

Assistant manager tourisme hôtellerie restauration

RNCP12821 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334p
Code(s) ROME	G1401, G1703, G1402, G1403, G1801
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	10/08/2016

Certificateur(s)

Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) - Réseau Negoventis

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'assistant manager tourisme hôtellerie restauration a pour mission de collaborer à la gestion et à l'organisation de l'établissement. Il participe à l'animation du personnel, la commercialisation et la gestion de l'établissement.

Ses activités principales sont les suivantes

Répondre aux besoins de la clientèle d'un établissement de tourisme-hôtellerie-restauration:

- Assurer l'accueil client et commercialiser les différentes prestations de l'établissement
- Promouvoir et communiquer l'offre de service de l'établissement

Piloter une équipe pour garantir la qualité de service d'un établissement de Tourisme - Hôtellerie - Restauration :

- En accord avec sa direction, mettre en place une équipe dans le respect de la législation sociale
- Animer et coordonner l'équipe multi-compétences et multiculturelle d'un établissement THR au quotidien

Participer à la gestion d'exploitation d'un établissement de Tourisme - Hôtellerie - Restauration

- Coordonner et superviser l'ensemble des prestations de l'établissement (production, services, accueil) afin de garantir la qualité de service
- Participer à la gestion d'exploitation de l'établissement dans un objectif de rentabilité financière

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- Adapter son comportement aux différentes situations et typologies de clientèle
- Optimiser l'accueil client (outils-procédures) au sein de l'établissement
- Elaborer / optimiser des outils de vente – commercialisation de l'offre
- Concevoir et utiliser des outils de contrôle et d'analyse de la qualité de service (enquêtes de satisfaction client, organisation, procédures, check-lists, ...)
- Mettre en scène les produits et prestations à destination du client
- Analyser des données relatives à l'offre concurrentielle et aux tendances du marché
- Collaborer à l'élaboration de l'offre et à la définition de la politique tarifaire de l'établissement
- Participer à l'élaboration d'un plan d'actions commerciales adapté aux moyens de l'entreprise et à la clientèle visée
- Décliner au niveau opérationnel, le plan d'actions commerciales à destination des prospects/clients directs /prescripteurs
- Participer à la réalisation des supports de communication / promotion

- Assurer le suivi et la fidélisation du client (mailing, courriers, qualification de fichier-client ...)
- Détecter les besoins en compétences de l'organisation
- Rédiger des profils de poste selon les besoins
- Rédiger et diffuser une annonce en mobilisant les supports adaptés
- Présélectionner des candidats (CV, dossier)
- Mener tout ou partie d'entretiens d'embauche
- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants
- Contrôler les enregistrements (livre de caisse, main-courante...)
- Analyser les résultats à partir des tableaux de bord et des outils de Reporting
- Transmettre des propositions argumentées et chiffrées auprès de la direction en prévision d'élaboration d'un compte d'exploitation prévisionnel
- Utiliser les outils et documents d'analyse et de gestion d'exploitation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les certifiés exercent leur activité au sein de différents secteurs :

- La restauration commerciale
- La restauration de collectivités
- L'hôtellerie traditionnelle
- L'hôtellerie de plein air
- Les résidences de tourisme

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Type d'emplois accessibles :

- Adjoint de directeur en hôtellerie-restauration
- Assistant à la direction d'un établissement hôtelier
- Assistant à la direction d'un restaurant
- Assistant manager en restauration
- Exploitant de camping
- Exploitant de chambres d'hôtes
- Exploitant de gîte rural
- Exploitant de structure d'hébergement touristique
- Gérant de camping
- Exploitant de bar ou Responsable de bar-brasserie
- Exploitant de café, bar-brasserie

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 728 €

Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	155 185
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	67 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine :

Un président (Personnalité qualifiée du monde économique)

Un représentant des employeurs

Un représentant des salariés

Un représentant de l'organisme de formation

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Idem

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	10/08/2016
--	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP4479

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP23870

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

ACFCI : www.cci.fr

Réseau Negoventis
ACFCI

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12821/>