

## Certification professionnelle management opérationnel de la relation de service tourisme

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Hôtellerie, Restauration, Loisirs, activités de Tourisme**

Cette certification concerne tous les métiers ayant à adopter une posture de management, cœur de métier (chef d'équipe, chef gérant, responsable, gouvernant, chef de partie, chef de table, etc.) ou fonctions support (commercial, administratif, etc.).

Code(s) NAF : **96.04Z**, **93.11Z**, **92.00Z**, **56.29A**,  
**56.30Z**, **56.29B**, **56.21Z**, **56.10B**,  
**56.10A**, **55.10Z**

Code(s) NSF : **334**

Code(s) ROME : **G1601**, **G1503**, **G1403**, **G1402**, **G1404**

Formacode : —

Date de création de la certification : **13/01/2016**

Mots clés : **Organisation de l'activité et de l'équipe**,  
**organisation et motivation des équipes**,  
**Animation d'équipe**, **management**

### Identification

Identifiant : **2644**

Version du : **29/05/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Conclusions des Assises du tourisme « Tourisme, filière d'avenir », Conseil National du Tourisme, Rapport François Nogué](#)

Non formalisé :

- [Quel avenir pour les métiers des Hôtels Cafés Restaurants ? - Etude FAFIH 2009](#)
- [Quel avenir pour les métiers du casino ? - Etude FAFIH 2010](#)
- [Quel avenir pour les métiers de la restauration collective ? - Etude FAFIH 2010](#)
- [Les attentes des clientèles domestiques à l'égard de l'hôtellerie et la restauration en France - Etude FAFIH 2015](#)
- [Regard des visiteurs étrangers sur l'hôtellerie, la restauration et le tourisme en France - Etude FAFIH 2015](#)
- [Attentes formation des entreprises de -300 salariés - Etude FAFIH 2015](#)
- [Principales tendances des emplois et des compétences dans la](#)

## Descriptif

### *Objectifs de l'habilitation/certification*

Les objectifs de cette certification constituent un enjeu majeur pour l'économie et le rayonnement de notre pays :

- Aider à doter les branches de la filière tourisme d'un management intermédiaire de qualité, capable de relever le défi de la délivrance d'un service à la hauteur des attentes des clients ;
- Favoriser la progression verticale du personnel vers ce type de poste, en apportant les compétences en management d'équipe, qui sont complexes à acquérir ;
- Reconnaître les compétences de ceux étant déjà dans des situations de management et favoriser ainsi leur progression professionnelle et la fidélisation des équipes ;
- Fédérer et motiver les équipes pour dispenser un service à la hauteur des attentes des clients ;
- Positionner le management intermédiaire dans la relation de service ;
- Animer et coordonner des équipes de différentes générations et de différentes origines.

### *Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP*

- La détention de cette certification facilitera l'accès aux CQP de métiers du management lors du positionnement amont des candidats à ces derniers, une grande partie des compétences ayant une forte proximité. Même principe avec toutes les certifications moins spécialisées que pourraient reconnaître les Branches du secteur du tourisme.

### *Descriptif général des compétences constituant la certification*

Cette certification s'articule autour de trois grands domaines de compétences :

- Animer et motiver son équipe
- Faire progresser son équipe
- Animer la relation client et la qualité du service auprès de son équipe

### Public visé par la certification

- Assistant d'exploitation, Chef gérant, chef d'équipe Chef cuisinier, chef de partie, chef de production Exploitant en restauration, Responsable de point de restauration Maître d'hôtel, chef de rang, responsable de salle Gouvernant en établissement de santé Gouvernant d'hôtel Chef de réception Spa manager, Responsable de centre de thalassothérapie Responsable Planning Membre du comité de direction des jeux Chef de table / chef de partie casino Responsables Etc.

### *Modalités générales*

Certification accessible par le biais de parcours de formation individualisés, sous tout dispositif adéquat de la formation professionnelle, ou directement par le biais de l'évaluation. Durée de formation estimée entre 35 et 70 heures selon le profil du candidat.

