



Institut Escoffier

École Internationale du Luxe,
Tourisme & Arts Culinaires
Ile Maurice

CONTENU DE LA FORMATION DIPLOMANTE

CERTIFICAT DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : COMMERCIALISATION ET SERVICE EN HOTELLERIE, CAFE & RESTAURATION

Certificat Niveau V Éducation Nationale Française

RESUMÉ DE LA FORMATION :

Cette formation diplômante de 300 heures cible l'acquisition, le développement et l'implémentation de compétences techniques des métiers de l'hôtellerie et la restauration (rooms division et food and beverage). Cette formation favorise l'apprentissage par expérience. A la fin de la formation, le participant dispose du savoir-faire technique statutaire de ces deux corps de métier.

L'INGÉNIEURIE DE LA FORMATION :

- En s'appuyant sur le référentiel du Certificat d'Aptitudes Professionnelles (C.A.P) au statut législatif en France, le Certificat de Compétences Professionnelles (C.C.P) est la version intensive et accélérée du C.A.P réservée pour les candidats adultes à la recherche d'une formation professionnelle continue, diplômante mais en alternance. Le C.C.P est délivré par le chancelier des Universités et de l'Académie de l'Ile de la Réunion.
- Après une analyse de postes d'hébergement et de restauration en hôtellerie française, une grille de compétence technique et non technique est définie en s'appuyant sur le référentiel de formation du C.A.P Hôtellerie, Café et Restauration (H.C.R)
- Le programme actuel repose sur les compétences statutaires de base et technique dans ces deux cœurs de métier indépendamment de ses années d'expérience et d'expertise.
- Tout candidat doit assurer 80 % de présence durant les cours.

POPULATION CIBLE :

Les personnes en poste, les semi professionnels, et les adultes en reconversion professionnelle.

DÉTAILS DU COURS:

- Durée 9 mois, soit un jour de formation par semaine, total 300 heures.
- Investissements par participant : Rs 120,000 avant remboursement par la H.R.D.C
- Formation en cour d'accréditation avec la M.Q.A
- Lieu de formation : Institut Escoffier, Moka ou chez le Client

DÉTAILS DU COURS:

- **Chapitre 1 : Commercialisation et Service**
 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé (les 5 C de la relation de service d'Escoffier)
 - 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
- **Chapitre 2 : Approvisionnement et stockage des matières premières**
 - Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks
 - Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement
 - Appliquer les procédures de stockage et de tri sélectif et de consignation
 - Participer aux opérations d'inventaire
- **Chapitre 3 : Contribuer à l'organisation de la prestation**
 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, état des réservations, planning 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
- **Chapitre 4 : Préparer la prestation et la réaliser : rooms division**
 - **La réception :**
 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter
 - Effectuer la mise en place et valorisation esthétique des décors
 - Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers.
 - Les procédures de réservation, facturation, encaissement, le service bagagiste
 - La prestation hôtelière : le check in, encaissement, le check out...
 - **L'hébergement :**
 - Compter, trier et ranger le linge
 - Effectuer la mise en place et valorisation esthétique des décors
 - Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers.
 - Le service en chambre
 - La prestation hôtelière : faire une chambre à blanc, en recouche, mini bar
- **Chapitre 5 : Préparer la prestation et la réaliser : food and beverage**
 - L'art de la table
 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter
 - Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs et pauses etc)
 - Le service banquet
 - Présenter les supports de vente et connaissance des produits
 - S'assurer du bon fonctionnement des équipements (bar, café...)
 - Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie
 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client
 - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons
 - La prestation hôtelière : Assurer le service, le débarrassage et le suivi des petits déjeuners, déjeuners diners, pause séminaires, le room service petits déjeuners, le réapprovisionnement, assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation etc

À PROPOS DU PROFESSEUR PRINCIPAL :

Stephanie Anquetil est Professeur Principal du C.C.P de Hôtellerie, Café et Restauration de l'Institut Escoffier. De nationalité Mauricienne, Stephanie Anquetil dispose d'une riche expérience. Elle a travaillé pendant plus de dix ans chez Beachcomber et a été Directrice des Villas à l'Hotel Le Paradis. Puis Stephanie Anquetil a été successivement conseillère du Vice Premier Ministre et Ministre du Tourisme, Chairperson du Morne Héritage Trust Fund Board et Membre de l'Assemblée Nationale et depuis 2015, formatrice dans le secteur hôtelier et touristique. Elle est titulaire d'une Licence Professionnelle d'hôtellerie de l'Université d'Avignon. Stephanie Anquetil est parfaitement trilingue (Anglais, Français et Mauricien).