Ref. formation 202209150255

CQP Employé.e d'étage

Financement

Formation professionnelle continue
Programme régional de formation (PRF AS)

N° de marché :2022P065S02643

Organisme responsable et contact

HOMMES ET SAVOIRS
GUILLEMAIN-LAURENT Kelly
05.46.39.76.20
k.laurent@hommes-et-savoirs.fr

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 :

Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Non renseigné

Conditions d'accès :

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

Prérequis pédagogiques :

Niveau classe de terminale ou équivalent ou niveau CAP/BEP/titreprofessionnel de niveau 3 ou équivalent

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

A détaillerMT1 Se situer dans son métier et dans sa formation - Les modalités d'organisation de la formation : planning, référentiels, modalités de suivi, certificationL'environnement professionnel du métier, Les différents établissements hôteliers, Le poste d'employé d'étage, Les conditions de travail, La déontologie,RSE et développement durable dans les métiers de l'hôtellerie/restauration (3.5 heures)L'environnement numérique de la formation (Zoom, classe virtuelle, google drive) (7 heures) - 35 hA détMT4 Accompagnement au Projet Professionnelailler... - connaissance et compréhension du marché de l'emploi local, de l'offre de formation qualifiante et des moyens de s'y insérer, appropriation d'outils de communication vers les entreprises (publication du CV et du passeport de compétences sur le portail du Service Numérique de l'Emploi, sur talentsdici.fr, l' Espace Pôle Emploi, indeed)., renforcement sur l'acquisition de compétences transverses adaptées aux situations professionnelles - 35 hA détaillMT3 Echanger avec un client en anglais (35 heures en centre)er... - Le vocabulaire courant et professionnel, Accueil des clients en langue anglaise, Reformulation des messages oraux, L'intonation et la prononciation - 35 hA détaillerMT2 Utiliser les outils de communication numérique - La messagerie professionnelle, Réaliser un mail, Intégrer une PJ, Le Pack Office - 35 hA détaBC1 "Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestationiller... - BC1a ETABLIR UN CONTACT EFFICACE ET ADAPTE AU CLIENTLes différents profils de clients, La communication verbale/non verbale, La posture professionnelle et la déontologie de la professionBC1b CONDUIRE UN ECHANGE AVEC UN CLIENT EN LIEN AVEC UNE PRESTATION DE SERVICELa notion de service, Les différentes prestations de service, L'écoute active, Questionner, argumenter, reformuler, La communication non violente, Le traitement des objections, La prise de congésBC1c REALISER OU SUIVRE LA REALISATION D'UPRESTATION EN ASSURANT Contenu : Principes de l'auto évaluation, Rendre - 210 hA déBC 5a "Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travaitailler... - HACCP (10.5 heures), SST (14

…

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

Validation(s) Visée(s)

CQP employé d'étage - *Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)*

Et après ?

Suite de parcours

Néant.

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00439273	du 27/05/2024 au 18/10/2024	Jonzac (17)	IRFREP		Non éligible	FPC