



MODALITÉ DE LA FORMATION

- Distanciel.
- Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

DURÉE DE LA FORMATION

12 mois.

PUBLIC

- Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.
- Accessibilité à tout pour tous.

PRÉREQUIS

1ère expérience dans les métiers de l'hébergement.

FORMATEUR

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, avec les compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

MÉTHODOLOGIE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.
- Diplôme délivré par une commission paritaire sur la base du suivi en continu des compétences acquises en centre de formation et en entreprise, et d'une évaluation finale par un binôme de jury.
- Délivrance d'un diplôme de la branche professionnelle.
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences.

OBJECTIFS

- Organiser l'accueil et les réservations.
- Gérer au quotidien les procédures mise en place par la direction.
- Participer à la gestion de l'établissement.
- Établir des plannings, organiser le travail et motiver l'équipe.
- S'assurer du respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Développer la clientèle.

RÉSULTATS

2021 : reçus 50 % - Satisfaction globale : 100 %

COÛT PÉDAGOGIQUE

Formation à 100 % prise en charge dans le cadre d'une alternance. Pour tout autre dispositif, rapprochez-vous de votre centre pour étudier les moyens de financement.

CONTENU

I. Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

- Établir un contact efficace et adapté au client.
- Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service.
- Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client.

II. Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client.
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client.

III. Approvisionner et participer à l'achat des marchandises

- Procéder à l'approvisionnement des marchandises.
- Participer à l'achat de marchandises ou de produits.

IV. Assurer la sécurité des personnes et des lieux

- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients.
- Intervenir en cas d'incident.

V. Organiser le travail et superviser l'équipe

- Organiser le travail de l'équipe.
- Établir les plannings.
- Transmettre les règles d'hygiène et de sécurité à l'équipe.
- Appliquer et faire appliquer la législation et la réglementation.
- Superviser le travail de l'équipe.
- Participer au recrutement des collaborateurs.
- Intégrer et former les nouveaux entrants.
- Mobiliser l'équipe dans la réalisation d'objectifs communs.
- Gérer les conflits.
- Optimiser le fonctionnement de l'équipe.

VI. Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement

- Enregistrer les factures d'achats et de ventes.
- Effectuer les rapprochements bancaires.
- Maîtriser les principales fonctions d'une suite bureautique.
- Effectuer les opérations de gestion.
- Analyser les écarts.
- Déterminer des ratios et des marges.
- Utiliser les indicateurs de suivi.

VII. Promouvoir une offre de service

- Maîtriser les caractéristiques de l'offre du produit hôtelier.
- Commercialiser l'offre de service.
- Promouvoir l'offre de service.

VIII. Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles

- Comprendre, parler et écrire.
- Niveau A2 du CECL.

Voie d'accès : alternance, VAE, CPF, etc., selon le statut du candidat

Délai d'accès : selon voie d'accès compris entre 5 et 30 jours

Contact, informations complémentaires et indicateurs disponible sur notre site Internet : www.cfahconseil.com