



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^{ème} 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