



TOURISME

ASSISTANT MANAGER TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION

Diplôme d'état homologué de niveau III (BAC +2)

OBJECTIFS

Acquérir les compétences permettant au candidat de seconder efficacement le responsable de l'établissement dans les domaines de la gestion, du management d'équipe et de la commercialisation de l'établissement.

PUBLIC

Toute personne ayant un niveau IV (Bac) ou V (BEP, CAP ou Brevet des collèges) et/ou une expérience significative dans le secteur de l'hôtellerie.

METIERS CIBLES

Assistant-manager (tourisme, hébergement, restauration) : responsable de réception, responsable d'hébergement, responsable de restauration, assistant de direction, adjoint de direction, second d'exploitation, responsable d'étages, manager F&B, chef de service.

DISPOSITIF

En formation continue.

ADMISSION / PRE-REQUIS

Sélection sur dossier de candidature.

Satisfaire aux tests et à l'entretien de motivation (français / mathématiques / culture générale).

VALIDATION

Diplôme d' « Assistant-Manager Tourisme Hôtellerie Restauration » enregistré à niveau III du Répertoire National des Certifications Professionnelles.

ORGANISATION PEDAGOGIQUE

Période de formation : novembre N à mai N+1

Durée de la formation : 798 heures

518 heures en centre de formation et 280 heures en entreprise.

Lieux : Ajaccio et Porto-Vecchio

MOYENS PEDAGOGIQUES

Intervenants professionnels de l'hôtellerie, de la restauration....

- Stages d'application en entreprise
- Salles informatiques
- matériel vidéo (caméra..)

PROGRAMME

- Piloter une équipe pour garantir la qualité de service d'un établissement de tourisme - hôtellerie – restauration
- Répondre aux besoins d'une clientèle d'un établissement de tourisme-hôtellerie-restauration
- Participer à la gestion d'exploitation d'un établissement de tourisme-hôtellerie-restauration
- Développer sa pratique professionnelle

Modules	Total
BLOC A - Gérer l'activité de son unité tourisme-hôtellerie-restauration	105 h
Participer à la gestion des achats d'un établissement THR	7 h
Gérer les stocks d'un établissement THR	7 h
Garantir la sécurité alimentaire	14 h
Prévenir les risques d'un établissement THR	7 h
Gérer les stocks d'un établissement THR	7 h
Mesurer la rentabilité d'une activité THR	42 h
Calculer un prix de revient et un prix de vente	14 h
Renseigner et analyser un tableau de suivi d'activité THR	7 h
BLOC B - Gérer la relation client de son unité tourisme-hôtellerie-restauration	140 h
Accueillir en langue étrangère	38,5 h
Accueillir le client dans son établissement THR	14 h
Prendre en charge la relation clientèle tout au long de la prestation	14 h
Communiquer de façon adaptée dans son établissement THR	14 h
Réaliser des ventes dans le secteur THR	21 h
Appliquer le droit commercial de l'acte de vente	14 h
Appliquer une démarche qualité dans un établissement THR	10,5 h
Mesurer la satisfaction clientèle	14 h
BLOC C - Animer une équipe au sein d'une unité tourisme-hôtellerie-restauration	140 h
Appliquer le droit du travail dans un établissement THR	14 h
Organiser son travail dans un établissement THR	14 h
Intégrer les styles de management dans le secteur THR	14 h
Organiser son équipe THR au quotidien	14 h
Piloter une équipe THR	21 h
Mesurer la performance individuelle et collective	21 h
Participer à la constitution d'une équipe	28 h
Conduire un projet	14 h
BLOC D - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication au sein d'une unité en tourisme-hôtellerie-restauration	105 h
Positionner son établissement THR sur son marché et segmenter son offre	21 h
Proposer une offre THR et décliner sa stratégie en prix	14 h
Distribuer et communiquer l'offre de service en THR	7 h
Elaborer un PAC pour un établissement THR	14 h
Promouvoir l'offre de son établissement THR	14 h
Gérer l'e-communication de son établissement THR	14 h
Gérer l'e-réputation de son établissement THR	21 h
Examens	28 h
TOTAL GENERAL en centre de formation	518h
+ Entreprise	+ 280 h

CONNAÎTRE ET SERVIR LES VINS CORSES

Objectifs :

Mieux connaître les principales caractéristiques des vins Corses, leurs particularités, les principaux cépages et les 9 AOC.

