

A FEC LOIR ET CHER

SE FORMER AUX METIERS DE L'HÔTELLERIE

-Certifications de niveau V-

Du 3 octobre 2016 au 6 mars 2017

Ce dispositif de formation vise à accompagner le stagiaire à acquérir les compétences nécessaires à exercer les métiers :

- d'Agent d'accueil touristique
- OU**
- d'Employé d'étage – Agent d'hôtellerie

L' Agent d'hôtellerie ou d'Employé(e) d'étage travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement parahôtelier dans le cadre d'une prestation externalisée ou non.

L' Agent d'accueil touristique accueille, informe, et oriente des visiteurs en face à face et/ou par téléphone, **en français et en anglais**. Il travaille principalement dans une zone d'accueil touristique.

Contenus :

Ce dispositif de formation est découpé en 2 types de modules de compétences :

♦ Modules de compétences transversales

- Prendre connaissance du métier et du secteur
- Connaître le tissu économique local : cibler les entreprises
- Mettre en œuvre sa recherche de stage, d'emploi et construire sa suite de parcours
- Pratiquer l'anglais touristique, centré sur l'oral professionnel
- Utiliser les outils de communication : le téléphone – le traitement de texte – le tableur – powerpoint

♦ Modules de compétences professionnelles :

Agent d'hôtellerie (cf ANNEXE 1)

- Entretien quotidiennement les chambres, les sanitaires et les locaux communs
- Prendre en charge l'entretien courant du linge au service des étages
- Entretien des locaux, le mobilier et le matériel pour le service des petits déjeuners
- Mettre en place la salle, le buffet des petits déjeuners
- Prendre les commandes des petits déjeuners en tenant compte des besoins des clients
- Servir les petits déjeuners en salle et dans les chambres
- Vérifier, présenter, et encaisser la note des petits déjeuners

Agent d'accueil touristique (cf ANNEXE 2)

- Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique en français et en anglais
- Promouvoir, réserver, vendre et facturer des prestations touristiques et de loisirs, des produits en boutique
- Composer des prestations de tourisme et de loisirs, personnalisées en réponse aux demandes de clients
- Réaliser des supports d'évènements festifs et culturels
- Contribuer et participer à l'organisation et l'animation d'évènements festifs et culturels
- Entretien des lieux tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité



Durée du parcours : 17 à 22 semaines

- ↳ 11 à 13 semaines en Centre
- ↳ 6 à 9 semaines en Entreprise
- 2 à 3 périodes de stage, d'une durée de 15 jours à 3 semaines

Rythme hebdo/nombre heures :

- ↳ 35 Heures de formation en centre ou en entreprise par semaine

Public

- ↳ Toute personne de plus de 16 ans inscrite à Pôle emploi

Pré requis

- ↳ Avoir pour projet professionnel de s'orienter vers les métiers de l'hôtellerie et du tourisme
- ↳ Justifier, si possible, d'une première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme
- ↳ Être autonome et mobile (le candidat devra faire preuve au regard de la zone d'emploi, de sa capacité à se déplacer)
- ↳ Ne pas avoir de contre indication médicale à l'exercice de la profession
- ↳ Bonne résistance physique (travail debout et/ou manutention) et bonne présentation
- ↳ Accepter de travailler en horaires décalés, les week end et jours fériés
- ↳ Avoir une pratique de l'Anglais à l'oral et à l'écrit est vivement souhaitée **pour le Titre Agent d'accueil touristique**

Contact et lieu de la formation :

AFEC 41

11 rue du 19 mars 1962 41000 BLOIS
Tél : 02 54 78 78 41 - Fax : 02 54 78 42 40
blois@afec41.com

Validations :

- ↳ Titre professionnel « Agent d'hôtellerie» de niveau V, du Ministère chargé de l'emploi
- ↳ Titre professionnel « Agent d'accueil touristique » de niveau V, du Ministère chargé de l'emploi
- ↳ Attestation de fin de formation

Titre professionnel AGENT D'HÔTELLERIE

- Certification de niveau V -

Du 10 octobre 2016 au 30 janvier 2017

L'Agent d'hôtellerie ou d'Employé(e) d'étage travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement parahôtelier.

Il est chargé de :

- l'entretien des chambres, salles de bains et sanitaires
- le nettoyage des parties communes de l'établissement (couloirs, cuisine...)
- le suivi et le réapprovisionnement du linge des étages
- la mise en place et le service du petit déjeuner

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Réaliser les opérations d'entretien au service des étages et des locaux communs
- Entretien du mobilier et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners
- Prendre les commandes et servir les petits déjeuners en chambre et en salle

Contenus :

La formation est découpée en 2 types de modules de compétences :

• Modules de compétences transversales

- Prendre connaissance du métier et du secteur
- Connaître le tissu économique local : cibler les entreprises
- Mettre en œuvre sa recherche de stage, d'emploi et construire sa suite de parcours

