

MANAGER OPÉRATIONNEL D'UNE UNITÉ TOURISTIQUE HÔTELIÈRE ET DE RESTAURATION

NIVEAU
BAC+2

Double-diplôme

Assistant Manager Tourisme Hôtellerie Restauration
(Titre de niveau 5 validé par l'Etat N°JORF du 07/07/2017)
et **Responsable d'un Etablissement Touristique**
(Titre de niveau 5 validé par l'Etat N°JORF du 21/07/2016)

en partenariat
avec le CFA Sud Tourisme

TOURISME

CCI Sud Formation

 CFA OCCITANIE

100 diplômes
du **CAP** au **BAC+5**

16 établissements
en Occitanie

81,11% d'embauche
3 mois après
l'obtention
du diplôme

100% de réussite
aux examens

◀◀ PRÉ-REQUIS

- Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans les 3 mois qui suivent le début du cycle de formation
 - Pour un contrat d'apprentissage : avoir entre 16 et 29 ans révolus
 - Pour un contrat de professionnalisation : pas de limite d'âge
 - En poursuite d'études : titulaire au minimum d'une certification de niveau IV du secteur
 - AUTRES SITUATIONS :
 - Titulaire au minimum d'une certification de niveau III de la filière avec 6 mois 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
- Dans tous les cas, la validation de la candidature est fonction de l'entretien de motivation, du projet professionnel et/ou des résultats aux épreuves de sélection.

🎯 COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

Pour un établissement

- Définir la politique produit, la promouvoir et la commercialiser
- Gérer la relation et la satisfaction des clients,
- Piloter la production de services
- Organiser, animer et gérer les ressources humaines
- Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissement

|| MÉTIER

Le (la) manager opérationnel est responsable d'une unité ou d'une activité au sein d'un hôtel, d'un hôtel bureau, d'un restaurant, d'un centre d'activités de plein air, d'un camping, d'un parc de loisirs, d'un village de vacances ou d'une résidence de tourisme.

Il (elle) a pour mission de commercialiser son offre, promouvoir son établissement, garantir la qualité des prestations au service de la satisfaction des clients en animant son équipe et en assurant la rentabilité du site.

PROGRAMME

DÉFINIR LA POLITIQUE PRODUIT ET LE PLAN MARKETING - 70 H

- Réaliser une étude de marché
- Segmenter le marché
- Analyser le positionnement de son établissement
- Définir ses cibles et ses orientations stratégiques
- Proposer l'offre de produits et de services
- Définir la politique prix
- Concevoir le plan d'actions commerciales et définir les objectifs
- Participer à la définition des actions de promotion et de communication

PROMOUVOIR ET COMMERCIALISER L'OFFRE - 126 H

- Mettre en oeuvre le plan d'actions commerciales
- Lancer le plan de communication
- Mettre en place les actions promotionnelles
- Prospecter des clients potentiels
- Travailler avec ses partenaires
- Optimiser sa plateforme numérique
- Animer les réseaux sociaux et développer sa notoriété
- Réaliser les ventes des produits et des services

GÉRER LA RELATION ET LA SATISFACTION DES CLIENTS AU COURS DU SEJOUR - 84 H

- Organiser l'accueil et le suivi du client
- Prendre en compte les demandes du client
- Communiquer de façon adaptée avec les clients en toutes circonstances
- Conseiller les clients
- Réaliser des ventes additionnelles
- Mesurer la satisfaction de la clientèle
- Traiter les réclamations
- Définir des actions d'amélioration de la satisfaction clientèle

PILOTER LA PRODUCTION DE SERVICES - 140 H

- Concevoir, mettre en place et contrôler les processus de production des différentes prestations
- Mettre en place et assurer la démarche qualité
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité environnement
- Analyser et prévenir des risques professionnels dans chaque service
- Gérer les approvisionnements et les stocks
- Organiser la maintenance des équipements
- Participer à la définition des ajustements et actions correctives

ORGANISER, ANIMER ET GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES - 175 H

- Appliquer le droit du travail
- Gestion prévisionnelle des emplois
- Recruter des collaborateurs et former de nouveaux arrivants
- Organiser le travail et gérer les plannings des collaborateurs
- Superviser le déroulement des activités
- Mettre en oeuvre un mode de management adapté
- Animer et motiver son équipe
- Assurer la cohésion du groupe
- Gérer les différentes situations de médiation

GÉRER LES BUDGETS DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENT - 140 H

- Connaître les principes généraux de gestion et de comptabilité
- Elaborer le budget prévisionnel
- Mettre en place et suivre les tableaux de bord
- Proposer des actions correctrices
- Optimiser le chiffre d'affaires et la rentabilité de chaque prestation
- Maîtriser les charges variables
- Evaluer la rentabilité de l'unité des prestations
- Analyser les résultats d'exploitation
- Prévoir les investissements

MODULES TRANSVERSAUX (intégrés dans les modules)

- Conduire des projets en milieu professionnel
- Langue étrangère

www.sudformation.cci.fr

€ 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 France Compétences et les OPCO.

🕒 DURÉE DE LA FORMATION

DURÉE > 784 h sur 2 ans incluant l'évaluation et 2 jours d'intégration

▶▶ 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 : Directeur ou Adjoint de direction / manager d'une activité
- Selon expérience précédente : Gouvernante / Maître d'hôtel / Responsable d'hébergement / Chef de réception / Responsable animation / Responsable secteur / Responsable entretien ménage / Responsable de restauration / 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 :

■ **ARIÈGE** > T. 05 61 02 03 31
l.cutler@ariege.cci.fr

■ **CARCASSONNE** > T. 04 68 71 42 58
m.cortal@sudformation.cci.fr

■ **MONTPELLIER** > T. 04 99 51 35 00
b.canini@sudformation.cci.fr

Pré-inscription : <https://herault.cci.fr/sud-formation-cci-herault>

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

■ **PERPIGNAN** > T. 04 68 56 23 00 / 04 68 56 84 66
f.carmona@sudformation.cci.fr

Sudtourisme
Centre de Formation d'Apprentis

Afpa

CCI Sud Formation
CFA OCCITANIE

negoventis
Des Formations
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

PRÉFET DE LA RÉGION OCCITANIE