



le Centre  
des Apprentis  
d'Alsace

CFA DE L'ENSEIGNEMENT  
CATHOLIQUE

- Institution Don Bosco
- Institution St-Jean
- Institution Ste-Clotilde
- Institution Ste-Jeanne d'Arc
- **Institution Ste-Philomène**
- Lycée Charles de Foucauld
- Lycée Sonnenberg
- Lycée St-Joseph de Cluny

## Contact UFA

### Institution Ste-Philomène

HAGUENAU

Sophie Wittner Bauer

Tél. : 06 64 80 76 57

[www.sainte-philo.com](http://www.sainte-philo.com)

Formacode : 42788 - 42686

Code NSF : 334 - 334M - 334T

Code Rome : G1703

## Le Centre des Apprentis d'Alsace

37 rue Saint-Josse  
68000 COLMAR

Tél. 03 89 20 83 27

[www.cfa-caa-alsace.fr](http://www.cfa-caa-alsace.fr)

# CS AR

## Certificat de spécialisation Accueil Réception

CODE RNCP 37921 - Niveau 3

Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

Arrêté du 27 août 2023



## Pré-requis

- Être titulaire d'un baccalauréat

## Objectifs

Le titulaire de la mention complémentaire "Accueil-réception" exerce les fonctions de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, mais aussi dans les centres d'hébergements para-hôtelières (résidences médicalisées, centres de loisirs...). Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement.

## Débouchés

- Hôtesse d'accueil
- Réceptionniste

## Durée

- 400 heures en contrat d'apprentissage sur 1 an
- Rythme de l'alternance variable selon l'UFA

## Première session rentrée 2025



Taux de  
réussite



Taux de  
rupture



Taux de  
satisfaction



Taux de  
poursuite  
d'étude



Taux  
d'insertion  
professionnelle

**INSERJEUNES**  
2017-2021  
Initiative de l'État pour l'insertion  
des jeunes en situation de handicap

## Compétences visées

### **Vente des services de l'établissement**

- Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié
- Mettre en œuvre la négociation
- Vendre le produit chambre et les services de l'établissement
- Mettre en œuvre des procédures de remise en état du poste de travail
- Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise

### **Suivi administratif des clients :**

- Mettre en œuvre et appliquer les procédures administratives et de gestion selon la réglementation en vigueur
- Analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation clientèle)
- Traiter le dossier client de la réservation au suivi du départ
- Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

### **Accueil et communication :**

- Etablir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
- Informer, renseigner le client
- Emettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
- Mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations
- Mettre en œuvre des procédures d'information

## Modalités d'évaluation

- Epreuves ponctuelles et contrôle en cours de formation (CCF)
- Examen final
- Possibilité de validation par blocs de compétences :  
oui  non

## Modalités pédagogiques

- Formation en alternance
- Equipement des salles (vidéo, tableau numérique, ordinateurs et plateaux techniques)
- Enseignements généraux
- Enseignements professionnels
- Enseignants Education nationale et formateurs
- Calendrier d'alternance sur demande (voir avec l'UFA)

## Poursuite d'études

- BTS des secteurs du tourisme, du commerce, en BUT ou autres écoles spécialisées.

## Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.  
Contacter le responsable pédagogique de l'UFA.

## Modalités d'accès

- Avoir moins de 29 ans révolus
- Sur dossier et entretien

## Financement

- Gratuité en apprentissage
- Financement par l'OPCO de l'entreprise selon son IDCC