Ref. formation 202107091833

Assistant(e) d'exploitation spécialisations restauration et hébergement (CQP)

Financement

Formation professionnelle continue
Programme régional de formation (PRF AS)

N° de marché :2021P043S01183

Organisme responsable et contact

INFA AQUITAINE - BORDEAUX
Sylvie LUMMAU
06.73.98.13.56
slummau@infa-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Les pré-requis obligatoires liés à la certification seront précisés et détaillés dans la réponse de l'organisme de formation.

Prérequis pédagogiques :

Pas de pré requis en terme de diplôme Niveau A1 en anglais (correspondant niveau 3ème scolaire) Expérience dans le secteur de la restauration et l'hôtellerie sur des postes de réceptionniste, cuisinier, serveur Avoir validé un projet de qualification et d'emploi sur ce métier

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

La présente consultation cible des actions devant répondre à un besoin de qualification et/ou de compétences des entreprises et des publics visant à faciliter l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi durable.

Contenu et modalités d'organisation

MODULE 1 Accueil / Positionnement - Le CQP ASSISTANT D'EXPLOITATION SPÉCIALISATIONS RESTAURATION ET HÉBERGEMENT Le référentiel Les différents BLOCS DE COMPETENCES Confirmer son parcours individuel de formation (allègement, équivalence) Déroulé Pédagogique de la formation Présentation du contenu de la formation détaillé Alternance objectif des stages en entreprise Anticipation réflexion cibles lieux de stage potentiel Livret de suivi de l'apprenant - 14 h MODULE 2 : (BLOC 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation - Les qualités intellectuelles (correction du langage et de l'expression, culture générale, connaissance du territoire) Les qualités morales (comportements appropriés de prise de contact et de service, prise de congé) Les qualités professionnelles (le port de la tenue, propreté, postures à adopter et à proscrire La communication avec le client (les enjeux d'une bonne communication, le rôle de l'émetteur et du récepteur, l'écoute et la reformulation, La circulation de l'information) Soft skills, les relations avec l'équipe et la hiérarchie(respect des consignes, communication interne équipe - 28 h MODULE 3 : (BLOC 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients - Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client. Le stress et l'agressivité (réaction physique, réaction morale) Le traitement de l'objection, identification de la demande Le traitement de la réclamation: analyse factuelle et objective du contexte et de la situation Recueil des éléments probants L'évitement du conflit: manifestation de l'intérêt et écoute du client La gestion du conflit (images et réalité, les différents comportements client et les réactions adéquates) Les outils de gestion de conflit et son désamorçage Rechercher, traiter, transmettre - 28 h MODULE 4 : (BLOC 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits - Procéder à l'approvisionnement des marchandises L'approvisionnement : règles principales L'inventaire des produits & des marchandises : quantité, réapprovisionnement. La commande : bon de commande, adaptation produits/besoins/clientèle La

…

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** **Type de parcours** **Mixte**

Validation(s) Visée(s)

CQP assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement - *Sans niveau spécifique*

Et après ?

Suite de parcours

Néant.

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00361388	du au	()			Non éligible	