



Entreprise :

OBJECTIFS
Être capable de :

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

MODALITE DE LA FORMATION
Présentiel.

PUBLIC

Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.

PRE-REQUIS

1^{ère} expérience dans les métiers de l'hébergement

LIEU DE LA FORMATION

En centre de formation.

FORMATEUR

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

DUREE DE LA FORMATION

*La durée de la formation sera de 6 à 12 mois, selon évaluation
Possibilité d'entrer en formation à tout moment.*

METHODOLOGIE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.

SUIVI ET EVALUATION

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.

Apprenant :

**Formation CQP/IH Assistant(e) Exploitation
spécialisation hébergement**
heures

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

- Etablir un contact efficace et adapte 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 a 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
- Etablir 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



VIII - Promouvoir une offre de service

- Maîtriser les caractéristiques de l'offre de service
- Commercialiser l'offre de service
- Promouvoir l'offre de service

IX - Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

- Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier
- Effectuer une réservation
- Promouvoir l'offre de service hôtelier

X- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles

- Comprendre, parler et écrire
- Niveau A2 du CECRL

Fait à _____, le _____ / _____ / _____, en autant d'exemplaires que de parties.

Signature et cachet de l'entreprise

Signature de l'alternant

Signature et cachet du centre de formation