

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES 1 - GÉRER L'ACTIVITÉ D'UNE UNITÉ DE LOISIRS-HERBERGEMENT-RESTAURATION</b>			
<p><i>Principales activités :</i></p> <p>Supervision de la mise en place et de la réalisation des prestations</p> <p>Contrôle du respect des normes, standards et procédures</p> <p>Analyse de l'activité et de l'atteinte des objectifs</p> <p>Gestion des stocks et passation des commandes fournisseurs</p> <p>Suivi des tableaux de bord et des ratios de gestion</p> <p>Report de l'activité auprès de la direction et proposition des actions correctrices ou d'amélioration</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C1-1 : En respectant les règles de l'établissement, <b>veiller au respect des normes QHSE</b></li> <li>▪ C1-2 : En respectant l'échéancier propre à l'établissement, <b>effectuer l'inventaire des stocks</b> dans le respect des procédures et des contrôles internes afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages »</li> <li>▪ C1-3 : En mettant à jour le cadencier, <b>passer les commandes nécessaires</b>, en veillant au respect des engagements contractuels « fournisseurs et livreurs »</li> <li>▪ C1-4 : En respectant les procédures internes, <b>réaliser les opérations de caisse</b> afin de procéder à sa clôture en fin de journée</li> <li>▪ C1-5 : En réalisant le suivi de l'unité et des prestations, <b>renseigner les tableaux de bord</b> en veillant au respect des ratios d'activité et de rentabilité de l'établissement, de l'unité, des prestations</li> <li>▪ C1-6 En analysant au travers des tableaux de bord les résultats obtenus, <b>évaluer la rentabilité de l'unité, des prestations</b>, afin d'atteindre les objectifs fixés</li> <li>▪ C1-7 : En assurant un reporting auprès de sa Direction <b>participer à la définition des ajustements et actions correctrices</b> à mettre en œuvre au sein de son unité ou pour la reconduction d'une prestation.</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>L'analyse de la rentabilité et de l'organisation d'une unité, d'une activité ou d'une prestation et la proposition de mesures correctives, ou d'amélioration</b></p> <p><i>Prenant en compte :</i> les procédures internes, les ratios de gestion, d'activité et de rentabilité de l'établissement, le respect des normes QHSE, la gestion de stocks et les engagements contractuels passés avec les fournisseurs</p> <p>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas pratique</li> <li>• Présentation écrite</li> <li>• Travail individuel</li> </ul>	<p><b>Compétence évaluée C1-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une situation portant sur l'hygiène et la sécurité en appliquant les obligations réglementaires est analysée</li> <li>- Les facteurs ou situations à risques sont identifiés</li> <li>- Des mesures correctives appropriées sont proposées</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C1-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de gestion et d'optimisation des stocks sont utilisées</li> <li>- Les règles de stockage et de conservation sont prises en compte</li> <li>- Les flux entrées et/ou sorties sont valorisés et contrôlés</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C1-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures d'achats sont respectées</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C1-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les opérations de caisse sont correctement effectuées</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C1-5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le calcul des ratios de gestion, de rentabilité et d'activité est exact</li> <li>- Le tableau de bord est correctement renseigné</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C1-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données chiffrées sont retraitées</li> <li>- Les outils de contrôle sont complétés</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C1-7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de contrôle sont analysés</li> <li>- Les actions d'amélioration sont préconisées au regard des analyses au travers d'une argumentation développée</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES 2 - GÉRER LA RELATION CLIENT D'UNE UNITÉ DE LOISIRS-HERBERGEMENT-RESTAURATION EN VEILLANT A LA QUALITE DES PRESTATIONS</b>			
<p><i>Principales activités :</i></p> <p>Accueil et information du client</p> <p>Vérification de l'adéquation des prestations au regard des attentes et besoins du client</p> <p>Gestion des demandes particulières et des réclamations</p> <p>Gestion de tout type de situation en relation avec le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C2-1 : En s'assurant de la qualité des prestations réalisées, <b>organiser l'accueil et le suivi du client en français et en anglais</b> aux différentes étapes de son parcours, depuis le premier contact jusqu'à son départ de l'établissement</li> <li>▪ C2-2 : Tout en s'inscrivant dans les standards de l'établissement, <b>prendre en compte les demandes du client</b> afin de lui fournir une prestation personnalisée adaptée à ses besoins, en français et en anglais</li> <li>▪ C2-3 : En cohérence avec la politique de l'établissement, <b>communiquer de façon adaptée en français et en anglais</b> avec les clients, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles</li> <li>▪ C2-4 : Au vu des résultats des enquêtes de satisfaction, et de la segmentation de la clientèle de l'établissement, <b>réaliser des ventes en français et en anglais</b> correspondant aux besoins à court et moyen terme des clients et respectant le droit commercial</li> <li>▪ C2-5 : En tenant compte de leur typologie et de leurs caractéristiques culturelles, <b>conseiller les clients en français et en anglais</b> sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation</li> <li>▪ C2-6 : En tenant compte des différentes catégories de clients, <b>définir les actions</b> qui peuvent contribuer à assurer leur satisfaction en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes</li> <li>▪ C2-7 : En se positionnant en tant que facilitateur, <b>gérer tout type de situation</b> avec un client, en adaptant au mieux son comportement</li> </ul>	<p>Sur la base d'un environnement entreprise remis en amont de la première épreuve les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>L'analyse de la gestion de la relation client, depuis la première prise de contact jusqu'à son départ</b></p> <p>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeu de rôle</li> <li>• Présentation orale</li> <li>• Travail individuel</li> </ul> <p><b>Réaliser une prise en charge client en langue anglaise</b></p> <p>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeu de rôle</li> <li>• Présentation orale</li> <li>• Travail individuel</li> </ul> <p><b>Répondre à un écrit commercial en langue anglaise</b></p> <p>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas pratique</li> <li>• Présentation écrite</li> <li>• Travail individuel</li> </ul>	<p><b>Compétence évaluée C2-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modalités d'accueil du client sont décrites</li> <li>- L'accueil du client est réalisé en anglais avec un vocabulaire adapté</li> <li>- Les réponses apportées aux différentes étapes de son séjour sont argumentées</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C2-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le niveau d'attente du client et ses demandes sont identifiés</li> <li>- la réponse apportée en anglais au regard de la demande est réalisée avec un vocabulaire adapté</li> <li>- Les besoins du client avant, pendant et au départ sont anticipés</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C2-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de communication interne, en français et en anglais, pour optimiser le service client sont utilisés</li> <li>- Les fonds et les formes d'un accueil performant sont identifiés</li> </ul> <p><b>Compétences évaluées C2-4 et C2-5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de vente en fonction du client est intégré et adapté</li> <li>- Le conseil en français et en anglais est adapté à la situation du client</li> <li>- Les obligations commerciales réglementaires dans l'environnement sont intégrées</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C2-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actions sont cohérentes au regard de la politique de l'établissement et des caractéristiques du client</li> <li>- Les résultats de mesure de la qualité sont analysés</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C2-7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto-analyse de son comportement dans la gestion de la relation client</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES 3 - ANIMER UNE ÉQUIPE AU SEIN D'UNE UNITÉ DE LOISIRS-HEBERGEMENT-RESTAURATION</b>			
<p><i>Principales activités :</i></p> <p>Supervision de la mise en place et de la réalisation des prestations</p> <p>Mise en place d'un mode de management favorisant l'implication et la cohésion</p> <p>Gestion des situations conflictuelles</p> <p>Appui des équipes dans la résolution des problèmes</p> <p>Collaboration au recrutement, à l'intégration et la formation des collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C3-1 : En veillant à favoriser l'implication et la motivation de son équipe, <b>mettre en œuvre un mode de management</b> qui tienne compte des caractéristiques de chacun, tout en respectant les normes et le fonctionnement de l'établissement</li> <li>▪ C3-2 : En respectant la législation du travail, la convention collective et les accords de branche, <b>gérer le planning des collaborateurs</b> en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer</li> <li>▪ C3-3 : En tenant compte du personnel présent, <b>organiser le travail à produire</b> selon les activités et événements planifiés, en veillant à leur bonne coordination avec les autres services de l'établissement</li> <li>▪ C3-4 : En précisant les consignes à suivre, <b>répartir les tâches à effectuer</b> en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel</li> <li>▪ C3-5 : En étant présent sur le terrain, <b>superviser le déroulement des activités</b> en vérifiant la qualité des prestations et en s'assurant du bon comportement et de la tenue du personnel au regard des standards de l'établissement</li> <li>▪ C3-6 : En assurant une fonction de médiation, <b>gérer les différents types de situation</b> pouvant survenir au sein de l'équipe, en effectuant régulièrement des briefs et des débriefings afin de trouver des solutions adaptées et respectant les intérêts de chacun</li> <li>▪ C3-7 : En collaboration avec la direction, <b>recruter des collaborateurs</b> en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche</li> <li>▪ C3-8 : Afin de favoriser leur intégration au sein du service et d'optimiser le fonctionnement de celui-ci, <b>former les nouveaux arrivants à leur poste de travail</b>, dans le respect des règles et procédures propres à l'établissement et à sa charte qualité</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>La composition de l'équipe et les modalités d'organisation du travail</b></p> <p><b>Un profil de poste</b></p> <p>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas pratique</li> <li>• Présentation écrite</li> <li>• Travail individuel</li> </ul> <p><b>La conduite d'un entretien de briefing ou de débriefing permettant de gérer les situations du quotidien</b></p> <p>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation</li> <li>• Présentation orale</li> <li>• Travail individuel</li> </ul>	<p><b>Compétence évaluée C3-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La situation et le contexte sont pris en compte</li> <li>- Les membres de l'équipe et leurs compétences sont identifiés</li> <li>- Le style de management adopté est adapté à l'équipe</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C3-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation et la planification du temps de travail pour soi-même et pour l'équipe