



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

Maîtrise d'une langue étrangère au niveau A2 du CECRL.

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.
- Validation lors d'une session d'examen final face à un jury.
- H&C se conforme aux dispositions prévues dans l'Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen
- Délivrance d'un diplôme du ministère du travail et de l'emploi de niveau IV.
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences.

OBJECTIFS

Être capable de :

- Accueillir et renseigner les clients.
- Effectuer les tâches administratives et de réservations.
- Promouvoir l'établissement.
- Effectuer la facturation et les encaissements.
- Connaître et appliquer les règles de sécurité de l'établissement.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relative aux aliments et aux personnes conformément à la réglementation en vigueur.

RÉSULTATS

2022 : reçus 85 % - Satisfaction globale : 83 %

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. Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- 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.
- Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client.
- Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client.
- Effectuer une réservation.
- Promouvoir l'offre de service hôtelier.

II. 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.

III. Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- Clôturer l'activité journalière et mensuelle.
- Gérer les encaissements.
- Vérifier les indicateurs de performance.
- Utiliser les outils de communication.
- Appliquer la politique de Yield.
- Appliquer la procédure de la gestion de distribution.
- Animer les réseaux.

IV. Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles.

- Comprendre, parler et écrire.
Niveau B1 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