## *Liens avec le développement durable*

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

Acquérir les compétences en management, qui sont complexes, en particulier dans le cas d'une progression interne

Reconnaître les compétences des salariés étant déjà dans des situations de management et favoriser ainsi leur progression professionnelle, interne à l'entreprise, interne à la branche ou encore externe interbranche

Se doter de compétences indispensables pour animer et coordonner ses équipes de différentes générations et de différentes origines et délivrer un service à la hauteur des attentes des clients

### *Pour l'entité utilisatrice*

Dédiée au secteur du tourisme, cette certification est spécifiquement adaptée à ses fortes particularités en termes d'enjeux économiques, de nature de la relation client et de culture professionnelle ;

Orientée plus fortement vers l'intelligence relationnelle et les compétences humaines, elle permet de relever les défis des nouvelles attentes d'équipes multigénérationnelles et d'améliorer la qualité de la relation de service ;

Participation au développement de la clientèle touristique internationale, et contribuer au développement des entrées de devises étrangères sur le territoire;

Participation à la résolution des problématiques de GRH : attractivité des métiers, progression des compétences et motivation.

## Evaluation / certification

### *Pré-requis*

Aucun prérequis

### *Compétences évaluées*

**Toutes les compétences sont évaluées.**

### **ACTIVITE 1 : ANIMER ET MOTIVER SON EQUIPE**

Faire preuve d'exemplarité tout en se positionnant en tant que manager accessible et à l'écoute de son équipe

Identifier les besoins des membres de l'équipe, leurs attentes en se rendant disponible

Mobiliser une équipe dans la réalisation d'objectifs communs

Resituer ou inscrire son travail dans une chaîne de production globale (produits ou services) et en respecter les exigences

Créer des situations, des moments favorables à la transmission et au partage de connaissances ou de savoir-faire liés à la qualité de service auprès de ses collaborateurs

Créer les conditions de travail afin que les membres de l'équipe se motivent et veiller au respect de leurs intérêts personnels

### Centre(s) de passage/certification

- Un réseau de centres habilités sur le territoire par CERTIDDEV (22 rue d'Anjou, 75008 PARIS)

Créer des situations, des moments avec les méthodes participatives adéquates en vue de favoriser l'entraide, le travail collaboratif de tous les membres de l'équipe (inter-origines sociales, intergénérationnels ...)

Identifier les signes avant-coureurs d'une situation entre collaborateurs qui se dégrade

Gérer des conflits au sein de l'équipe par une analyse objective des causes et proposer des solutions

Vérifier la bonne réalisation des activités confiées à un ou plusieurs collaborateurs et valoriser le travail effectué

Capitaliser les bonnes pratiques des membres de l'équipe afin d'améliorer le fonctionnement du service, de l'établissement

Organiser le travail de chaque membre de son équipe dans le respect des règles légales et conventionnelles en vigueur

Décliner les objectifs fixés par la direction en objectifs collectifs et individuels, selon le niveau de délégation ou la nature de l'activité

S'assurer que les membres de l'équipe sont en capacité d'utiliser les principales techniques de vente pour promouvoir les services de l'établissement

Prévenir les risques de TMS et psychosociaux en veillant aux caractéristiques des environnements des situations et des méthodes de travail

Organiser fréquemment la transmission d'informations nécessaires au bon fonctionnement de la production ou du service, tant auprès des membres de l'équipe que de sa hiérarchie

## **ACTIVITE 2 : FAIRE PROGRESSER SON EQUIPE**

Organiser la mise en œuvre du parcours d'intégration d'un nouvel entrant en vue de favoriser ses apprentissages, son intégration

Transmettre ses connaissances, ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs

Accompagner la progression des membres de l'équipe et mettre en place des actions correctives en cas de résultats non conformes

Confier à des collaborateurs de nouvelles activités dans le but de développer leurs compétences, d'améliorer la relation client, le fonctionnement du service

## **ACTIVITE 3 : ANIMER LA RELATION CLIENT ET LA QUALITE DE SERVICE AUPRES DE SON EQUIPE**

Réaliser des améliorations, y compris de la qualité de la relation client, ou les proposer à sa hiérarchie si elles ne peuvent être réalisées en autonomie

Prendre en charge un problème entre un collaborateur et un client et apporter une solution à la situation conflictuelle

*Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

Aucun

---

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** non  
Matérialisation officielle de la certification :

Parchemin à en-tête des CPNE-IH, CPNE Casinos, CPNEFP restauration collective, CPNEFP RCLS et Certidev ; signature par les présidents de CPNE et Certidev ; signature du titulaire ; date et lieu de délivrance

## Plus d'informations

### *Statistiques*

Phase de lancement et à titre prévisionnel, environ 100 certifications par an

### *Autres sources d'information*

<http://www.certidev.com/>