Mieux appréhender le vignoble corse, utiliser un vocabulaire approprié, mieux connaître ses propres vins pour mieux les conseiller.

Public visé :

Professionnels de la restauration, cavistes, saisonniers, commerciaux en vins et spiritueux, personnel de la grande distribution, toute personne en rapport avec les métiers de bouche et la relation client.

Pré requis :

Pas de pré-requis

Durée : 2 jours soit 14 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : A déterminer

Lieu : Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :

En INTRA :1920 euros nets
(pour un groupe de 10 personnes maximum)
En INTER :290 euros nets par personne
(7 participants minimum)

Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de Mises en situation pratique.

Dossiers numériques, cartes des vins, menu, Carte géographique, documents, fiches de dégustation, glossaire, ...

vidéo, films, vidéoprojecteur, verres, sceaux, crachoirs, paper-board, Vins, aliments...

Contenu pédagogique :

- Historique et présentation du vignoble Corse
 - Le terroir corse
 - Les cépages autochtones
 - Les 3 étapes de la dégustation
 - Les AOC de Corse
-
- Visite de cave / méthodes de culture et de vinification
 - Les arômes du vin
 - Service et conseil d'accords régionaux
 - Statistiques et données de production et de commercialisation

Contact : Muriel TENTI
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

LES ACCORDS METS ET VINS

Objectifs :

Savoir associé un plat avec un vin et inversement, utiliser un vocabulaire approprié. Apprendre à conseiller et suggérer un vin sans l'imposer.

Public visé :

Professionnels de la restauration, cavistes, saisonniers, commerciaux en vins et spiritueux, personnel de la grande distribution, toute personne en rapport avec les métiers de bouche et la relation client.

Pré requis :

Pas de pré-requis

Durée : 2 jours soit 14 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : A déterminer

Lieu : Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :

En INTRA :1920 euros nets
(pour un groupe de 10 personnes maximum)
En INTER :290 euros nets par personne
(7 participants minimum)

Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de Mises en situation pratique.

Dossiers numériques, cartes des vins, menu, Carte géographique, documents, fiches de dégustation, glossaire, ...
vidéo, films, vidéoprojecteur, verres, sceaux, crachoirs, paper-board, Vins, aliments...

Contenu pédagogique :

- Les différentes étapes de la dégustation
- Les différents types de vins (méthodes de vinification)
- Les particularités régionales (typicité et cépages)
- Les différentes saveurs, les textures dans le vin et les aliments

- Les accords verticaux et horizontaux
- Les accords de saisons
- Les accords par famille de produits
- Dégustation d'aliments de base en accord avec différents types de vins
- Suggestion d'accord régionaux

Contact : Muriel TENTI
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

L'ABC DU SOMMELIER

Objectifs :

Découvrir le monde du vin, de la vigne au verre,
Le vin et la culture
Savoir ouvrir une bouteille
Analyser le gout.

Public visé :

Professionnels de la restauration, cavistes,
saisonniers, commerciaux en vins et
spiritueux, personnel de la grande
distribution, toute personne en rapport avec
les métiers de bouche et la relation client.

Pré requis :

Pas de pré-requis

Durée : 1 jour soit 7 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : A déterminer

Lieu : Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :

En INTRA : 910 euros nets
(pour un groupe de 10 personnes maximum)
En INTER : 145 euros nets par personne
(7 participants minimum)

Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de Mises en
situation pratique.

Dossiers numériques, cartes des vins, menu,
Carte géographique, documents, fiches de
dégustation, glossaire, ...
vidéo, films, vidéoprojecteur, verres, sceaux,
crachoirs, paper-board, Vins, aliments...

