



ÉCOLE SUPÉRIEURE  
DE TOURISME

# CHARGÉ(E) D'ACCUEIL

Titre RNCP certifié par l'Etat\*



Le pôle accueil conditionne la perception de l'entreprise par les visiteurs: C'est la première image diffusée. La visibilité et l'ergonomie de l'accueil sont aussi importants que le travail de l'hôtesse ou de l'agent d'accueil.

L'EFHT propose la formation "chargé(e) d'accueil", ce cycle court, prépare aux différentes méthodes permettant d'améliorer les services d'accueil en hôtellerie.

## RENTREE EN FEVRIER 2018

### MODULE 1 : ACCUEIL

- Techniques d'accueil téléphonique et physique.
- Développement du sens du service.
- Gestion du stress.

### MODULE 3 : MANAGEMENT

- Comprendre les métiers de l'accueil.
- Gestion d'équipe et recrutement.

### MODULE 5 : LANGUES ETRANGERES

- Anglais professionnel.
- Initiation au Néerlandais.
- Accueil en anglais (physique et téléphonique).
- Mise en situation & jeux de rôles.

### MODULE 2 : COMMUNICATION

- Organisation et événementiel.
- Tourisme et culture.
- Expression écrite.

### MODULE 4 : BUREAUTIQUE

- Les fondamentaux de word, excel, powerpoint.
- Utilisation professionnelle des outils informatiques.

En alternance ou initial

SPECIALISATION HÔTELLERIE

SPECIALISATION HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

DOSSIER DE CANDIDATURE  
[www.efht-montpellier.fr](http://www.efht-montpellier.fr)

COMMISSION D'ADMISSIBILITE  
DU DOSSIER

CONCOURS D'ADMISSION &  
ENTRETIEN DE MOTIVATION