

# CAP COMMERCIALISATION & SERVICES EN HCR



## BLOCS DE COMPÉTENCES

- Organisation des prestations en HCR
- Accueil, commercialisation et services en HCR
- Prévention, Santé et environnement
- Langue vivante étrangère



## CONTENU

- **ORGANISATION DES PRESTATIONS EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT**
  - **Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage**
    - Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables)
    - Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage
    - Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation
    - Participer aux opérations d'inventaire
  - **Contribuer à l'organisation des prestations**
    - Prendre connaissance des documents liés aux prestations
    - Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation
    - Identifier et sélectionner les matériels indispensables à l'activité
    - Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte
- **ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT**
  - **Contribuer à la relation client et participer à la commercialisation**
    - Accueillir, participer à la prise en charge du client
    - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise
    - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter
    - Contribuer à la vente des prestations, y compris les ventes additionnelles
    - Prendre les commandes et les transmettre
    - Renseigner le client sur l'environnement local
  - **Préparer les prestations**
  - **Réaliser les prestations et assurer un suivi**
  - **Communiquer dans un contexte professionnel**
- **PRÉVENTION, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT**
- **LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**



Objectifs



Code RNCP : 38424

date d'enregistrement 02/05/23

## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Contribuer à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère
- Réaliser des prestations de services en Hôtel-Café-restaurant
- Mettre en oeuvre les techniques spécifiques à l'activité
- Contribuer à la commercialisation des prestations
- Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur, sa pratique professionnelle est respectueuse de l'environnement
- Contribuer au bon fonctionnement de l'entreprise

## PRÉREQUIS

Pour chaque statut, des prérequis sont nécessaires :

- **Apprenti** : être âgé de 18 à moins de 30 ans. Pas de limite d'âge pour les apprentis en situation de handicap.
- **Publics concernés** : peu ou pas qualifiés, souhaitant réactualiser leurs compétences professionnelles ou changer de secteur.
- **Conditions** : Avoir un CAP/BEP ou un diplôme supérieur.
- **Prédispositions** : La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle. Le candidat doit être en capacité de lire et de comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), de rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer correctement en français (relation client) et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

## MODALITÉS D'ORGANISATION

**DURÉE** : 406 heures en Centre de Formation sur une année

## RÉSULTATS ATTENDUS

### CAP Commercialisation & Services en HCR

validé par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

## LE SUIVI PERSONNALISÉ

**Un accompagnement individuel** est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

**Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.**

## LIEUX & CONTACTS :

### TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Laura MAFRA : secretariat@catalyse.fr

### SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr

### PAU (64) :

- 05 59 27 55 40
- DA COSTA Christophe : secretariatpau@catalyse.fr