Contenu pédagogique :

- L'Histoire du vin, une « boisson séculaire »
- La viticulture
- La fermentation Alcoolique
- L'ouverture d'une bouteille
- La dégustation du vin
- Les arômes du vin
- Les histoires associés autour d'un vin

Contact : Muriel TENTI
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

L'ACCUEIL TOURISTIQUE

Objectifs :

Les apprenants seront capables à l'issue de la formation de :

- Mettre en œuvre les phases de l'accueil et de la réception des clients
- Communiquer avec la clientèle
- Gérer les situations difficiles et les réclamations

Public visé :

Conseillers séjour des offices de tourisme et agences de voyages, agents et hôtesses d'accueil, saisonniers, réceptionnistes

Pré requis :

Pas de pré-requis

Durée : 3 jours soit 21 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : A déterminer

Lieu : Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :

En INTRA : 2730 euros nets
(pour un groupe de 8 personnes maximum)
En INTER : 910 euros nets par personne
(3 participants minimum)

Méthodes & Outils pédagogiques

Diaporamas
Mises en situation
Étude de cas
Jeux de rôles

Contenu pédagogique

Organiser l'accueil : l'ergonomie

- * Organisation du front office : vérifier ordre/propreté, préparer bloc-notes, stylo, cartes documents d'appui à la vente...
- * Contrôler téléphone, ordinateur et accès Internet
- * Techniques de signalétique interne, d'orientation et d'information
- * Gérer la documentation commerciale et les PLV : recharger les supports de brochures et de catalogues
- * Assurer les conditions optimales de l'accueil des clients

Accueillir, recevoir

- * Soigner la première impression
- * Gérer la priorité : visiteurs et appels téléphoniques
- * Se rendre disponible
- * Favoriser un climat de confiance
- * S'exprimer dans la langue du visiteur
- * Prise en compte des spécificités des clients : handicaps, bagages...
- * Accueil téléphonique
- Appliquer une méthode de traitement des appels : contact, sélection d'une réponse et conclusion
- Prise en compte de la demande téléphonique
- * La gestion des courriels

Gérer la demande : communiquer

- * Cerner la demande
- * Écoute active pour trier les demandes et analyser les besoins du visiteur selon une méthodologie
- * Questions ouvertes pour connaître le type d'information souhaitée et reformulations
- * Collecte précise de l'information
- * Répondre à la demande en orientant et en conseillant, première étape d'un entretien de vente
- * Agir en facilitateur : informer, expliquer et conseiller toujours en adéquation avec les besoins du client.

Gérer les situations difficiles

- * Gestion des réclamations et des litiges
- * Gestion des clients difficiles (communication adaptée)
- * Assurer les suivis après-vente

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

Objectifs :

- Comprendre et utiliser les réseaux sociaux.
- Se positionner dans le cadre de la stratégie de communication et commerciale de l'établissement.
- Optimiser sa présence sur les réseaux et mesurer les résultats de manière pertinente.

Public visé : Réceptionnistes

Pré requis : Aucun

Durée : 2 jours soit 14 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : à déterminer

Lieu : Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :
1820 euros nets pour un groupe de 10 personnes maximum

Méthodes & Outils pédagogiques

Démarche active et participative – Simulations et études de cas

Un poste ordinateur connecté à Internet avec le Pack Office (Word, Excel, PowerPoint), vidéoprojecteur

Contenu pédagogique

Les enjeux d'Internet dans le secteur du tourisme

Chiffres clefs du secteur
Evolution
Perspective

Les Attentes des Internaute

Apporter quelque chose d'utile
Interactivité : place à la critique
Bons plans

Optimiser sa présence sur Internet :

Savoir mener un site Internet vivant, conçu afin d'optimiser son référencement naturel, mettant en avant l'image de l'établissement, son USP
Bien référencer son site Internet avec des campagnes de liens externes, un bon réseau de liens internes, des URL optimisés en mots clés, des balises parfaitement écrites, une densité de mots clés bien maîtrisé dans un contenu adapté, être référencé dans les annuaires...
Etre bien référencé sur Google Adresses
Etre présent dans les guides et portails touristiques et dans des sites locaux
Google Analytics

De l'internaute au prospect : du visiteur au client

Une clientèle virtuelle
o Créer le sentiment de sécurité
o Commercialiser l'établissement

Le client visiteur : de la commercialisation au séjour
L'Internaute : de la navigation au séjour

Les intermédiaires gratuits et payants : s'adapter à nos clients et développons notre visibilité

Les OTA
Les réseaux sociaux : est ce utile pour un hôtel
Facebook et Google+ Twitter
Pinterest et Instagram
D'autres réseaux moins connu (Tumblr...)
Faire son Buzz sur les réseaux sociaux et développer sa communication virtuelle
Transmettre des communiqués de presses sur Internet

D'autres actions de e-marketing

Blog
Emailing
Newsletter

Contact : Muriel TENTI
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

COMMUNIQUER SUR INTERNET VIA LES RESEAUX SOCIAUX

Objectifs : Savoir utiliser Facebook pour son entreprise et augmenter sa visibilité.

