

CAP COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

Une formation modulaire pour adapter chaque parcours de formation aux profils des participants



BLOCS DE COMPÉTENCES

- **PÔLE 1 :**

ORGANISATION DES PRESTATIONS EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

- Participation aux opérations d'approvisionnement et de stockage
- Contribution à l'organisation des prestations

- **PÔLE 2 :**

ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

- Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients
- Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable
- Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable
- Communication dans un contexte professionnel

- **PRÉVENTION, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT**

- **LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

Objectifs



Code RNCP : 38424
date d'enregistrement
02/05/23





PROGRAMME DÉTAILLÉ

• PÔLE 1 : ORGANISATION DES PRESTATIONS EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

○ Participation aux opérations d'approvisionnement et de stockage

- Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (produits alimentaires ou autres)
- Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage
- Transmettre à son responsable les informations liées à l'approvisionnement et au stockage
- Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation
- Participer aux opérations d'inventaire

○ Contribution à l'organisation des prestations

- Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres, etc.)
- Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation
- Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l'activité
- Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte

• PÔLE 2 : ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

○ Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients

- Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé
- Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise
- Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter
- Contribuer à la vente des prestations, y compris les ventes additionnelles
- Prendre les commandes et les transmettre
- Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local

○ Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable

- Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche et assurer le service de la couverture
- Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi)
- Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers
- S'assurer du bon fonctionnement des équipements
- Compter, trier ranger le linge
- Effectuer la mise en place :
 - des locaux de préparation
 - des espaces destinés aux différents types de clientèle (salle, salon, terrasse, etc.)
 - d'une salle de réunion ou conférence (pause-séminaire etc.)
 - des matériels et mobiliers
- Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)
- Réaliser les préparations
- Valoriser les espaces destinés à la clientèle (facteurs d'ambiance, décor, etc.)

○ Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable

- Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.)
- Assurer les prestations de type café-brasserie (préparation, remise en température)
- Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pause-séminaire
- Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client
- Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons
- Réapprovisionnement (office, cave de jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.)
- Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)
- Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations
- Participer aux opérations de facturation et d'encaissement

○ Communication dans un contexte professionnel

- Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise
- Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement
- Communiquer avec les clients et les tiers, communiquer au sein de l'entreprise
- Rendre compte de son activité à son responsable

• PRÉVENTION, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT

- Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d'une documentation
- Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention
- Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix
- Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté
- Agir face à une situation d'urgence

• LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- L'épreuve de langue vivante étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art.D.312-16 du CE), les compétences du candidat à : Comprendre la langue orale ; Comprendre un document écrit ; S'exprimer à l'écrit ; S'exprimer à l'oral en continu ;
- Interagir à l'oral dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Contribuer à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère
- Réaliser des prestations de services en Hôtel-Café-restaurant
- Mettre en oeuvre les techniques spécifiques à l'activité
- Contribuer à la commercialisation des prestations
- Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur, sa pratique professionnelle est respectueuse de l'environnement
- Contribuer au bon fonctionnement de l'entreprise

PRÉREQUIS

Pour chaque statut, des prérequis sont nécessaires :

- **Apprenti** : être âgé de 18 à moins de 30 ans. Pas de limite d'âge pour les apprentis en situation de handicap.
- **Publics concernés** : peu ou pas qualifiés, souhaitant réactualiser leurs compétences professionnelles ou changer de secteur.
- **Conditions** : Avoir un CAP/BEP ou un diplôme supérieur.
- **Prédispositions** : La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle. Le candidat doit être en capacité de lire et de comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), de rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer correctement en français (relation client) et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

MODALITÉS D'ORGANISATION

DURÉE : 406 heures en Centre de Formation sur une année

DATES : à entrées et sorties permanentes

RÉSULTATS ATTENDUS

CAP

Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant

validé par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

LE SUIVI PERSONNALISÉ

Un accompagnement individuel est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.

LIEUX & CONTACTS :

TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Laura MAFRA : secretariat@catalyse.fr

SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr

