

FICHE ACTION – Parcours de formation Employé(e) Polyvalent(e) en Hôtellerie+ Anglais

Objectifs de l'action de formation	<p>Permettre à des demandeurs d'emploi, d'être formé au métier de personnels polyvalents capables, au sein majoritairement d'établissements hôteliers ou touristiques de petites tailles, d'être autonome sur des fonctions d'accueil de la clientèle, mais aussi de préparer et d'assurer un service et des prestations de qualité auprès de celle-ci de petit-déjeuner, et de prestations au bar.</p> <p>Plus précisément il s'agira d'amener les stagiaires à :</p> <p>MODULE RECEPTION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accueillir le client, traiter les appels téléphoniques ➤ Réaliser les opérations simples d'arrivées et de départs ➤ Répondre aux réclamations <p>MODULE PETITS DEJEUNERS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparer la mise en place de la salle ➤ Préparer le buffet, un petit déjeuner simple ➤ Cuire les viennoiseries ➤ Réaliser le service <p>MODULE BAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparer la mise en place du bar ➤ Nettoyer l'espace bar ➤ Réaliser le service café/thé et celui des apéritifs <p>MODULE ANGLAIS PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans le domaine de l'hôtellerie, bar
Public visé	<p>Demandeurs d'emploi inscrit à Pôle Emploi, indemnisé ou non</p> <p>Demandeurs d'emploi non-inscrit à Pôle Emploi et ayant un niveau de qualification infra IV (Public PIC)</p>
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir des connaissances de base en Anglais • Avoir besoin d'accroître ses compétences en langue anglaise pour optimiser son employabilité • S'impliquer dans un parcours d'insertion socio-professionnelle
Modalités de recrutement	<p>Information collective et Entretiens de positionnement (ICOP) :</p> <p>- Les 31 Janvier et 09 Février 2023 à 9h00 à l'ANPEP 301 Av. Ph. De Girard 84400 APT</p> <p>Phase de positionnement :</p> <p>Passation de tests de positionnement + Entretien individuel de motivation</p> <p>Analyse du CV + Détermination d'un Plan Individuel de Formation</p> <p>Réponse aux candidatures après la 2nde ICOP et la validation de Pôle Emploi. Les délais d'accès à la formation sont variables en fonction des places vacantes</p>
Durée de formation	<p>Parcours de formation total = 350 heures (Soit 10 semaines consécutives)</p> <p>➔ 280 heures en Centre de formation + 70 heures en Entreprise</p> <p><i>Durée de formation personnalisée en fonction des besoins du stagiaire identifiés lors de l'ICOP</i></p> <p>Rythme hebdomadaire : 35h/semaine / Formation rémunérée par Pôle Emploi</p>
Dates prévisionnelles	<p>Date de début de formation : 20 Février 2023</p> <p>Date de fin de formation : 03 Mai 2023</p>
Nombre de participants	10 places

Programme de formation	Module Introductif : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Découverte et caractéristiques du secteur et du métier ✓ Savoir être et communication en milieu hôtelier ✓ Connaissances des typologies de clientèle 	
	Module Réception en Hôtellerie : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Découverte des procédures hôtelières et de la typologie des établissements ✓ Techniques d'accueil de la clientèle à la réception d'un hôtel, en tenant compte de leurs spécificités ✓ Gestion de la relation clients, y compris en situation de conflits ou de situation sanitaire spécifique ✓ Réponse aux demandes de réservations de prestations hôtelières ✓ Maîtrise des opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas ✓ Assistance aux clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs ✓ Vente des produits et services d'un hôtel en contribuant au développement de l'activité ✓ Gestion des réclamations ✓ Règles de communication inter-services ✓ Notions de yield management et réseaux sociaux 	
	Module Organisation du petit déjeuner : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretien du mobilier et matériel spécifique selon norme HACCP ✓ Conditions d'un accueil réussi ✓ Prise de commande et la préparation dans le respect des règles d'hygiène et sécurité ✓ Différentes modalités de service (buffet, plateau en chambre.....) 	
	Module Maîtriser les techniques de base du Bar : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Réception, contrôle et stockage marchandises ✓ Découverte et entretien du matériel ✓ Affichage obligatoire ✓ Animation du Bar et vente de produits 	
	Module Anglais Professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Règles élémentaires de l'Anglais oral ✓ Techniques de présentation et d'écoute de la demande du client ✓ Lexique et vocabulaire (services hôteliers, bar et petits déjeuner, lexique de la table, ingrédients, produits et matériels, tarif et encaissement) ✓ Techniques de présentation devant clientèle (menu, ingrédient, caractéristiques produits, plats ou composition, méthodes de préparation du petit déjeuner et bar) 	
	Renforts pédagogiques : <ul style="list-style-type: none"> - Compétences transverses et savoirs-être professionnels - Appui à la recherche d'emploi - Soutien personnalisé 	
Modalités d'évaluation	Pour les bénéficiaires en situation de handicap : adaptation possible des modalités de formation et de certification, accompagnement par le référent TH d Evaluations et auto-évolutions tout au long du parcours, évaluation sommative en fin de formation Livret de progression (grilles de positionnement en début, à mi-parcours et en fin de formation) Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation et suivi à 6 mois	
Mode de validation	Attestation de compétences et un certificat de réalisation	
Lieu d'exécution	Accessibilité	Contacts
ANPEP 301 Avenue Philippe de Girard 84400 APT 04.90.74.25.47 contact@anpep.fr	Indications sur les Parkings à proximité Transports en commun : à 200 mètres Accessibilité aux personnes à mobilité réduite Modalités de restauration sur place et à proximité	VIGNON Julie Tél. : 04.90.74.25.47 contact@anpep.fr - Contact de l'agence Pôle Emploi Formation.84494@pole-emploi.fr