Public visé : Dirigeants d'entreprise, salariés administratifs, commerçants, responsables d'association, etc.

Pré-requis : Notions basiques d'un environnement informatique et pratique courante d'Internet.

Durée :
1 jour soit 7 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : A déterminer

Lieu :
Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :
En INTRA : 910 euros net
(pour un groupe de 6 personnes maximum)
En INTER : 305 euros net par personne

Méthodes & Outils pédagogiques

- 1 connexion Internet
- 1 poste informatique par personne ou ordinateur portable personnel
- Diaporama (vidéo projecteur)
- Mise en situation sur Internet.

Contenu pédagogique

1. Définition des réseaux sociaux
2. Etablir une stratégie de communication
3. Création d'une page Facebook pour son entreprise (paramétrage, contenus et visuels)
4. Administrer un page Facebook
5. Apprendre à acquérir une communauté
6. Apprendre à communiquer avec sa communauté

Contact : Muriel TENTI
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

GOOGLE | SAVOIR GERER L'OUTIL GOOGLE

Objectifs : Savoir utiliser les outils Google pour son entreprise.

Public visé : Dirigeants d'entreprise, salariés administratifs, commerçants, responsables d'association, etc.

Pré-requis : Notions basiques d'un environnement informatique et pratique courante d'Internet.

Durée :
1 jour soit 7 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : A déterminer

Lieu :
Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :
En INTRA : 910 euros net
(pour un groupe de 6 personnes maximum)
En INTER : 305 euros net par personne

Méthodes & Outils pédagogiques

- 1 connexion Internet
- 1 poste informatique par personne ou ordinateur portable personnel
- Diaporama (vidéo projecteur)
- Mise en situation sur Internet.

Contenu pédagogique

7. Présentation de Google et de ses outils - Inscription
8. Le moteur de recherche
9. Le navigateur : Google Chrome
10. La messagerie : Gmail
11. L'agenda Google
12. Le réseau social : Google +
13. Partage de documents pour du travail collaboratif : Google Drive
14. Répertoire son entreprise sur : Google Maps et My Business
15. Faire de la veille : Google Alert
16. Son compte YouTube

Contact : Muriel TENTI
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

VISIBILITE DE SON ENTREPRISE SUR INTERNET

Objectifs : Comment mettre son entreprise sur Internet.

Public visé : Dirigeants d'entreprise, salariés administratifs, commerçants, responsables d'association, etc.

Pré-requis : Notions basiques d'un environnement informatique et pratique courante d'Internet.

Durée :
1 jour soit 7 heures
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

Dates : A déterminer

Lieu :
Institut Consulaire de Formation,
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

Coût :
En INTRA : 910 euros net
(pour un groupe de 6 personnes maximum)
En INTER : 305 euros net par personne

Méthodes & Outils pédagogiques

- 1 connexion Internet
- 1 poste informatique par personne ou ordinateur portable personnel
- Diaporama (vidéo projecteur)
- Mise en situation sur Internet.

Contenu pédagogique

17. Le site Internet
 - a. Carte de visite numérique
 - b. Le nom de domaine
 - c. L'hébergement
18. Visibilité du site sur Internet (Référencer son site)
 - a. Inscription sur des annuaires
 - b. Google Adresses (My Business ou Maps)
 - c. Google Adwords
 - d. Google Alert (Veille)
19. Les réseaux sociaux (référencement naturel)
 - a. Facebook
 - b. Twitter
 - c. Google +
20. Les autres Réseaux Sociaux
 - a. Par l'image - Pinterest
 - b. Par la vidéo - YouTube
 - c. Par la curation - Scoop.it - Paper.Li
21. Le Blog

Contact : Muriel TENTI
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr