

ACCUEIL RÉCEPTION



Établissement privé
sous contrat d'association
labellisé "Lycée des Métiers
du Tourisme, du Management
et de la Finance"

102, rue Sylvabelle
13006 MARSEILLE
T. 04 91 15 76 40

[LyceeCharlesPeguy](https://www.lyceecharlespeguy.com)
charlespeguymarseille.com

MISSIONS

- Accueillir la clientèle à la réception d'un hôtel ou de toute autre structure d'hébergement
 - Assurer la vente des services de l'hôtel et fidéliser la clientèle
 - Gérer les plannings de réservation des chambres et traiter les dossiers clients jusqu'à l'encaissement des paiements
 - Renseigner les touristes sur toutes les questions relatives à leur séjour (sites à visiter, évènements...)
- => une fonction accueil et communication, une fonction administrative, une fonction commerciale

ATTENDUS

- Sens du service, sens des responsabilités et sens de l'organisation
- Dynamisme, discrétion et qualités relationnelles
- Présentation soignée, ponctualité et assiduité (attention ! horaires décalés)
- Capacité à évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Capacité à s'exprimer à l'oral et à l'écrit en langue française
- Niveau B2 en anglais (CECRL) – LV2
- Bonne culture générale et professionnelle

CONTENU

ENSEIGNEMENTS

- Mercatique et prestations touristiques
- Gestion de la relation client
- Tourisme régional et développement local
- LV1 et LV2
- Communication professionnelle écrite et orale
- Technologie appliquée (multimédia, informatique et logiciels métiers)

PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

- 15 semaines de stage
- Association de professionnels aux Contrôles en Cours de Formation et à l'animation de modules
- Mises en situations professionnelles en français et en langues étrangères
- Ateliers rédactionnels et thématiques

COMPÉTENCES ACQUISES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Connaissance de l'environnement juridique, économique et organisationnel de l'activité hôtelière et touristique
- Connaissance du patrimoine culturel et géographique
- Capacité à travailler en équipe
- Maîtrise de deux langues vivantes
- Maîtrise des logiciels métier, des systèmes d'information et des bases de données
- Polyvalence, sens de l'organisation, adaptabilité et aptitudes relationnelles

RECRUTEMENT > VIA PARCOURSUP

- Baccalauréats professionnels, technologiques et généraux
- Candidats en réorientation selon profil

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Dans les hôtels et résidences hôtelières, les résidences médicalisées, les centres de loisirs, les villages de vacances, les centres thermaux ou de thalassothérapie
- Après quelques années d'expérience, possibilité d'accéder à des postes de chef de réception, directeur(trice) d'hébergement, de responsable des réservations ou de concierge (sous condition de mobilité)

POURSUITE D'ÉTUDES

À CHARLES PÉGUY

- BTS Tourisme
- BTS Support à l'Action Managériale
- Bachelor Bac+3 en Tourisme évènementiel*
- Bachelor Bac+3 en Communication Digitale et Web marketing*

*Titres RNCP Responsable opérationnel, niveau II, code NSF 310m paru au Journal Officiel du 13/07/2017 délivré par Formatives.

À L'EXTÉRIEUR

- BTS ou prépa concours

LES ATOUTS DE CHARLES PÉGUY

Cafétéria • Cour arborée et cour panoramique
Accès 5 min par Métro Ligne 1 (Sortie Estrangin Préfecture)

PROGRAMME ERASMUS+

AGRÈMENT
BOURSES NATIONALES

CERTIFICATION VOLTAIRE

TOEIC