Hotel & Gastro *formation* by Hotel & Gastro Union GastroSuisse HotellerieSuisse

Structure du programme de formation

Spécialiste en communication hôtelière CFC

Plan de formation possible	1er semestre	2e semestre	3e semestre	4e semestre	5e semestre Ces objectifs évaluateurs peuvent aussi être transmis au 6e semestre	6e semestre
	Intendance – cuisine – restauration		**Front Office (avec restauration)**		**Front Office / Back Office**	**Répétition**
1.1 Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoins et aux objectifs	1.1.2 Principes de la communication (C3) ☐ 1.1.4 Communiquer avec les clients, les supérieurs hiérarchiques, les partenaires et les collaborateurs (C3) ☐ 1.1.6 Présentation et apparence personnelle (C3) ☐	1.1.1 Contexte culturel et religieux (C3) ☐ 1.1.5 Communication verbale et non verbale (C4) ☐ 1.1.7 Empathie (C3) ☐	1.1.1 Contexte culturel et religieux (C3) ☐ 1.1.3 Entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (C3) ☐ 1.1.5 Communication verbale et non verbale (C4) ☐ 1.1.7 Empathie (C3) ☐		1.1.5 Communication verbale et non verbale (C4) ☐ 1.1.7 Empathie (C3) ☐	Tous ☐
1.2 Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières	1.2.1 Décrire l'organigramme de l'entreprise (C2) ☐ 1.2.4 Processus opérationnels (C3) ☐	1.2.4 Processus opérationnels (C3) ☐	1.2.2 Tracer l'organigramme de l'entreprise (C3) ☐ 1.2.4 Processus opérationnels (C3) ☐	1.2.7 Planification des tâches journalières (C4) ☐	1.2.3 Profils d'exigences pour les postes (C3) ☐ 1.2.4 Processus opérationnels (C3) ☐ 1.2.5 Interfaces (C4) ☐ 1.2.6 Descriptions de postes (C3) ☐	Tous ☐
1.3 Préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise	1.3.3 Utiliser les machines et les appareils dans la cuisine (C3) ☐ 1.3.4 Plats et produits (C3) ☐ 1.3.5 Principes d'alimentation de l'entreprise (C3) ☐ 1.3.6 Allergies et intolérances alimentaires (C4) ☐	1.3.1 Offre/service de boissons (C3) ☐ 1.3.2 Expliquer l'offre de plats et de boissons (C2) ☐ 1.3.7 Conseiller les clients souffrant d'intolérances et d'allergies (C4) ☐	1.3.7 Conseiller les clients souffrant d'intolérances et d'allergies (C4) ☐			Tous ☐
1.4 Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise	1.4.9 Accompagner les clients (C3) ☐	1.4.1 Mise en place (C3) ☐ 1.4.2 Dresser les tables (C3) ☐ 1.4.3 Règles de base du service (C3) ☐ 1.4.7 Services et produits proposés par l'entreprise (C2) ☐ 1.4.11 Expliquer l'importance de l'ambiance (C2) ☐	1.4.4 Check-in (C3) ☐ 1.4.5 Check-out (C3) ☐ 1.4.10 Identifier les besoins des clients (C4) ☐ 1.4.12 Aménager l'ambiance (C3) ☐	1.4.6 Entretiens de conseil incitant à l'achat (C3) ☐ 1.4.8 Encadrement proactif et prospectif des clients (C5) ☐	1.4.10 Identifier les besoins des clients (C4) ☐ 1.4.13 Idées pour aménager l'ambiance (C5) ☐	Tous ☐
1.5 Recueillir et évaluer les commentaires		1.5.1 Conduire des entretiens de réclamation (C3) ☐ 1.5.4 Saisie de la satisfaction des clients (C3) ☐		1.5.5 Retours simples des clients (C3) ☐	1.5.2 Analyser les réclamations des clients (C4) ☐ 1.5.3 Déduire des mesures (C4) ☐ 1.5.6 Réponses efficaces sur les plateformes d'évaluation (C5) ☐	Tous ☐
1.6 S'entretenir dans la deuxième langue nationale	1.6.1 Conventions de politesse (C3) ☐ 1.6.2 Communications orales (C3) ☐	1.6.4 Informations (C3) ☐	1.6.2 Communications orales (C3) ☐ 1.6.5 Entretiens du quotidien professionnel (C3) ☐ 1.6.6 Entretien avec le client (C3) ☐	1.6.3 Textes et documents (C3) ☐	1.6.6 Entretien avec le client (C3) ☐	Tous ☐
1.7 S'entretenir dans la troisième langue (anglais)	1.7.1 Conventions de politesse (C3) ☐ 1.7.2 Communications orales (C3) ☐	1.7.4 Informations (C3) ☐	1.7.2 Communications orales (C3) ☐ 1.7.5 Entretiens du quotidien professionnel (C3) ☐ 1.7.6 Entretien avec le client (C3) ☐	1.7.3 Textes et documents (C3) ☐	1.7.6 Entretien avec le client (C3) ☐	Tous ☐
2.1 Concevoir et planifier des offres de coopération et des offres proposées par l'entreprise					2.1.1 Offres d'entreprise et de coopération en fonction des saisons (C2) ☐ 2.1.2 Analyser les groupes cibles (C4) ☐ 2.1.3 Offre adaptée au groupe cible (C5) ☐ 2.1.4 Demander des offres (C3) ☐ 2.1.5 Comparer les différentes offres pour les projets prévus (C4) ☐	Tous ☐