sont décidées en fonction du cadre législatif, des définitions de postes et des prévisions d'activité</li> </ul> <p><b>Compétences évaluées C3-3 et C3-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les activités à réaliser sont identifiées et réparties selon les profils</li> <li>- Les affectations sont pertinentes au regard des activités et des compétences</li> </ul> <p><b>Compétences évaluées C3-5 et C3-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les enjeux du briefing pour l'équipe et le bon déroulement du service sont identifiés</li> <li>- Les étapes d'un brief efficace sont identifiées</li> <li>- Les informations transmises sont claires et précises</li> <li>- L'analyse effectuée permet d'identifier les besoins de façon précise</li> <li>- Le choix des actions à conduire répond aux besoins identifiés et est argumenté</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C3-7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La description du poste de travail est conforme</li> <li>- Les compétences nécessaires à l'exercice de ce poste sont identifiées</li> <li>- Les critères de sélection d'un candidat sont identifiés</li> <li>- Le processus partiel ou total de recrutement est déroulé</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C3-8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus d'accueil et d'intégration de nouveaux collaborateurs est défini</li> <li>- La culture d'entreprise et ses modalités de fonctionnement sont prises en compte</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES 4 : COLLABORER AU DÉVELOPPEMENT DES ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION D'UNE UNITÉ DE LOISIRS-HEBERGEMENT-RESTAURATION</b>			
<p><i>Principales activités :</i></p> <p>Coordination des activités avec les autres services</p> <p>Exercice d'une fonction de veille du secteur et analyse des enquêtes satisfaction client</p> <p>Participation à la création de nouvelles offres commerciales</p> <p>Collaboration au développement de l'établissement dans le cadre de différentes actions de promotion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C4-1 : Au regard des caractéristiques de son secteur et de son service, <b>exercer une fonction de veille</b> sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations proposées et leurs évolutions</li> <li>▪ C4-2 : En tenant compte de l'e-réputation de son établissement et des résultats des enquêtes de satisfaction clients, <b>collaborer à la définition des améliorations</b> à apporter aux prestations délivrées en identifiant les besoins non couverts selon les segmentations clients concernées</li> <li>▪ C4-3 : Après concertation et accord avec la direction, <b>définir les nouvelles offres commerciales</b> éphémères ou pérennes à mettre en œuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la réglementation commerciale</li> <li>▪ C4-4 : En tenant compte de l'analyse du résultat des activités de son service, des évolutions du secteur et des attentes clients, <b>collaborer à la définition des actions de promotion et de communication</b> à privilégier à son niveau de responsabilité</li> <li>▪ C4-5 : En veillant à leur cohérence avec le projet de développement de l'établissement et sa stratégie de communication, <b>décliner les actions de promotion et de communication</b> à mettre en œuvre, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux modes de commercialisation</li> <li>▪ C4-6 : Dans le cadre de la stratégie de développement de l'établissement, <b>identifier les acteurs professionnels</b> avec lesquels travailler afin de commercialiser son offre</li> <li>▪ C4-7 : Afin de disposer de relais locaux dans la diffusion et la commercialisation de son offre, <b>gérer les relations avec les acteurs</b> implantés sur sa zone, en participant à des manifestations professionnelles</li> </ul>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p><b>Une analyse des acteurs et de la concurrence positionnés sur son secteur</b></p> <p><b>Une proposition d'offre commerciale adaptée au segment de clientèle visé</b></p> <p><b>Le choix argumenté d'un mode de communication selon le segment clientèle visé</b></p> <p>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas pratique</li> <li>• Présentation écrite</li> <li>• Travail individuel</li> </ul>	<p><b>Compétence évaluée C4-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les acteurs et leur positionnement sur le secteur sont identifiés</li> <li>- Les principaux concurrents sont définis et analysés</li> <li>- Les forces et faiblesses des concurrents sont repérées</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C4-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les segments de clientèles sont identifiés</li> <li>- L'état de l'e-communication/e-réputation est diagnostiqué</li> <li>- Les attentes selon les segments sont identifiées</li> <li>- Les atouts et les manques de son établissement par rapport aux attentes clients sont définis</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C4-3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La proposition d'une offre commerciale est en cohérence avec la politique de l'établissement et ses ressources</li> <li>- La réglementation en vigueur est prise en compte et respectée</li> </ul> <p><b>Compétence évaluée C4-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Plan d'actions commerciales est planifié</li> <li>- Les actions proposées, en adéquation avec le marché (offre et demande) et l'entreprise, sont cohérentes et justifiées</li> <li>- Les supports de communication sont adaptés à une cible en THR</li> </ul> <p><b>Compétences évaluées C4-5, C4-6 et C4-7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un mode de communication est présenté et les possibilités offertes par ce mode de communication sont analysées</li> <li>- L'adéquation au segment clientèle est identifiée</li> <li>- Les avantages et Les limites qu'il présente sont analysés et argumentés</li> <li>- Les différents types d'intermédiaires touristiques sont identifiés</li> </ul>