

Objectifs pédagogiques de la formation

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Participer à la conception et à l'organisation de la prestation hébergement et les services à la clientèle associés.
- Participer à la gestion de l'établissement et contribuer à sa rentabilité.
- Développer une politique commerciale.

Public et pré requis

- Taille du groupe : 6 personnes maximum
- Type de public : Demandeurs d'emploi
- Prérequis : Sans condition de niveau de formation, avoir au minimum 16 ans et terminé sa scolarité depuis plus de 6 mois. Expérience en hôtellerie souhaitée.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques, visites et témoignages, recherches en sous-groupe et mises en situation, appels aux vécus professionnels et de stage.
- Les contenus pédagogiques peuvent être aménagés à tout public, sous réserve de la compatibilité avec le métier.

Suivi et évaluation

Modalités d'évaluation :

1. Evaluation des séances :
 - Par les stagiaires à « chaud » par oral
 - Auto-évaluation : ajustements du scénario pédagogique.
2. Evaluation des stagiaires :
 - Formative : en cours de séance
3. Evaluation finale : Titre RNCP CQP Assistant d'exploitation spécialisation Hôtellerie. Evaluation finale devant un jury composé d'un expert professionnel et d'un évaluateur habilité.

Modalités de déroulement

- Durée : 595 h en centre – dont 140 h de remise à niveau - et 280 h en stage
- Horaires : Semaine de 35 h / De 8h45 à 12h15 et de 13h30 à 17h
- Date : du 08/03/2021 au 10/09/2021
- Lieu : Au centre de formation Val de Sèvre Formation

Cout pédagogique

- Formation gratuite
- Frais de formation cofinancée par la Région des Pays de la Loire, l'Union Européenne et Pôle Emploi dans le cadre de l'objectif « visa métiers »

Référent de l'action

- Référent Pédagogique : valdesevreformation@orange.fr

Rapport d'activité

DEROULE DE LA FORMATION

	Bloc de compétences	Formation (en h)	Période en entreprise (en h)
Bloc 1	Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	56	35
	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		
Bloc 2	Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients	35	21
	Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client		
	Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client		
Bloc 3	Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits	35	35
	Procéder à l'approvisionnement des marchandises		
	Participer à l'achat de marchandises ou de produits		
Bloc 4	Assurer la sécurité des personnes et des lieux	35	14
	Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients		
	Intervenir en cas d'incident		
Bloc 5	Organiser le travail et superviser l'équipe	35	35
	Organiser le travail de l'équipe		
	Superviser le travail de l'équipe		
	Optimiser le fonctionnement de l'équipe		
Bloc 6	Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles du secteur - niveau A2	35	35
Bloc 7	Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement	63	35
	Effectuer des opérations comptables		
	Effectuer des opérations de gestion		
Bloc 8	Promouvoir une offre de service	63	35
	Maîtriser les caractéristiques de l'offre de service		
	Commercialiser l'offre de service		
	Promouvoir l'offre de service		
Bloc 9	Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier	35	35
	Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier		
	Effectuer une réservation		
	Promouvoir l'offre de service hôtelière		
BAT	Accompagnement - bilans - examens	63	
	TOTAL	455	280

MFR SAINT LAURENT SUR SEVRE

Centre de Formation et de Promotion pour Adultes

Route de St Malo du Bois – 85290 SAINT LAURENT SUR SEVRE

Tél : 02 51 64 63 12 - Email : valdesevreformation@orange.fr

www.valdesevreformation.fr