

# ASSISTANT(E) MANAGER

## TOURISME HÔTELLERIE RESTAURATION

NIVEAU  
BAC+2

Rentrée 2018

en partenariat  
avec le CFA Sud Tourisme

TOURISME

**CCI Sud Formation**

**CFA OCCITANIE**

**90** diplômés  
du CAP au BAC+5

**14** établissements  
en Occitanie

**85%** d'embauche  
3 mois après  
l'obtention  
du diplôme

**87%** de réussite  
aux examens

### PRÉ-REQUIS

- Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise
- Pour un contrat d'apprentissage : avoir entre 16 et 30 ans
- Pour un contrat de professionnalisation : pas de limite d'âge
- EN POURSUITE D'ETUDES : titulaire au minimum d'une certification de niveau IV du secteur
- AUTRES SITUATIONS :
  - Titulaire au minimum d'une certification de niveau V de la filière avec 3 ans d'expérience professionnelle dans le secteur
  - ou Titulaire d'un niveau IV hors secteur avec 6 mois d'expérience professionnelle
  - ou Expérience professionnelle de 3 ans minimum dans le secteur

### COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Gérer et administrer une ou des activités d'un établissement du secteur
- Gérer la relation client
- Animer une équipe
- Collaborer au développement des actions de communication et de promotion de l'établissement

### MÉTIER

L'Assistant(e) Manager Tourisme Hôtellerie Restauration est responsable d'une unité ou d'une activité au sein d'un hôtel, d'un restaurant, d'un centre d'activités de plein air, d'un camping ou d'un parc de loisirs.

Il(elle) a pour mission de commercialiser et de promouvoir son unité, son activité, en manquant une équipe et en garantissant la rentabilité des prestations et la satisfaction des clients.

## ▶ PROGRAMME

### GÉRER L'ACTIVITÉ DE SON UNITÉ

- VEILLER AU RESPECT DES NORMES QUALITÉ/HYGIÈNE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT
- EFFECTUER L'INVENTAIRE ET GÉRER LES STOCKS
- PASSER LES COMMANDES
- RÉALISER LES OPERATIONS DE CAISSE
- RENSEIGNER LES TABLEAUX DE BORD
- EVALUER LA RENTABILITÉ DE L'UNITÉ, DES PRESTATIONS
- PARTICIPER À LA DÉFINITION DES AJUSTEMENTS ET ACTIONS CORRECTIVES

### GÉRER LA RELATION CLIENT

- ORGANISER L'ACCUEIL ET LE SUIVI DU CLIENT
- PRENDRE EN COMPTE LES DEMANDES DU CLIENT
- COMMUNIQUER DE FAÇON ADAPTÉE AVEC LES CLIENTS EN TOUTE CIRCONSTANCE
- CONSEILLER LES CLIENTS
- RÉALISER LES VENTES
- DÉFINIR DES ACTIONS D'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENTÈLE

### ANIMER UNE ÉQUIPE

- METTRE EN ŒUVRE UN MODE DE MANAGEMENT ADAPTÉ
- GÉRER LES PLANNINGS DES COLLABORATEURS
- ORGANISER LE TRAVAIL DE SON ÉQUIPE
- SUPERVISER LE DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS
- GÉRER LES DIFFÉRENTES SITUATIONS DE MÉDIATION
- RECRUTER DES COLLABORATEURS
- FORMER DE NOUVEAUX ARRIVANTS

### INTÉGRER ET DÉVELOPPER DES ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION

- EXERCER UNE VEILLE SUR LES ACTIVITÉS DE LA CONCURRENCE
- COLLABORER À LA DÉFINITION DES AMÉLIORATIONS DES PRESTATIONS
- PARTICIPER À LA DÉFINITION DES ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION
- DÉCLINER EN PLAN D'ACTIONS
- IDENTIFIER LES ACTEURS PROFESSIONNELS PERMETTANT LA COMMERCIALISATION DES PRESTATIONS
- GÉRER LES RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE D'IMPLANTATION

### DÉVELOPPER SA MAÎTRISE PROFESSIONNELLE

- CONDUIRE DES PROJETS EN MILIEU PROFESSIONNEL

## € STATUT / COÛT DE LA FORMATION

**STATUT** > Salarié en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, rémunéré en fonction de son âge et de son année de formation.

**COÛT DE LA FORMATION** > Formation financée par la Région, la CCI, la taxe d'apprentissage, les entreprises, ou par les OPCA.

## 🕒 DURÉE DE LA FORMATION

**DURÉE** > 777 h / entre 17 et 24 mois

## ▶▶ APRÈS LA FORMATION

### POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLE AU SEIN DU RÉSEAU

➔ BAC+3 Responsable d'un Centre de Profit Tourisme Hôtellerie Restauration

### LES MÉTIERS POSSIBLES

En sortie de formation : Adjoint de direction / Assistant de direction / Chef de service / Responsable d'hébergement / Chef de réception / Gouvernante / Responsable entretien ménage / Responsable de restauration / Maître d'hôtel / Responsable de salle - Econome / Assistant Food & Beverage

Dans le cadre d'une évolution de carrière : Exploitant de camping, de structures d'hébergement et de restauration ou de tourisme.

## 📍 OÙ FAIRE CETTE FORMATION ?

Cette formation vous est proposée au sein de nos établissements de :

■ **CARCASSONNE** > T. 04 68 71 38 76  
m.cortal@sudformation.cci.fr

■ **MONTPELLIER** > T. 04 99 51 35 61  
b.canini@sudformation.cci.fr

■ **NÎMES** > T. 04 66 87 97 57  
e.saut@sudformation.cci.fr

■ **PERPIGNAN** > T. 04 68 56 23 00  
g.pacouill@sudformation.cci.fr

**Sud**tourisme  
Centre de Formation d'Apprentis

**negoventis**  
LES ACTIVITÉS COMMERCIALES  
un réseau  
CCI DE FRANCE