

La certification est composée de 4 blocs de compétences :

1. Gérer l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration sur le plan opérationnel
2. Gérer la relation client d'une unité de loisirs-hébergement-restauration dans le respect de ses standards qualité
3. Animer une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration
4. Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration

L'obtention de la certification nécessite la validation cumulative des 4 blocs de compétences.

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>A.1 Gestion opérationnelle de l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration (LHR)</b>  1.1 Contrôle de la réalisation des prestations dans le respect des normes, standards et procédures HSE	C.1.1 Veiller à l'application des consignes et directives concernant les normes d'hygiène, de sécurité et environnementales, en tenant compte des obligations réglementaires et des standards propres à l'établissement LHR, afin d'assurer la sécurité des biens, des clients et du personnel et de contribuer à la maîtrise de son empreinte environnementale.	Les candidats doivent présenter la production suivante :  <b>L'analyse de la rentabilité et de l'organisation d'une unité LHR, d'une activité ou d'une prestation et la proposition de mesures correctives, ou d'amélioration sur le plan fonctionnel</b> , intégrant 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.  <i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i>  - Cas pratique - Présentation écrite - Travail individuel	- Les obligations réglementaires ou propres aux standards de l'établissement en matière de HSE sont identifiées avec précision. - Les points de non-conformité aux règlements et standards concernés sont repérés et hiérarchisés selon leur criticité. - Les mesures correctives proposées sont alignées avec les règlements et standards et contribuent à la conformité de l'établissement au regard de ses obligations d'hygiène et de sécurité et à ses engagements sur le plan du développement durable.
			1.2 Gestion de la mise à disposition des moyens matériels et services nécessaires au fonctionnement de l'établissement LHR et à la délivrance de ses prestations

	fournisseurs et prestataires et en vérifiant le respect de leurs engagements contractuels, afin de garantir leur disponibilité en quantité et qualité suffisantes.		- Les procédures d'achats sont respectées.
1.3 Suivi de l'activité de l'établissement LHR sur le plan financier	<p>C.1.4 Contrôler les opérations de paiement réalisées par les clients de l'établissement LHR sur les différents canaux proposés (pré-paiement et paiement en ligne ; règlement <i>in situ</i>...), afin de permettre le suivi, la relance et la clôture des encaissements.</p> <p>C.1.5 Participer à la gestion du budget de fonctionnement de l'établissement LHR, en suivant l'état des recettes et des dépenses engagées, afin de contribuer à son bon équilibre, conformément aux projections de sa direction.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les opérations de paiement sont correctement effectuées.</li> <li>- L'analyse du budget est correcte et tout déséquilibre est identifié et qualifié.</li> </ul>
1.4 Analyse de l'activité de l'établissement LHR et de l'atteinte des objectifs au moyen d'outils de gestion digitalisés	<p>C.1.6 Renseigner les différents tableaux de bord de suivi de l'activité de l'établissement LHR, au sein d'un ERP ou de tout autre solution digitale dédiée, en veillant à l'exactitude et la complétude des informations portées, afin de permettre un examen factuel de ses différents ratios d'activité.</p> <p>C.1.7 Evaluer la rentabilité de l'activité de l'établissement LHR et, le cas échéant, de ses différentes unités et des prestations associées, en analysant les résultats obtenus et restitués par des tableaux de bord, afin de vérifier l'atteinte les objectifs fixés.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le tableau de bord est correctement renseigné.</li> <li>- Les données chiffrées sont retraitées.</li> <li>- Les outils de contrôle sont complétés.</li> <li>- Le calcul des ratios de gestion, de rentabilité et d'activité est exact.</li> <li>- Les outils de contrôle sont analysés.</li> </ul>
1.5 Report de l'activité de l'établissement LHR auprès de la direction et proposition des actions correctrices ou d'amélioration	C.1.8 Participer à la définition des ajustements et actions correctrices à mettre en œuvre au sein de son unité ou pour la reconduction d'une prestation, en assurant un <i>reporting</i> auprès de sa direction, afin de contribuer à l'optimisation de l'activité de l'établissement LHR et de ses résultats.		- Les actions d'amélioration proposées sont étayées par l'analyse de l'activité, de sa conformité et de sa rentabilité ; elles sont argumentées et leur plus-value démontrée.
<b>A.2 Gestion de la relation client d'une unité de loisirs-hébergement-restauration (LHR) en veillant à la qualité des prestations</b>	C.2.1 Organiser l'accueil et le suivi des clients de l'établissement LHR, en français et en anglais, sur les canaux physiques et digitaux aux différentes étapes de leurs parcours, depuis le premier contact jusqu'à leur départ de l'établissement, afin de contribuer à la réussite de leur expérience.	Les candidats doivent présenter les productions suivantes :	<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> </ul>

