



## Entreprise :

### OBJECTIFS

Préparer aux épreuves du CAP commercialisation et services en hôtels-café-restaurant définies par le référentiel d'examen

Être capable de :

- contribuer à l'accueil de la clientèle
- réaliser des prestations de services en hôtel, café-brasserie, restaurant et mettre en œuvre les techniques spécifiques à l'activité
- contribuer à la commercialisation des prestations
- d'appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

### MODALITE DE LA FORMATION

Présentiel.

### PUBLIC

Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.

### PRE-REQUIS

Être âgé(e) de 16 ans minimum, niveau 3<sup>ème</sup> requis.

### LIEU DE LA FORMATION

En centre de formation.

### FORMATEUR

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

### DUREE DE LA FORMATION

Faire un copier/coller de la convention.

### MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR SUIVRE L'EXECUTION DE LA FORMATION

Signature de feuilles d'émargement (états de présence) signées par le stagiaire et le formateur en centre pour chaque demi-journée de formation.

### METHODOLOGIE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

*Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.*

### SUIVI ET EVALUATION

*Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.*

*Diplôme délivré à l'issue des examens.*

*Délivrance d'un diplôme de l'éducation nationale.*

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, en autant d'exemplaires que de parties.

## Apprenant :

### Formation CAP COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFE-RESTAURANT heures

#### I Organisation des prestations en HCR

##### Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage

- Réception des livraisons et contrôle les stocks
- Les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage
- Les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation
- L'inventaire

##### Contribuer à l'organisation des prestations

- Les documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres, etc.)
- Les produits nécessaires à la prestation
- Les matériels nécessaires à l'activité
- Planification et organisation de son activité

#### II Accueil, commercialisation et services en HCR

##### Contribuer à la relation-client et participer à la commercialisation

- Accueil, prise en charge du client du premier contact à la prise de congé
- les supports de vente
- Les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter
- La vente des prestations
- Les ventes additionnelles
- Les commandes

##### Préparer les prestations

- Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche
- Les procédures de tri des produits
- Entretien et maintien en état des locaux, des matériels, des mobiliers
- Gestion du linge

##### Réaliser les prestations et en assurer le suivi

- les prestations d'hôtellerie
- Préparation des plats de type brasserie
- le service, le débarrassage et le suivi des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc.
- Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles)
- Réapprovisionnement
- Les buffets
- La facturation et l'encaissement

##### Communiquer dans un contexte professionnel

- La tenue et l'attitude
- Communiquer avec les clients et les tiers
- Communiquer au sein de l'entreprise

#### III. Matières générales

- Français,
- Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique
- Mathématiques
- Sciences physiques et chimiques
- Connaissance de l'entreprise et de son environnement économique, juridique et social
- Prévention santé environnement
- Langue vivante

Signature et cachet de l'entreprise

Signature de l'alternant