



## PROGRAMME DE FORMATION

For014-1

### CQP Maître d'Hôtel

#### Durée

520 heures dont 40 heures de suivi individualisé.

#### Profils

Tout public à partir de 16 ans.

#### Prérequis

Compréhension orale et écrite du français, motivation pour les métiers.

#### Tarif

Le montant de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'employeur sous conditions d'adhésion à jour.

#### Délai d'accès

Les contrats de professionnalisation peuvent être signés à tout moment de l'année.

#### Accessibilité aux personnes handicapées

Nous consulter.

#### Objectifs pédagogiques

Etre capable d'organiser le travail de la brigade de salle, superviser la mise en place de la salle, veiller à la qualité de la relation commerciale avec la clientèle, contrôler le bon déroulement du service, superviser et animation de la brigade de salle, facturer, encaisser, clôturer la caisse et fermeture de l'établissement.

#### Programme

Bloc 7 (Bloc 17) Gérer l'encaissement.

Bloc 1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation.

Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients.

Bloc 3 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux.

Bloc 4 (Bloc7) Organiser le travail et superviser l'équipe.

Bloc 5 (Bloc 12) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'hôtellerie, de la restauration, des loisirs et des activités de tourisme, deuxième niveau B1.

Bloc 6 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel.



## **PROGRAMME DE FORMATION**

For014-1

### **Équipe pédagogique**

Mme Estelle Martin, Mme Lison De Block.

### **Modalités pédagogiques**

Supports pédagogiques, matériel de vidéo projection, salle de formation équipée avec ordinateur, plateaux techniques.....

### **Méthodes d'évaluation**

Evaluation préalable, évaluation continue et évaluation finale.