

## CONDITIONS pour postuler

- Avoir suivi une 3<sup>e</sup> générale ou pré-professionnelle

## Comment CANDIDATER ?

Saisie du vœu d'orientation sur Affelnet  
**ET**

pré-inscription  
en ligne auprès  
des écoles :



## Débouchés professionnels

- L'emploi s'exerce dans tous les secteurs de l'hôtellerie restauration traditionnelle, gastronomique, collective, ou le secteur du tourisme et des loisirs.
- Emplois possibles : serveur, commis de salle, employé d'étages. La maîtrise des langues étrangères permet d'envisager de travailler à l'étranger.

## Poursuites possibles...

- BAC PRO Commercialisation et Service en Restauration
- Certificat de spécialisation Métiers du Bar

ecoles.dordogne.cci.fr

## Les écoles



**CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !**



APPRENTISSAGE  
FORMATION INITIALE  
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle  
12, avenue Henry Deluc  
24750 Boulazac-Isle-Manoire  
T. 05 53 35 72 72  
contact@ecoles.dordogne.cci.fr



## Les écoles



## CAP Commercialisation et Service en Hôtel-Café- Restaurant

2 ans

**RNCP 38424**

**SERVICE & HÉBERGEMENT**



## PARTICIPER AUX OPÉRATIONS D'APPROVISIONNEMENT ET DE STOCKAGE

- Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks
- Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage
- Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation
- Participer aux opérations d'inventaire

## CONTRIBUER À L'ORGANISATION DES PRESTATIONS

- Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres etc)
- Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation
- Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité
- Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte

## CONTRIBUER À LA RELATION CLIENT ET PARTICIPER À LA COMMERCIALISATION

- Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé
- Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise
- Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter
- Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles
- Prendre les commandes et les transmettre
- Renseigner le client sur l'environnement local

## PRÉPARER LES PRESTATIONS

- Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche
- Appliquer les procédures de tri des produits
- Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers
- S'assurer du bon fonctionnement des équipements
- Compter, trier, ranger le linge
- Effectuer la mise en place des locaux de préparation, des espaces destinés aux différents types de clientèle, d'une salle de réunion/conférence, des matériels
- Dresser les buffets
- Réaliser les préparations
- Valoriser les espaces destinés à la clientèle

## RÉALISER LES PRESTATIONS ET EN ASSURER LE SUIVI

- Assurer les prestations d'hôtellerie
- Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie
- Assurer le service, le débarrassage et le suivi des petits-déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire
- Mettre en oeuvre les techniques de préparation et de service devant le client
- Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons
- Réapprovisionner
- Réassortir les buffets
- Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation

## COMMUNIQUER DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise
- Se situer dans son environnement professionnel
- Communiquer avec les clients et les tiers
- Communiquer au sein de l'entreprise
- Rendre compte de son activité à son responsable

## OBJECTIFS de la formation

- Contribuer à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère
- Réaliser des prestations de services en hôtel, cafébrasserie, restaurant et mettre en oeuvre les techniques spécifiques à l'activité
- Contribuer à la commercialisation des prestations
- Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur, avoir une pratique professionnelle respectueuse de l'environnement
- Contribuer au bon fonctionnement de l'entreprise

## Le PUBLIC

- Apprenti / sous contrat d'apprentissage : être âgé de 16 à 29 ans (possibilité à partir de 15 ans après une classe de 3ème). Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.
- Alternant / sous contrat de professionnalisation : être âgé de 18 à 25 ans (plus de 26 ans, nous consulter).
- Tout public en Formation Continue Exécutive : parcours individualisé, salarié, demandeur d'emploi, CPF,... (nous consulter)

## Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de l'hôtellerie restauration
  - Etre organisé
  - Sens du contact
  - Goût pour le travail en équipe
  - Mémoire
  - Bonne présentation
  - Bonne élocution
  - Bonne résistance physique et au stress

## QUEL TYPE de structure ?

- Tous secteurs de l'Hôtellerie - Restauration commerciale ou collective, Café, Brasserie, Hôtels, et secteurs loisirs tourisme | Entreprise saisonnière possible

## Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée et rémunérée sur 2 ans
- Titre reconnu par l'Etat Niveau 3 « CAP – Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » inscrit au RNCP n°38424.
- Diplôme délivré par le Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse.
- En apprentissage : 840h de formation sur 2 ans selon un calendrier d'alternance spécifique CFA/entreprise
- Démarrage possible contrat/entreprise : juillet
- Début de la formation : à partir de septembre

## Au PROGRAMME...

- Domaine professionnel : Travaux pratiques et appliqués en Hôtel-Café-Restaurant / Vente et communication / Culture professionnelle en HCR / Sciences appliquées en HCR / Gestion / PSE
- Domaine général : Français / Mathématiques / Sciences / Histoire Géographie / Anglais

## COÛT de la formation

- Formation financée dans le cadre du dispositif légal de l'Apprentissage ou de la Formation Professionnelle Continue
- Tenue Professionnelle requise selon le Dress Code des Écoles
- Cotisation association AGIS : 5 € /an