

Assistant manager tourisme hôtellerie restauration

RNCP23870 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334p
Code(s) ROME	G1401, G1703, G1801, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/01/2020

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000065

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'Assistant(e) Manager en Tourisme, Hôtellerie et Restauration (AMTHR) exerce tout ou partie des domaines d'activités suivants :

1. Gestion et administration de l'activité

Principales activités :

- Supervision de la mise en place et de la réalisation des prestations
- Contrôle du respect des normes, standards et procédures
- Analyse de l'activité et de l'atteinte des objectifs
- Gestion des stocks et passation des commandes fournisseurs
- Report de l'activité auprès de la direction et choix des actions correctrices

2- Gestion de la relation client

Principales activités :

- Accueil et information du client
- Vérification de l'adéquation des prestations au regard des attentes et besoins du client
- Gestion des demandes particulières et des réclamations
- Résolution des situations problèmes

3- Animation d'équipe

Principales activités :

- Supervision de la mise en place et de la réalisation des prestations
- Mise en place d'un mode de management favorisant l'implication et la cohésion
- Gestion des situations conflictuelles
- Appui des équipes dans la résolution des problèmes
- Collaboration au recrutement, à l'intégration et la formation des collaborateurs

4- Marketing opérationnel et communication

Principales activités :

- Coordination des activités avec les autres services
- Exercice d'une fonction de veille du secteur et analyse des enquêtes satisfaction client
- Participation à la création de nouvelles offres commerciales
- Collaboration au développement de l'établissement dans le cadre de différentes actions de promotion

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire doit être capable de :

Veiller au respect des normes QHSE

Effectuer l'inventaire des stocks dans le respect des procédures et des contrôles internes afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages »

Passer les commandes nécessaires, en veillant au respect des engagements contractuels « fournisseurs et livreurs »

Réaliser les opérations de caisse afin de procéder à sa clôture en fin de journée

Renseigner les tableaux de bord en veillant au respect des ratios d'activité et de rentabilité de l'établissement, de l'unité, des prestations

Evaluer la rentabilité de l'unité, des prestations, afin d'atteindre les objectifs fixés

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

Organiser l'accueil et le suivi du client aux différentes étapes de son parcours, depuis le premier contact jusqu'à son départ de l'établissement

Prendre en compte les demandes du client afin de lui fournir une prestation personnalisée adaptée à ses besoins

Communiquer de façon adaptée avec les clients, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles

Réaliser des ventes correspondant aux besoins à court et moyen terme des clients et respectant le droit commercial

Conseiller les clients sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation

Définir les actions qui peuvent contribuer à assurer leur satisfaction en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes

Gérer tout type de situation avec un client, en adaptant au mieux son comportement

Mettre en œuvre un mode de management qui tienne compte des caractéristiques de chacun, tout en respectant les normes et le fonctionnement de l'établissement

Gérer le planning des collaborateurs en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer

Organiser le travail à produire selon les activités et événements planifiés, en veillant à leur bonne coordination avec les autres services de l'établissement

Répartir les tâches à effectuer en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel

Superviser le déroulement des activités 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

Gérer les différents types de situation 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

Recruter des collaborateurs en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche

Former les nouveaux arrivants à leur poste de travail, dans le respect des règles et procédures propres à l'établissement et à sa charte qualité

Exercer une fonction de veille sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations proposées et leurs évolutions

Collaborer à la définition des améliorations à apporter aux prestations délivrées en identifiant les besoins non couverts selon les segmentations clients concernées

Définir les nouvelles offres commerciales éphémères ou pérennes à mettre en œuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la réglementation commerciale

Collaborer à la définition des actions de promotion et de communication à privilégier à son niveau de responsabilité

Décliner les actions de promotion et de communication à mettre en œuvre, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux modes de commercialisation

Identifier les acteurs professionnels avec lesquels travailler afin de commercialiser son offre

Gérer les relations avec les acteurs implantés sur sa zone, en participant à des manifestations professionnelles

Blocs de compétences

RNCP23870BC01 — Gérer l'activité de son unité tourisme-hôtellerie-restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Superviser les différentes étapes de

préparation et de mise en place des prestations :

- veiller au respect des normes QHSE
- effectuer l'inventaire des stocks dans le respect des procédures et des contrôles internes afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages »
- passer les commandes nécessaires en veillant au respect des engagements contractuels « fournisseurs et livreurs »
- réaliser les opérations de caisse afin de procéder à sa clôture en fin de journée
- renseigner les tableaux de bord en veillant au respect des ratios d'activité et de rentabilité de l'établissement, de l'unité, des prestations

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Etude de cas portant sur :

- L'analyse de la rentabilité et de l'organisation d'une unité, d'une activité ou d'une prestation, prenant en compte 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

- La proposition

de mesures correctives, ou d'amélioration

Validation du bloc professionnel

En formation continue (salarié)

Etude de cas portant sur :