2.2 Concevoir des supports médiatiques et de communication simples à l'aide des technologies actuelles					2.2.1 Supports publicitaires (C5) ☐ 2.2.2 Diapositives et présentations (C3) ☐ 2.2.3 Droits d'utilisation des sources (C3) ☐ 2.2.4 Définir les supports d'information (C4) ☐ 2.2.5 Concevoir les supports d'information (C3) ☐	Tous ☐
2.3 Concevoir des instruments pour évaluer la satisfaction des clients					2.3.1 Instruments d'analyse de la satisfaction (C4) ☐	
3.1 Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives	3.1.8 Protection et sécurité des données (C3) ☐		3.1.9 Phases de processus en cas de demandes (C3) ☐	3.1.1 Conditions générales (C2) ☐ 3.1.2 Conditions de vente et d'extourne (C3) ☐ 3.1.3 Matériel de bureau (C3) ☐ 3.1.4 Saisie des données et des informations (C3) ☐ 3.1.5 Traitement des données et des informations (C3) ☐ 3.1.6 Système de sécurité des données (C3) ☐	3.1.7 Ils mettent à disposition des services les données (C3) ☐	Tous ☐
3.2 Traiter la correspondance interne et externe			3.2.8 Appareils dans le domaine administratif (C3) ☐	3.2.1 Demandes concernant les prestations de service et les produits (C3) ☐ 3.2.3 Rédaction de la correspondance interne (C3) ☐ 3.2.7 Archiver la correspondance (C3) ☐ Paquets et lettres (C3)	3.2.5 Organiser de manière indépendante des séances (C5) ☐ 3.2.6 Organisation de séances (C3) ☐	Tous ☐
3.3 Tenir une comptabilité financière simple			3.3.2 Procéder à la clôture de caisse (C3) ☐	3.3.1 Saisir les prestations fournies et les paiements (C3) ☐ 3.3.3 Erreurs de comptabilisation (C4) ☐ 3.3.4 Ecritures de correction (C3) ☐	3.3.5 Rappels (C3) ☐ 3.3.6 Factures fournisseurs (C4) ☐ 3.3.7 Calculer les offres propres à l'entreprise (C4) ☐ 3.3.8 Le point mort (C4) ☐	Tous ☐
3.4 Collaborer à la gestion des dossiers des collaborateurs et aux tâches liées aux entrées en fonction et aux départs					3.4.1 Recruter du personnel (C3) ☐ 3.4.2 Entrées en fonction des collaborateurs (C3) ☐ 3.4.3 Départs des collaborateurs (C3) ☐ Premier jour de travail (C3) 3.4.4 Tâche récurrentes dans la ☐ 3.4.5 gestion du personnel (C3) ☐	Tous ☐
3.5 Statistiques de l'entreprise			3.5.1 Chiffres de référence (C2) ☐ 3.5.3 Possibilités d'influence dans le domaine de travail (C4) ☐			Tous ☐
3.6 Textes dans la deuxième langue nationale				3.6.1 Rédiger des textes simples (C3) ☐ 3.6.2 Traduire des textes simples (C3) ☐		Tous ☐
3.7 Textes en anglais				3.7.1 Rédiger des textes simples (C3) ☐ 3.7.2 Traduire des textes simples (C3) ☐		Tous ☐
4.1 Gérer les stocks	4.1.1 LaVérifier les locaux de stockage (C4) ☐ 4.1.2 Réception et stockage des marchandises (C3) ☐ 4.1.3 Gestion durable des stocks (C3) ☐					
4.2 Garantir la préservation des valeurs	4.2.1 Organisation de la préservation des valeurs (C2) ☐ 4.2.2 Travaux de nettoyage simples (C3) ☐ 4.2.3 Travaux d'entretien (C4) ☐ 4.2.4 Machines et appareils dans le secteur de l'intendance (C3) ☐ 4.2.5 Chambres (arrivée, restant, départ) (C3) ☐ 4.2.7 Principes HACCP (C3) ☐ 4.2.8 Effet des lacunes en matière d'hygiène (C4) ☐ 4.2.9 Principes d'hygiène (C3) ☐					
4.3 Principes de durabilité	4.3.1 Protection de la santé (C3) ☐ 4.3.3 Prescriptions relatives à la protection de l'environnement (C3) ☐ 4.3.6 Elimination des déchets (C3) ☐ 4.3.7 Prescriptions de l'entreprise relatives à la protection contre les incendies (C3) ☐		4.3.1 Protection de la santé (C3) ☐ 4.3.8 Possibilités d'influence personnelle pour prévenir les incendies (C4) ☐ 4.3.10 Environnement et durabilité (C2) ☐	4.3.4 Comparer les prescriptions de l'entreprise relatives à la protection de l'environnement (C4) ☐	4.3.5 Possibilités d'influence personnelle sur l'environnement (C4) ☐ 4.3.11 Environnement et durabilité en tant qu'argument de vente (C3) ☐	
4.4. Mettre en œuvre les valeurs et les normes de l'entreprise		4.4.1 Valeurs et normes de l'entreprise (C3) ☐		4.4.2 Image de l'entreprise (C4) ☐	4.4.3 Normes de qualité (C3) ☐	