<p>2.1 Organisation et réalisation de l'accueil et de l'information des clients de l'établissement LHR</p>	<p>C.2.2 Assurer le traitement des demandes exprimées par les clients de l'établissement LHR en amont de leur venue, en tenant compte des standards qualité et limites de ses prestations, afin de leur fournir une prestation personnalisée adaptée à leurs besoins, en français et en anglais.</p> <p>C.2.3 Communiquer de façon adaptée en français et en anglais avec les clients de l'établissement LHR, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles et en cohérence avec la politique de l'établissement, afin de contribuer à leur satisfaction et d'engager leur fidélisation.</p>	<p style="text-align: center;"><b>1/</b></p> <p style="text-align: center;"><b>L'analyse de la gestion de la relation client, depuis la première prise de contact jusqu'à son départ et la réalisation de la prise en charge d'un client en langue anglaise</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeu de rôle</li> <li>- Présentation orale</li> <li>- Travail individuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réponses apportées aux différentes étapes de son séjour sont argumentées.</li> <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> <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>2.2 Gestion des demandes particulières, des réclamations et de tout type de situation en relation avec les clients de l'établissement LHR</p>	<p>C.2.4 Proposer, en français et en anglais, des prestations additionnelles et respectant le droit commercial aux clients de l'établissement LHR, en tenant compte de leurs profils et de leurs besoins et souhaits exprimés, afin de réaliser des ventes supplémentaires.</p> <p>C.2.5 Conseiller les clients de l'établissement LHR, en français et en anglais, en leur apportant toute information utile sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de la structure ou au niveau de sa zone géographique d'implantation, afin d'optimiser leur expérience au regard de leur typologie et de leurs caractéristiques culturelles.</p> <p>C.2.6 Traiter tout type de situation avec les clients de l'établissement LHR, notamment en cas de réclamation et de mécontentement, en adaptant au mieux son comportement et en se positionnant en tant que facilitateur, afin de parvenir à une résolution amiable et satisfaisant les deux partis en présence.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2/</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La réponse écrite à une demande commerciale en langue anglaise</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas pratique</li> <li>- Présentation écrite</li> <li>- Travail individuel</li> </ul>	<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> <li>- Le comportement mis en œuvre dans la gestion de la relation client est auto-analysé et des points d'amélioration sont identifiés.</li> <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>2.3 Application des dispositions particulières d'accueil des clients de l'établissement LHR en situation de handicap</p>	<p>C.2.7 Assurer l'accessibilité et l'utilisation en toute autonomie des prestations de l'établissement LHR aux clients en situation de handicap, en veillant à la mise en œuvre des dispositions et mesures particulières leur étant destinées, afin de garantir le respect des engagements de l'établissement conformément à la réglementation.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins spécifiques d'un client en situation de handicap sont identifiés.</li> <li>- Les dispositions permettant au client en situation de handicap d'accéder aux locaux et aux services en toute autonomie sont identifiées.</li> </ul>
<p><b>A.3 Animation d'une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration (LHR)</b></p> <p>3.1 Planification du travail de l'équipe de l'unité LHR, tenant compte des besoins liés à son activité et à sa saisonnalité</p>	<p>C.3.1 Gérer le planning des collaborateurs d'une unité de loisirs-hébergement-restauration, en conciliant respect de la législation du travail, de la convention collective et des accords de branche, avec les impératifs liés à l'activité de l'établissement, afin d'assurer la continuité de service tout en préservant la qualité de vie au travail du personnel.</p> <p>C.3.2 Organiser le travail à produire par les membres de l'équipe de l'unité LHR, en tenant compte des besoins générés par les activités et événements planifiés, afin d'assurer sa bonne mise en œuvre en coordination avec les autres services de l'établissement.</p> <p>C.3.3 Répartir les tâches à effectuer par les différents collaborateurs de l'unité LHR, en précisant les consignes à suivre et en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel, afin d'assurer la continuité de service.</p>	<p>Les candidats doivent présenter la production suivante :</p> <p><b>La composition de l'équipe et les modalités d'organisation du travail</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas pratique</li> <li>- Présentation écrite</li> <li>- Travail individuel</li> </ul>	<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> <li>- Les membres de l'équipe et leurs compétences sont identifiés.</li> <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>3.2 Encadrement de l'équipe de l'unité LHR par un mode de management favorisant l'implication et la cohésion</p>	<p>C.3.4 Mettre en œuvre un mode de management tenant compte des caractéristiques et besoins particuliers de ses collaborateurs, en veillant à favoriser l'implication et la motivation de son équipe tout en respectant les normes et le fonctionnement de l'établissement, afin de contribuer à la qualité et l'efficacité du travail collectif.</p> <p>C.3.5 Gérer les différents types de situation pouvant survenir au sein de l'équipe, en assurant une fonction de médiation et en effectuant régulièrement des briefs et des débriefings, afin de trouver des solutions adaptées et respectant les intérêts de chacun.</p>	<p>Les candidats doivent présenter la production suivante :</p> <p><b>La conduite d'un entretien de briefing ou de débriefing permettant de gérer les situations du quotidien.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La situation et le contexte sont pris en compte.</li> <li>- Le style de management adopté est adapté à l'équipe.</li> <li>- Les enjeux du briefing ou du debriefing pour l'équipe et le bon déroulement du service sont identifiés.</li> <li>- Les étapes d'un brief/debrief efficace sont identifiées.</li> <li>- Les informations transmises sont claires et précises.</li> </ul>

