

Modalité

Mixte.

Public

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

Prérequis

Maîtrise de l'anglais au niveau B1 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.

Modalités de durée de formation

En apprentissage, la durée de la formation est à minima de 25% du temps de travail. En contrat de professionnalisation ou en proA, la durée de la formation est comprise entre 15% et 25 % du temps de travail.

Objectifs

- 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

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 4 ;
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences

Cout 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 (RNCP38870BC01)

- 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 - Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristiques (RNCP38870BC02)

- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- Gérer les encaissements
- Vérifier les indicateurs de performance
- Assurer le suivi de l'activité journalière
- 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 B2 du CECRL