

### 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 : 8 personnes
- Type de public : Demandeurs d'emploi
- Prérequis : Sans condition de niveau de formation, avoir au minimum 16 ans. 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 : 630 h en centre – dont 35 h en option - et 350 h en stage
- Horaires : Semaine de 35 h / De 8h45 à 12h15 et de 13h30 à 17h
- Date : du 21/09/2022 au 21/04/2023
- Lieu : Au centre de formation Val de Sèvre Formation

### Cout pédagogique

- **Dispositif : marché régional Visa Métier 2020-2024 :**  
Demandeurs d'emploi : Parcours complet 13,50 euros par heure de formation / Cofinancé par le Conseil Régional des Pays de Loire et le FSE
- Salariés : Parcours complet 14 euros par heure de formation  
Autres financements : nous contacter

### Référent de l'action

- Référent Pédagogique : valdesevreformation@orange.fr

### Rapport d'activité

2021 : 5 stagiaires formés

- Taux de satisfaction : 90 %
- Taux de réussite : 80 %
- Taux d'abandon : 40% (1 arrêt maladie et 1 congé maternité)
- Taux d'insertion professionnelle : 60%
- Taux de poursuite d'étude : 0%
- Taux d'apprenti : 0%

## DEROULE DE LA FORMATION

	Blocs de compétences	Heures en centre	Heures Stage en entreprise
<b>BAT</b>	<b>Valider son projet professionnel et ses compétences</b>	<b>140</b>	
	Dossier d'application professionnelle	35	
	Techniques de recherche d'emploi (TRE)	14	
	Apprendre à apprendre - Gestion des émotions	7	
	Analyse de pratique	7	
	Analyse des compétences	14	
	Accompagnement: suivi stage - Bilan intermédiaire et final	28	
	Validation du CQP : examen blanc et final - oral et écrit	35	
<b>Bloc 1</b>	<b>Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation</b>	<b>70</b>	<b>35</b>
	Connaitre son environnement de travail et l'accueil hotelier	28	
	Établir un contact efficace et adapté au client, en lien avec une prestation de service	21	
	Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client	21	
<b>Bloc 2</b>	<b>Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients</b>	<b>21</b>	<b>35</b>
	Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client	7	
	Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client	14	
<b>Bloc 3</b>	<b>Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits</b>	<b>28</b>	<b>56</b>
	Procéder à l'approvisionnement des marchandises	21	
	Participer à l'achat de marchandises ou de produits	7	
<b>Bloc 4</b>	<b>Assurer la sécurité des personnes et des lieux</b>	<b>35</b>	<b>14</b>
	Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients	21	
	Intervenir en cas d'incident	14	
<b>Bloc 5</b>	<b>Organiser le travail et superviser l'équipe</b>	<b>63</b>	<b>35</b>
	Organiser le travail de l'équipe	21	
	Superviser le travail de l'équipe	21	
	Optimiser le fonctionnement de l'équipe	21	
<b>Bloc 6</b>	<b>Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles du secteur - niveau A2</b>	<b>70</b>	<b>35</b>
<b>Bloc 7</b>	<b>Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement</b>	<b>63</b>	<b>70</b>
	Effectuer des opérations comptables	35	
	Effectuer des opérations de gestion	28	
<b>Bloc 8</b>	<b>Promouvoir une offre de service</b>	<b>63</b>	<b>35</b>
	Maîtriser les caractéristiques de l'offre de service	14	
	Commercialiser l'offre de service	21	
	Promouvoir l'offre de service	28	
<b>Bloc 9</b>	<b>Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier</b>	<b>42</b>	<b>35</b>
	Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier	14	
	Effectuer une réservation	14	
	Promouvoir l'offre de service hôtelière	14	
	<b>TOTAL</b>	<b>595</b>	<b>350</b>
	<b>OPTION Création ou reprise de Gîte</b>	<b>35</b>	
	Création d'activité	14	
	Caractéristiques juridiques de l'hébergement en gîte	7	
	Développer son réseau de partenaires	7	
	Les techniques d'entretien	7	
	<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>350</b>