

# AGENT D'EXPLOITATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION



840 heures de formation (dont 196 heures en entreprise)



## VALIDATION

- ✓ **Certification Professionnelle Code NSF 334T**



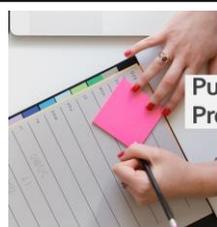
## Objectifs Pédagogiques

- ✓ 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



## Public concerné & Prérequis

- ✓ Demandeurs d'emplois
- ✓ Les prérequis nécessaires à l'entrée en formation :
  - Avoir 3 mois minimum d'expérience dans le secteur professionnel ou avoir validé son projet professionnel auprès de Pôle Emploi ou d'un Organisme de Formation d'Insertion et d'Orientation.



## 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
- ✓ Validation TOSA
- ✓ Élaboration d'un Mémoire
- ✓ Études de cas

## La Certification AGENT D'EXPLOITATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION s'articule autour de 5 BLOCS de compétences inscrits au RNCP

**1** Organisation des prestations et services associés à la clientèle d'un établissement hôtelier ou de restauration

**2** Organisation et mise en place d'un service en salle de restauration

**3** Gestion financière et administrative d'un service de restauration

**4** Encadrement et animation d'une service hôtelier ou de restauration

**5** Élaboration et déploiement d'une stratégie commerciale et communication d'un service hôtelier ou de restauration

# 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.
- ✓ Accomplir les différentes formalités des arrivées et des départs
- ✓ Traiter les appels téléphoniques et la correspondance commerciale dans le but d'apporter des réponses claires.
- ✓ Assurer le secrétariat de la réception pour organiser le back office.
- ✓ Savoir rédiger une correspondance commerciale pour répondre à toute demande.
- ✓ Réserver et facturer les séjours hôteliers afin de gérer le réceptif client.
- ✓ Organiser et assurer le fonctionnement de la réception, et du service, entretien des chambres pour transmettre les bonnes informations
- ✓ Savoir rédiger, saisir et enregistrer des rapports d'entreprise pour maîtriser les différents tableurs et logiciels
- ✓ Vérifier la mise en ordre des chambres, les sanitaires et les parties communes afin d'assurer la propreté des locaux
- ✓ Rendre compte des anomalies constatées pour informer le personnel d'étages
- ✓ 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.
- ✓ Vérifier les sorties d'économat pour élaborer les fiches techniques
- ✓ Superviser le calcul des fiches techniques de cuisine pour vérifier le calcul des coûts
- ✓ Maîtriser la conception de tableau, insertion des images, pour maîtriser l'élaboration d'un rapport.

## 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
- ✓ Veiller à la mise en place de la salle et de l'office afin d'appréhender le déroulement du service.
- ✓ Accueillir, placer et renseigner les clients pour qu'ils se sentent pris en charge
- ✓ Le cas échéant, nettoyer et mettre en place la salle de restaurant.
- ✓ Prendre les commandes et traiter les bons pour organiser la bonne poursuite du service.
- ✓ Gérer la cave du jour afin de vérifier les stocks
- ✓ Contrôler les bonnes pratiques hygiéniques pour assurer le plan de maîtrise sanitaire
- ✓ Mettre en place les cartes des vins, apéritifs et autres dans le but de connaître les produits.

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

- ✓ Effectuer les achats nourriture et boisson pour vérifier les livraisons,
- ✓ Assurer la gestion des stocks afin de vérifier la consommation
- ✓ Comprendre les différents ratios alimentaires pour maîtriser les coûts
- ✓ Mettre en œuvre leur application dans le cadre des objectifs fixes
- ✓ Effectuer le contrôle des consommations pour analyser les écarts
- ✓ Effectuer les clôtures journalières de Caisse et les remises à zéro.
- ✓ Participer à l'élaboration des différents tableaux de bord pour calculer les statistiques de ventes
- ✓ Gérer les dus clients afin d'effectuer les relances clients
- ✓ Savoir lire et comprendre les tableaux de résultats pour participer à l'analyse des résultats
- ✓ Participer à la distribution ou au conditionnement de la production afin de vérifier les mesures sanitaires.
- ✓ Déterminer les procédures en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, dans le but de comprendre la mise en œuvre de la démarche H.A.C.C.P.

## 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 une équipe.
- ✓ Répartir et gérer les différentes tâches à accomplir pour organiser le travail
- ✓ Animer sous la tutelle du directeur, les différentes équipes afin d'utiliser les techniques de management
- ✓ Participer à la gestion sociale du personnel pour connaître la législation sociale de ce secteur.

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

- ✓ Marketing opérationnel dans le but de mettre en place des événements promotionnels
- ✓ 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.
- ✓ Animer commercialement et promotionnellement son département hébergement et/ou restauration pour utiliser les outils marketing
- ✓ Vérifier les supports commerciaux (cartes, brochures, devis...) pour contrôler leur contenu
- ✓ Répondre aux critiques en ligne afin de maîtriser son E-réputation
- ✓ Proposer des actions commerciales innovantes pour dynamiser les ventes
- ✓ Utiliser le Yield management et calculer les tarifs différenciés pour optimiser la fréquentation de l'établissement
- ✓ Elaborer les cartes de restauration et les menus (selon le principe d'OMNÈS et autres) afin d'éviter des erreurs de conception
- ✓ Développer une communication extranet pour dynamiser la promotion de l'entreprise et de ses produits.