

**CFA+****FORE**

# RESPONSABLE DE SERVICE EN HÔTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION

  
CCI DORDOGNE**600H  
SUR 1 AN****2 jours/Semaine**

## PRÉREQUIS

La formation s'adresse aux élèves de niveau BTS ou possédant un diplôme de niveau 5.

La motivation est un élément indispensable à la réussite.

## FINANCEMENT

Formation éligible au CPF N° 239091

FINANCEMENTS OPCO,  
TRANSITIONS PRO, Entreprises

## CERTIFICATION

Diplôme de Niveau 6 (BAC+3), enregistré et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Code RNCP : 38785 enregistré le 27/03/2024

Code Diplôme Apprentissage : 26X33408

## CONTACTS

Christine GUENIOT 0690 48 26 50 / 0590 38 71 36

christine.gueniot@fore.fr

Delphine PIERQUIN 0690 05 76 46 / 0590 38 22 78

delphine.pierquin@fore.fr

Audrey DECOURTEMANCHE 0690 91 23 79 / 0590 32 30 91

audrey.decourtemanche@fore.fr

[www.fore.fr](http://www.fore.fr)

## LE OU LA RESPONSABLE DE SERVICE EN HÔTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION DOIT ÊTRE CAPABLE DE :

- . La vente de produits et de services bancaires et monétiques
- . L'analyse et la proposition de produits d'épargne et de placement
- . L'analyse et la proposition de solutions de crédits
- . La proposition de produits d'assurances
- . La gestion des risques et le management d'équipe



## METHODES PEDAGOGIQUES :

Méthodes Active et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur  
Mises en situation • Travaux dirigés • Etudes de cas • Présentiel / Distanciel

## MOYENS PEDAGOGIQUES :

Salle informatique connectée Internet (fibre optique) • Documentations sur plateforme informatique TEAMS • Vidéo projecteur • Matériel salle de formation

**SUIVI ET EVALUATIONS :** Contrôles continus. Des études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP. Une progression pédagogique est remise par chaque formateur par année. Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. TEAMS permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

# RESPONSABLE DE SERVICE EN HÔTELLERIE, TOURISME

## PROGRAMME

### 1 Conduite de la performance d'une (des) unité(s) de profit

- Élaborer les prévisions budgétaires
- Déterminer les décisions à prendre en se basant sur les indicateurs de mesure du risque
- Élaborer le tableau de bord de suivi en contrôlant les cycles des ventes, des approvisionnements et des coûts sociaux de son service
- Calculer et analyser les indicateurs de performance opérationnelle du service
- Calculer et analyser les indicateurs clefs du service
- Initier une stratégie d'optimisation de revenu en construisant un calendrier prévisionnel de la demande
- Élaborer un rapport de résultats à destination de la direction

### 2 Etablissement et mise en œuvre des actions marketing du service

- Utiliser les outils marketing adaptés à l'environnement et à la stratégie marketing de l'entreprise
- Analyser et identifier les tendances du secteur HTR
- Concevoir les actions marketing de son service
- Mettre en œuvre le plan d'action marketing de son service au sein de l'équipe
- Concevoir et piloter le système de suivi
- Analyser les résultats des actions du plan marketing du service afin de déterminer si des actions correctives doivent être mises en place pour atteindre ses objectifs qualitatifs et quantitatifs.

### 3 Garantie et développement de la relation client

- Gérer la e-réputation de son service
- Mettre en œuvre des actions correctrices
- Développer la visibilité de la marque de l'entreprise et des services proposés sur les réseaux sociaux
- Déployer des actions de fidélisation de la clientèle qui promeuvent l'image de marque de l'entreprise et aident à augmenter le chiffre d'affaires.

### 4 Management d'une équipe

- Recruter un ou plusieurs collaborateurs
- Construire et mettre en œuvre le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs
- Organiser le fonctionnement de l'équipe
- Adapter son mode management en fonction des profils des collaborateurs
- Améliorer la performance de l'équipe
- Animer l'équipe en organisant des réunions, des briefings et des débriefings pour améliorer collectivement le service
- Gérer les conflits
- Mener le processus de résiliation du contrat

### 5 Bloc 5 Pilotage d'un projet

- Collecter et analyser les informations techniques et économiques
- Évaluer les besoins
- Planifier toutes les étapes du projet
- Communiquer et présenter le lancement du projet aux parties prenantes
- Piloter le bon déroulement du projet
- Formaliser l'évaluation du projet qui permettra de déterminer si les objectifs ont été atteints

**Pour toute demande de mobilité se rapprocher de LADOM ou TALIS :**

<https://ladom.fr/implantation/ladom-guadeloupe/>

<https://www.talis.community/>

**Pour plus de renseignements contacter**

**Mathieu JANUS au 0690 76 96 56**



**Au cœur du dispositif de l'accueil et de la relation clientèle, le Responsable de Service en Hôtellerie, Tourisme et Restauration (HTR), en collaboration avec les autres services, contribue activement à l'atteinte des résultats tant économiques que qualitatifs de l'établissement et est garant de la mise en œuvre de sa politique.**



## PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Assistant.te du directeur en hôtellerie-restauration
- Assistant.te manager en restauration(F&B)
- Responsable de restauration
- Responsable des séminaires
- Responsable d'hébergement hôtelier
- Assistant.te de réception en établissement hôtelier
- Chef.fe de brigade de réception hôtelière
- Chef.fe de réception en hôtellerie
- Chef.fe gouvernant en hôtellerie
- Gouvernant.e d'étage
- Gouvernant.e général
- Responsable d'étage
- Assistant maître d'hôtel
- Chef.fe de room service
- Maître.esse d'hôtel
- Responsable de salle