	C.3.6 Mettre en place les dispositions et aménagements prévus à destination des collaborateurs en situation de handicap, afin de garantir leur contribution aux travaux du collectif conformément à la politique RH de l'établissement LHR.	<i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeu de rôle</li> <li>- Présentation orale</li> <li>- Travail individuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse effectuée permet d'identifier les besoins d'un salarié en situation de handicap de façon précise.</li> <li>- Le choix des actions à conduire répond aux besoins identifiés et est argumenté.</li> </ul>
3.3 Collaboration au recrutement, à l'intégration et la formation des collaborateurs de l'unité LHR	<p>C.3.7 Recruter des collaborateurs en concertation avec la direction de l'établissement LHR, en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche, afin de contribuer à la satisfaction des besoins liés à son activité.</p> <p>C.3.8 Former les nouveaux salariés de l'unité LHR à leur poste de travail, dans le respect des règles et procédures propres à l'établissement et à sa charte qualité, afin de favoriser leur intégration au sein du service et d'optimiser le fonctionnement de celui-ci.</p>	<p>Les candidats doivent présenter la production suivante :</p> <p><b>Une fiche de poste et l'analyse d'une annonce en lien avec le poste.</b></p> <p><b>La préparation d'un entretien de recrutement.</b></p> <p><b>L'analyse critique du processus d'accueil d'un nouveau salarié.</b></p> <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas pratique</li> <li>- Présentation écrite</li> <li>- Travail individuel</li> </ul>	<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> <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>
<p><b>A.4 Collaboration au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration</b></p> <p>4.1 Exercice d'une fonction de veille du secteur et analyse des enquêtes satisfaction client de l'établissement LHR</p>	<p>C.4.1 Identifier les prestations porteuses d'originalité proposées par les concurrents de l'établissement LHR, en analysant les caractéristiques de l'offre sur le plan du contenu, du tarif et de la présentation, afin de déterminer leur possibilité d'adaptation et de prise en compte pour sa structure.</p> <p>C.4.2 Repérer les besoins non couverts par les prestations de l'établissement LHR selon les segmentations de clients concernés, en tenant compte de son e-réputation et des résultats des enquêtes de satisfaction clients, afin de collaborer à la définition des améliorations à apporter aux prestations délivrées.</p>	<p>Les candidats doivent présenter la production suivante :</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><b>Une proposition d'action concourant au développement commercial de l'unité LHR</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> <li>- Les segments de clientèles sont identifiés.</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>
4.2 Participation à la création de nouvelles offres commerciales de l'établissement LHR	C.4.3 Proposer les nouvelles offres commerciales éphémères ou pérennes à mettre en œuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la		<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> </ul>

	<p>réglementation commerciale et aux standards de l'établissement LHR, afin de contribuer à l'enrichissement de ses prestations et à leur alignement avec les besoins clients.</p>	<p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p>	<p>- La réglementation en vigueur est prise en compte et respectée.</p>
<p>4.3 Mise en œuvre des actions de promotion et de développement commercial de l'établissement LHR</p>	<p>C.4.4 Collaborer à la définition des actions de promotion et de communication à privilégier sur les canaux physiques et numériques à son niveau de responsabilité, en tenant compte de l'analyse du résultat des activités de son service, des évolutions du secteur et des attentes clients, afin de contribuer à l'atteinte des cibles clients de l'établissement LHR.</p> <p>C.4.5 Décliner les actions de promotion et de communication à mettre en œuvre sur les canaux physiques et numériques, en veillant à leur cohérence avec le projet de développement de l'établissement et sa stratégie de communication, afin de contribuer à son développement commercial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas pratique</li> <li>- Présentation écrite</li> <li>- Travail individuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'état de l'e-communication/e-réputation est diagnostiqué.</li> <li>- Un mode de communication est présenté et les possibilités offertes par ce mode de communication sont analysées.</li> <li>- Les supports de communication sont adaptés à une cible en LHR.</li> <li>- Les actions de promotion et de développement commercial proposées sont en adéquation avec le marché (offre et demande), l'entreprise, et leur cohérence est justifiée.</li> <li>- Les actions proposées sont planifiées en cohérence avec la saisonnalité de l'activité de l'établissement.</li> <li>- L'adéquation au segment clientèle est argumentée.</li> <li>- Les différents types d'intermédiaires et de partenaires touristiques sont identifiés.</li> <li>- L'intérêt de développer un partenariat est démontré par l'explicitation des intérêts partagés.</li> <li>- Les avantages et limites d'un éventuel partenariat sont analysés et argumentés.</li> </ul>
<p>4.4 Participation au développement du réseau de partenaires commerciaux et institutionnels de l'établissement LHR</p>	<p>C.4.6 Identifier les acteurs et partenaires professionnels et institutionnels avec lesquels travailler, afin de commercialiser son offre dans le cadre de la stratégie de développement de l'établissement LHR.</p> <p>C.4.7 Gérer les relations avec les acteurs implantés sur sa zone, en participant à des manifestations professionnelles, afin de disposer de relais locaux dans la diffusion et la commercialisation de l'offre de l'établissement LHR.</p>		