

VOTRE RÉUSSITE EST NOTRE MOTIVATION

Un projet ambitieux

Nous contacter
05 62 45 34 93

AGENT D'EXPLOITATION POUR L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION

847 heures de Formation dont 196 heures en entreprise (2 périodes)



VALIDATION

- ✓ Titre Homologué de Niveau IV code 334 T par arrêté publié au J.O. du 19 juillet 2017 (Code CPF : 141 264)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ **Perfectionner et moderniser** les compétences dans les techniques de l'hôtellerie et de la restauration (organisation de l'accueil en Hôtellerie, gestion du réceptif et de l'exploitation, gestion, restauration, bar et cuisine)
- ✓ **Élargir** les compétences en commercialisation interne et externe et en management des hommes
- ✓ **Donner** les moyens de dynamiser et animer le département hôtellerie/restauration.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Constituée de formateurs permanents et de professionnels, membres associés, rompus à l'activité pédagogique depuis plusieurs années et de vacataires embauchés en fonction de leur compétence et des objectifs pédagogiques de l'action
- ✓ Interventions professionnelles de spécialistes exerçant en profession libérale.

MOYENS ET 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 ET PRÉ-REQUIS

- ✓ CAP / BEP dans le secteur hôtellerie ou BAC ou BAC +1 ou 2 sans qualification professionnelle
- ✓ Expérience professionnelle de 6 mois dans l'hôtellerie, la restauration ou le commercial.

AGENT D'EXPLOITATION pour l'Hôtellerie et la Restauration

PROGRAMME

BLOC 1 : EXPLOITATION

- ✓ Elaboration et enrichissement les supports d'information à l'usage de la clientèle (press-book, présentoirs)
- ✓ Accueil et vente : au téléphone, face à face client
- ✓ Gestion des réservations,
- ✓ Elaboration et suivi les plannings d'occupation des chambres
- ✓ Gestion des surréservations, des conflits/clients
- ✓ Consolidation des relations avec les tour-opérateurs et les centrales de réservation
- ✓ Gestion des informations et services à la clientèle : clefs, courrier clientèle...
- ✓ Regard sur la propreté de son poste et de son environnement de travail
- ✓ Traitement les commandes dans le cadre du service des chambres
- ✓ Contrôle de la propreté des chambres
- ✓ Organisation du service des petits-déjeuners
- ✓ Vérification, approvisionnement du linge et des produits d'accueil.
- ✓ Supervision, fabrication des plats dans le respect des normes (menus, buffets, entrée et plats du jour, repas de groupes...)
- ✓ Vérification de la bonne utilisation des produits lessiviels (détergents et désinfectants)

BLOC 2 : ORGANISATION ET SERVICE EN SALLE DE RESTAURANT

- ✓ Supervision et le cas échéant réalisation du service restauration : organisation du déroulement du service, présentation, mise en place, prise de commande, service client, encaissement.
- ✓ Respect des normes d'hygiène (hygiène corporelle et tenue vestimentaire du personnel, propreté des équipements et des locaux).
- ✓ Conseil sur l'accord des mets et des vins
- ✓ Ventes additionnelles (Bar – cocktail – vins, cafés etc.)

BLOC 3 : CONTRÔLE DE RESTAURATION

- ✓ Gestion les achats : prévisions mensuelles, hebdomadaires, quotidiennes- sélection des achats, commandes ...)
- ✓ Contrôle des inventaires en fin de mois
- ✓ Calcul des écarts de consommation, les coûts matières et les ratios nécessaires à la connaissance du fonctionnement de l'hôtel/restaurant
- ✓ Réalisation des encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne
- ✓ Clôture et vérification de la caisse
- ✓ Remplissage de la main courante, le journal de banque, de caisse et d'achats sur informatique ou manuel en cas de panne
- ✓ Réalisation de compte-rendu de l'activité (par décades ou mensuellement)
- ✓ Traitement les bons de livraison et les factures fournisseurs
- ✓ Traitement les comptes débiteurs
- ✓ Préparation du compte d'exploitation et du bilan
- ✓ Veille et contrôle de l'hygiène des locaux et des équipements (contrôle de la régularité des températures des chambres froides).

BLOC 4 : ENCADREMENT

- ✓ Définition des objectifs de chaque membre de l'équipe
- ✓ Participation au recrutement du personnel
- ✓ Accueil, animation et formation du personnel
- ✓ Etablissement les contrats de travail : législation du travail
- ✓ Organisation du travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches ...)
- ✓ Préparation de la paie du personnel
- ✓ Gestion des conflits/personnel
- ✓ Etablissement des plannings de nettoyage des chambres

BLOC 5 : ANIMATION ET COMMERCIALISATION

- ✓ Identification de la clientèle et de l'environnement local
- ✓ Utilisation des supports commerciaux internes (fichiers, idées week-end, plan d'action commerciale mailings)
- ✓ Développement d'un marketing opérationnel
- ✓ Promouvoir l'établissement (proposer des actions en cohérence avec le plan marketing et les spécificités de l'hôtel)
- ✓ Organisation des actions ponctuelles (menu à thème, goûter d'anniversaire...)
- ✓ Utiliser les réseaux sociaux
- ✓ Contrôler les opérateurs de vente en ligne
- ✓ Assurer son E. Réputation

BLOC 6 : BUREAUTIQUE ET NTIC

- ✓ Utilisation des logiciels Word et Excel et INTERNET
- ✓ Organisation du recueil de transmission des messages selon le mode approprié à l'organisation de l'hôtel/restaurant (tableaux à messages, cahier de consignes, messagerie outlook express ...)
- ✓ Utilisation de supports d'information complexes (guide, annuaire, Internet ...)
- ✓ Utilisation de moyens de communication modernes (télématique, scanner, télécopie, Internet ...)
- ✓ Rédaction des différents types de correspondance (correspondance commerciale, lettres relatives au règlement, correspondance hôtelière...)
- ✓ Classement et archivage de documents
- ✓ Organisation des comptes débiteurs divers

BLOC 7 : PERFECTIONNEMENT EN LANGUES ÉTRANGÈRES (Hôtellerie) : ANGLAIS

- ✓ Remise à niveau (grammaire et vocabulaire)
- ✓ Adaptation aux caractéristiques professionnelles, développement du vocabulaire spécifique