# CQP MANAGER D'EXPLOITATION DES RESTAURANTS ET DES HEBERGEMENTS

**Certificat de Qualification Professionnel**
**RNCP 39625**

## Modalité

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

## Public

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

## Prérequis

Niveau 4 validé dans la branche professionnelle. Expérience professionnelle confirmée dans le domaine de l'hébergement ou de la restauration Niveau B1 en anglais du CECRL requis. Maîtrise de logiciels bureautique.

## 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.

## 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

- Organiser l'activité des services de l'établissements ;
- Suivre la gestion d'exploitation de l'établissement ;
- Gérer et animer les équipes ;
- Optimiser le fonctionnement des équipes ;
- Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de services ;
- Gérer la satisfaction client et l'image de l'établissement sur le Web et les réseaux sociaux

## Suivi et évaluation

- Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise ;
- Certification délivrée 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 5 de la branche professionnelle.

## 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.

Voie d'accès : alternance, 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 disponibles sur notre site Internet

www.cfahcconseil.com
H&C Conseil 6 Place de Regensburg, 63000 Clermont-Ferrand
Tel : 04 73 93 25 92 - Siret 429 249 949 00075
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes

# Contenu

***I - Contribuer à la gestion de l'établissement de restauration et d'hébergement (RNCP39625BC01)***

- Contribuer à la bonne organisation de l'activité
- Vérifier l'adéquation des prestations et des procédures de chaque service
- Contrôler les approvisionnements transmis par les équipes
- Participer à la rentabilité et la qualité des services
- Coordonner les opérations de maintenance sur les matériels et installations de l'établissement
- Suivre les opérations comptables courantes
- Réaliser un état de la situation financière de l'établissement
- Suivre les indicateurs de gestion et de rentabilité
- Proposer des axes d'amélioration

***II. Manager les équipes des services restauration et hébergement (RNCP39625BC02)***

- Contrôler la planification des ressources humaines
- Accompagner les équipes de l'établissement vers l'atteinte des objectifs
- Développer la motivation individuelle et collective
- Contrôler le travail des équipes
- Recruter de nouveaux collaborateurs
- Répondre aux besoins en compétences de l'établissement
- Accompagner le développement des compétences des collaborateurs

***III - Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de service gérer l'image de l'établissement (RNCP39625BC03)***

- Commercialiser l'offre de service
- Valoriser les caractéristiques des produits et prestations
- Promouvoir l'établissement et ses prestations
- Veiller à la bonne mise en place des actions commerciales et des caractéristiques de la clientèle
- Animer la relation client, en français et en anglais
- Gérer la satisfaction client
- Mettre en place des actions correctives
- Gérer l'image de marque de l'établissement
- S'appuyer sur les données des réseaux sociaux pour suivre les évolutions de son e-réputation
- Traiter les avis et commentaires en français et en anglais