

# AGENT D'EXPLOITATION EN HÔTELLERIE RESTAURATION



**DURÉE** : 840 heures (dont 196 heures en entreprise)



## Objectifs Pédagogiques

- ◇ L'Agent d'Exploitation en hôtellerie restauration économique assiste le directeur dans toutes ses tâches d'animation, de commercialisation, de gestion et d'exploitation.
- ◇ Il gère la réception, les étages, la cuisine et le service en salle
- ◇ Il planifie, contrôle l'entretien des chambres, élabore et supervise la production culinaire ainsi que le service de restauration.
- ◇ Il assure l'encadrement des équipes et organise les postes de travail
- ◇ Il gère les achats et l'organisation administrative d'un établissement.

## Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques



- ◇ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ◇ Plateau technique Réception / Étages
- ◇ Restaurant d'application
- ◇ Laboratoire Cuisine
- ◇ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ◇ Bilans pédagogiques
- ◇ Sensibilisation au Développement Durable
- ◇ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ◇ Conception et organisation d'une animation thématique
- ◇ Stages d'application en entreprise



## Modalités d'Évaluations

- ◇ Mise en situation à l'accueil d'un client lors des travaux pratiques
- ◇ Etude de cas sur le logiciel VEGA
- ◇ Organisation d'un service de restauration en groupe lors des travaux pratiques
- ◇ Attestation de la DRAAF
- ◇ Élaboration d'un Mémoire
- ◇ Études de cas



## VALIDATION

- ◇ CERTIFICATION PROFESSIONNELLE :  
AGENT D'EXPLOITATION EN HÔTELLERIE RESTAURATION



## Public concerné & Prérequis

- ◇ Demandeurs d'emplois
- ◇ Les prérequis nécessaires à l'entrée en formation :  
⇒ Avoir 3 mois minimum d'expérience dans le secteur professionnel.





# PROGRAMME



## ORGANISATION DES PRESTATIONS ET SERVICES ASSOCIÉS À LA CLIENTÈLE D'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- ✓ Assurer l'accueil des clients pendant la durée de leur séjour afin de leur donner toutes les informations.
- ✓ Comprendre la communication et l'intelligence émotionnelle.
- ✓ Adapter son comportement en fonction de la clientèle. Assurer le secrétariat de la réception pour organiser le back office.
- ✓ Accomplir les différentes formalités de l'arrivée et au départ client.
- ✓ Savoir présenter son établissement et les services aux clients étrangers
- ✓ Identifier les différences culturelles qui peuvent influencer la qualité de l'accueil
- ✓ Savoir enregistrer les prestations vendues sur le logiciel Vega
- ✓ Savoir rédiger une correspondance commerciale pour répondre à toute demande
- ✓ Vérifier la mise en ordre des chambres des sanitaires et des parties communes afin d'assurer la propreté des locaux.
- ✓ Rendre compte des anomalies constatées pour informer le personnel d'étage.
- ✓ Effectuer le service des petits déjeuners, pour maîtriser leur organisation
- ✓ Participer à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du linge afin de comprendre la gestion de celui-ci.



## ORGANISATION ET MISE EN PLACE D'UN SERVICE EN SALLE DE RESTAURATION

- ✓ Organiser l'ensemble ou une partie de la salle pour assurer un service
- ✓ Contrôler les bonnes pratiques hygiéniques pour assurer le plan de maîtrise sanitaire
- ✓ Déterminer les procédures en respectant les règles d'hygiène et de sécurité dans le but de comprendre la mise en œuvre de la démarche HACCP.
- ✓ Participer à la distribution et au conditionnement de la production afin de vérifier les mesures sanitaires
- ✓ Mettre en place les cartes des vins, d'apéritifs et autres dans le but de connaître les produits
- ✓ Gérer la carte du jour afin de vérifier les stocks
- ✓ Organiser et contrôler une production culinaire (menus, buffets, entrées, plats du jour, repas de fête
- ✓ Mettre en place les cartes de restaurant selon les principes d'Omnès



## GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE D'UN SERVICE DE RESTAURATION

- ✓ Effectuer les achats nourritures et boissons pour vérifier les livraisons
- ✓ Assurer la gestion des stocks afin de vérifier la consommation et des inventaires
- ✓ Réceptionner et contrôler les achats
- ✓ Comprendre les différents ratios alimentaires pour maîtriser les coûts
- ✓ Mettre en œuvre leur application dans le cadre des objectifs fixés.
- ✓ Effectuer le contrôle des consommations pour analyser les écarts
- ✓ Effectuer les clôtures journalières de caisse et les mises à zéro
- ✓ Participer à l'élaboration des différents tableaux de bord pour calculer les statistiques de ventes
- ✓ Gérer les dus clients afin d'effectuer des relances clients.
- ✓ Savoir lire et comprendre les tableaux de résultats pour participer à l'analyse des résultats



## ENCADREMENT ET ANIMATION D'UNE ÉQUIPE D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- ✓ Encadrer le personnel et les travaux administratifs pour vérifier son aptitude à diriger son équipe
- ✓ Répartir et gérer les différentes tâches à accomplir pour organiser le travail
- ✓ Animer sous la tutelle du directeur les différentes équipes.



## ÉLABORATION ET DÉPLOIEMENT D'UNE STRATÉGIE COMMERCIALE ET COMMUNICATION D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- ✓ Être responsable de l'accueil et de la relation commerciale interne pour optimiser la satisfaction client.
- ✓ Gérer les contacts commerciaux directs dans le but d'analyser la segmentation clientèle
- ✓ Proposer des actions commerciales innovantes pour dynamiser des ventes
- ✓ Marketing opérationnel dans le but de mettre en place des événements promotionnels
- ✓ Animer par des actions promotionnelles son département hébergement et ou de restauration en utilisant les outils marketing
- ✓ Vérifier les supports commerciaux (carte, brochure, devis...)
- ✓ S'adapter aux grands principes des hôtels Lifestyle
- ✓ Utiliser le Yield management et calculer les tarifs différenciés pour optimiser la fréquentation de l'établissement
- ✓ Répondre aux critiques en ligne afin de maîtriser son E réputation
- ✓ Développer une communication extranet pour dynamiser la promotion de l'entreprise et de ses produits