

FICHE DE RENSEIGNEMENT**HÔTESSE D'ACCUEIL****DESCRIPTION**

La formation professionnelle en Hôtesse d'Accueil vise à former des professionnels capables d'assurer l'accueil, l'orientation, l'information et l'assistance des visiteurs, clients et usagers au sein des entreprises et institutions.

Elle permet d'acquérir des compétences en communication, relation clientèle, protocole d'accueil, gestion administrative et utilisation des outils bureautiques afin de garantir une image professionnelle et un service de qualité au sein des organisations.

PROGRAMME DE LA FORMATION

SESSION 1	SESSION 2
Introduction aux métiers de l'accueil	Techniques avancées d'accueil et de relation client
Communication professionnelle	Gestion des situations difficiles et des réclamations
Expression orale et écrite	Protocole et étiquette professionnelle
Accueil physique et téléphonique	Organisation d'événements et réception
Relation clientèle	Marketing relationnel
Bureautique (Word, Excel, PowerPoint)	Gestion administrative et secrétariat
Anglais professionnel	Outils numériques de communication
Initiation à l'informatique	Entrepreneuriat et création d'entreprise
Présentation personnelle et image professionnelle	Stage pratique et études de cas

NB : la formation se déroule selon le régime d'externat

DURÉE DE LA FORMATION

- **Durée totale : 12 mois**
 - **Cours théorique : 09 mois**
 - ✓ Session 1 (enseignement + évaluation) : **04 mois et demi**
 - ✓ Session 2 (enseignement + évaluation) : **04 mois et demi**
 - **Stage pratique : 03 mois**

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Évaluation continue (40%)** : interrogations écrites, travaux pratiques, exposés
- **Examen final (60%)** : épreuves écrites (QCM, QROC, QR)

CONDITIONS D'ADMISSION ET DE FORMATION

- **Niveau : BAC**
- **Frais d'inscription : 20 000 FCFA**
- **Scolarité : 300 000 FCFA (payable par tranches)**

• **Dossiers à fournir**

- Copie légalisée de l'acte de naissance
- Copie légalisée du dernier diplôme
- Duplicata de nationalité ou copie légalisée de la carte d'identité si disponible
- Deux photos d'identité

COMPETENCES ACQUISES

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de:

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des visiteurs
- Orienter et informer les clients avec professionnalisme
- Gérer les rendez-vous et les demandes d'information
- Maîtriser les techniques de communication et de relation clientèle
- Utiliser les outils bureautiques et informatiques professionnels
- Gérer les situations de conflit et les réclamations
- Appliquer les règles de protocole et d'étiquette professionnelle
- Participer à l'organisation d'événements et de réunions
- Valoriser l'image de l'entreprise ou de l'institution
- Développer une activité professionnelle dans le domaine de l'accueil et du service client

DEBOUCHES PROFESSIONNELS

À la fin de la formation, le diplômé peut exercer dans plusieurs structures, notamment :

- Entreprises privées et publiques
- Hôtels et complexes touristiques
- Hôpitaux, cliniques et centres de santé
- Banques et institutions financières
- Aéroports et compagnies de transport
- Administrations publiques et collectivités territoriales
- Universités et établissements d'enseignement
- Centres commerciaux et grandes surfaces
- ONG et organisations internationales
- Cabinets de services et de conseil
- Création et gestion d'une agence d'accueil, d'événementiel ou de services à la clientèle.