

# CQP MANAGER D'EXPLOITATION DES RESTAURATIONS ET HÉBERGEMENTS

Code RNCP : 39625  
date d'enregistrement  
01/10/2024



## BLOC DE COMPÉTENCES LIÉ AU MÉTIER DE MANAGER D'EXPLOITATION DES RESTAURATIONS ET HÉBERGEMENTS



**BC n°3 : Mettre en oeuvre la commercialisation de l'offre de service  
et gérer l'image de l'établissement**

## CONTENU

- **Mettre en oeuvre la commercialisation de l'offre de services**
- **Gestion de la satisfaction client et de l'image de l'établissement sur le web et les réseaux sociaux**





## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### • Gestion et animation des équipes

- Commercialiser l'offre de service grâce à des scénarios valorisant les caractéristiques des produits et prestations, au regard de l'activité et dans le respect de la politique tarifaire de l'établissement afin de développer le chiffre d'affaires.
- Promouvoir l'établissement et ses prestations en déclinant les actions de merchandising, de marketing et de communication définie par l'entreprise en veillant à la bonne mise en place des actions commerciales et des caractéristiques de la clientèle (clientèle étrangère, situation de handicap...)

### • Gestion de la satisfaction client et de l'image de l'établissement sur le web et les réseaux sociaux

- Animer la relation client, en français et en anglais, en répondant aux attentes spécifiques et en traitant les situations délicates, afin de préserver la qualité de la relation client.
- Gérer la satisfaction client, à partir de l'analyse des retours terrain et des indicateurs fournis par le système de gestion de la relation client (CRM), afin de mettre en place des actions correctives le cas échéant.
- Gérer l'image de marque de l'établissement ainsi que les évolutions de son e-réputation, en s'appuyant sur les données des réseaux sociaux et en traitant, en anglais et en français, les avis et commentaires dans les situations complexes, afin de préserver l'e-réputation de l'établissement.



### LIEUX & CONTACTS :

#### TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Laura MAFRA : [secretariat@catalyse.fr](mailto:secretariat@catalyse.fr)

#### SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : [patriciaartigues@catalyse.fr](mailto:patriciaartigues@catalyse.fr)