• Modules de compétences professionnelles

- Entretien quotidiennement des chambres, les sanitaires et les locaux communs des établissements hôteliers et parahôteliers
- Prendre en charge l'entretien courant du linge au service des étages
- Entretien des locaux, le mobilier et le matériel pour le service des petits déjeuners
- Mettre en place la salle, le buffet des petits déjeuners
- Prendre les commandes des petits déjeuners en tenant compte des besoins des clients
- Servir les petits déjeuners en salle et dans les chambres
- Vérifier, présenter, et encaisser la note des petits déjeuners



Durée du parcours : 17 semaines

- ↳ 11 semaines en Centre
 - ↳ 6 semaines en Entreprise
- du 7/11 au 25/11/2016
du 26/12/2016 au 14/01/2017

Rythme hebdo/nombre heures :

- ↳ 35 Heures de formation par semaine en centre ou en entreprise

Public

- ↳ Toute personne de plus de 16 ans inscrite à Pôle emploi

Pré requis

- ↳ Justifier, si possible, d'une première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie
- ↳ Etre autonome et mobile (le candidat devra faire preuve au regard de la zone d'emploi, de sa capacité à se déplacer)
- ↳ Ne pas avoir de contre indication médicale à l'exercice de la profession
- ↳ Bonne résistance physique (travail debout et/ou manutention) et bonne présentation
- ↳ Accepter de travailler en horaires décalés, les week end et jours fériés

Dates de la réunion d'information collective :

- ↳ **Le jeudi 15 septembre 2016 à 9h30**
dans les locaux de l'AFEC Blois

Dates de bilans :

- ↳ **Bilan intermédiaire :**
Le jeudi 1^{er} décembre 2016 à 14h
- ↳ **Bilan final :**
Le vendredi 20 janvier 2017 à 14h

Contact et lieu de la formation :

AFEC 41

11 rue du 19 mars 1962 41000 BLOIS
Tél : 02 54 78 78 41 - Fax : 02 54 78 42 40
blois@afec41.com

Validations :

- ↳ Titre professionnel « Agent d'hôtellerie » de niveau V, du Ministère chargé de l'emploi
- ↳ Attestation de fin de formation

Titre professionnel AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

- Certification de niveau V -

Du 3 octobre 2016 au 6 mars 2017

L'Agent d'accueil touristique accueille, informe, et oriente des visiteurs en face à face et/ou par téléphone, en français et en anglais. Il travaille principalement dans une zone d'accueil touristique et il est chargé de :

- Préparer et aider les clients dans leurs visites, leurs excursions
- Faire la promotion et vendre des prestations de tourisme et de loisirs sur catalogue et les produits en boutique
- Organiser et animer des événements festifs

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de loisirs et de tourisme
- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

Contenus :

La formation est découpée en 2 types de modules de compétences :

• Modules de compétences transversales

- Prendre connaissance du métier et du secteur
- Connaître le tissu économique local : cibler les entreprises
- Mettre en œuvre sa recherche de stage, d'emploi et construire sa suite de parcours
- Pratiquer l'anglais touristique centré sur l'oral professionnel
- Utiliser les outils de communication : le téléphone - le traitement de texte - le tableur - powerpoint

• Modules de compétences professionnelles

- Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique en français et en anglais
- Promouvoir, réserver, vendre et facturer des prestations touristiques et de loisirs, des produits en boutique
- Composer des prestations de tourisme et de loisirs, personnalisées en réponse aux demandes de clients
- Réaliser des supports d'événements festifs et culturels
- Contribuer et participer à l'organisation et l'animation d'événements festifs et culturels
- Entretien des lieux tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité



Durée du parcours : 22 semaines

- ↳ 13 semaines en Centre
du 7/11 au 26/11/2016
- ↳ 9 semaines en Entreprise
du 19/12/2016 au 7/01/2017
du 30/01 au 18/02/2017

Rythme hebdo/nombre heures :

- ↳ 35 Heures de formation par semaine en centre ou en entreprise

Public

- ↳ Toute personne de plus de 16 ans inscrite à Pôle emploi

Pré requis

- ↳ Avoir une pratique de l'Anglais à l'oral et à l'écrit est vivement souhaitée
- ↳ Justifier, si possible, d'une première expérience professionnelle dans le secteur du tourisme
- ↳ Être autonome et mobile (le candidat devra faire preuve au regard de la zone d'emploi, de sa capacité à se déplacer)
- ↳ Ne pas avoir de contre indication médicale à l'exercice de la profession
- ↳ Bonne résistance physique (travail debout et/ou manutention) et bonne présentation
- ↳ Accepter de travailler en horaires décalés, les week end et jours fériés

Dates de la réunion d'information collective :

- ↳ Le jeudi 15 septembre 2016 à 14h dans les locaux de l'AFEC Blois

Dates de bilans :

- ↳ Bilan intermédiaire :
Le vendredi 25 novembre 2016 à 14h
- ↳ Bilan final :
Le vendredi 20 janvier 2017 à 14h

Contact et lieu de la formation :

AFEC 41

11 rue du 19 mars 1962 41000 BLOIS
Tél : 02 54 78 78 41 - Fax : 02 54 78 42 40
blois@afec41.com

Validations :

- ↳ Titre professionnel « Agent d'accueil touristique » de niveau V, du Ministère chargé de l'emploi
- ↳ Attestation de fin de formation