

## Modalité

Présentiel.  
Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

## Public

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

## Prérequis

16 ans minimum.  
Niveau 3ème requis.  
Niveau B1 en langue anglaise

## 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, animations pédagogiques et mise en pratique.

## Durée de la formation

En contrat de professionnalisation ou en période de reconversion, 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 ;
- 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'une certification de niveau 4 de la branche professionnelle. RNCP 37862 ;
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences



# Contenu

## ***I. Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement (RNCP37862BC01)***

- Accueillir de façon multimodale les clients sans discrimination, en adoptant une posture et une communication appropriées, en les conseillant sur les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale et en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement
- Vérifier la satisfaction du client tout au long de son séjour en traitant les réclamations et en apportant des réponses adaptées conformes aux standards de qualité de l'établissement, afin de maintenir et garantir une qualité de service
- Commercialiser des services complémentaires adaptés et personnalisés, en identifiant les besoins et attentes des clients, afin d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement
- Apporter des réponses adaptées et personnalisées aux clients suite à la réception de messages (commentaires, réclamations, satisfaction ou insatisfaction), afin de contribuer à la réputation de l'établissement y compris sur les réseaux sociaux
- Exécuter les consignes de sécurité conformément à la réglementation en vigueur afin de veiller à la protection des personnes et des biens
- Détecter les comportements à risque tout en préservant sa propre sécurité, en étant vigilant au flux de personnes et aux signes d'insatisfaction afin de prévenir de possibles débordements de manière adaptée

## ***II. Gérer les activités de réservation et de facturation (RNCP37862BC02)***

- Traiter les demandes de réservations des clients par l'utilisation des outils de gestion (logiciels métiers, Pack Office, cahier des réservations...) pour planifier l'activité de l'établissement
- Appliquer la politique tarifaire de l'établissement et adaptant l'offre en fonction des flux d'activités, dans le but d'optimiser le remplissage de l'établissement

- Organiser l'activité de la réception, en utilisant les différents canaux de la communication interne (cahier de consignes, outil de gestion, échanges d'informations) afin d'assurer la continuité de service
- Procéder au contrôle de la caisse lors de la prise de poste et en fin de service à partir des consignes et des prestations réalisées afin d'assurer le suivi de l'activité
- Mettre à jour régulièrement les différents comptes, en conformité avec les informations transmises et les conditions contractuelles définies par l'établissement afin de réaliser les encaissements