- L'analyse de la rentabilité et de l'organisation d'une unité, d'une activité ou d'une prestation, prenant en compte 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

- La proposition

de mesures correctives, ou d'amélioration

ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation

Le bloc est certifiable par la VAE

RNCP23870BC02 — Gérer la relation client de son unité tourisme-hôtellerie-restaurant en veillant à la qualité des prestations

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

organiser l'accueil et le suivi du client aux différentes étapes de son parcours, depuis le premier contact jusqu'à son départ de l'établissement

prendre en compte les demandes du client afin de lui fournir une prestation personnalisée adaptée à ses besoins

communiquer de façon adaptée avec les clients, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles

réaliser des ventes correspondant aux besoins à court et moyen terme des clients et respectant le droit commercial

conseiller les clients sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation

définir les actions qui peuvent contribuer à assurer leur satisfaction en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes

gérer tout type de situation avec un client, en adaptant au mieux son comportement

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Oral portant sur :

L'analyse de la gestion de la relation client, depuis la

première prise de contact jusqu'à son départ

Validation du bloc professionnel

En formation continue (salarié)

Oral portant sur :

L'analyse de la gestion de la relation client, depuis la première prise de contact jusqu'à son départ
ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation

Le bloc est certifiable par la VAE

RNCP23870BC03 — Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité en tourisme-hôtellerie-restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

exercer une fonction de veille sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations proposées et leurs évolutions

collaborer à la définition des améliorations à apporter aux prestations délivrées en identifiant les besoins non couverts selon les segmentations clients concernées

définir les nouvelles offres commerciales éphémères ou pérennes à mettre en œuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la réglementation commerciale

collaborer à la définition des actions de promotion et de communication à privilégier à son niveau de responsabilité

décliner les actions de promotion et de communication à mettre en œuvre, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux modes de commercialisation

identifier les acteurs professionnels avec lesquels travailler afin de commercialiser son offre

gérer les relations avec les acteurs implantés sur sa zone, en participant à des manifestations professionnelles

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Etude de cas portant sur une analyse des acteurs et de la concurrence positionnés sur son secteur et une proposition d'offre commerciale adaptée au segment de clientèle visé

Validation du bloc professionnel

En formation continue (salarié)

Etude de cas portant sur une analyse des acteurs et de la concurrence positionnés sur son secteur et une proposition d'offre commerciale adaptée au segment de clientèle visé

ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation

Le bloc est certifiable par la VAE

RNCP23870BC04 — Animer une équipe au sein d'une unité de tourisme-hôtellerie-restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

mettre en œuvre un mode de management qui tienne compte des caractéristiques de chacun, tout en respectant les normes et le fonctionnement de l'établissement

gérer le planning des collaborateurs en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer

organiser le travail à produire selon les activités et événements planifiés, en veillant à leur bonne coordination avec les autres services de l'établissement

répartir les tâches à effectuer en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel

superviser le déroulement des activités 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

recruter des collaborateurs en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche former

les nouveaux arrivants à leur poste de travail, dans le respect des règles et procédures propres à l'établissement et à sa charte qualité

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Etude de cas portant sur Animer une équipe au sein d'une unité Tourisme Hôtellerie Restauration
 Oral portant sur un entretien individuel entre un responsable Tourisme Hôtellerie Restauration et un membre de son équipe
 Validation du bloc professionnel
 En formation continue (salarié)
 Etude de cas portant sur Animer une équipe au sein d'une unité Tourisme Hôtellerie Restauration
 Oral portant sur un entretien individuel entre un responsable Tourisme Hôtellerie Restauration et un membre de son équipe
 ou
 Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée
 Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation
 Le bloc est certifiable par la VAE

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Plus de 80% des certifiés sont en emploi dans le secteur Tourisme Hôtellerie Restauration. Ce secteur se caractérise une très grande majorité d'entreprises de moins de 10 salariés, où les certifiés sont représentés pour 50 à 70% d'entre eux. A contrario, les entreprises à effectif de plus de 10 salariés sont faiblement représentées dans le secteur, mais garantissent une réelle insertion professionnelle pour plus de 30% des certifiés, et de ce fait, ils occupent des postes d'encadrement intermédiaires

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Type d'emplois accessibles :

- Adjoint du directeur en hôtellerie-restauration - Assistant à la direction d'un établissement hôtelier - Assistant à la direction d'un restaurant - Assistant de réception en établissement hôtelier - Assistant du directeur en hôtellerie-restauration - Assistant manager en restauration - Assistant à la direction d'un hébergement de plein air - Assistant à la direction d'un hébergement de centre de loisir - Manager en restauration rapide - Manager en terminal de cuisson - Responsable de restauration - Responsable d'hébergement hôtelier - Chef de réception en hôtellerie/responsable de réception hôtelière - Night audit/night auditor - Exploitant de camping - Exploitant de chambre d'hôtes - Exploitant de gîte rural - Exploitant de structure d'hébergement touristique - Exploitant de camping - Exploitant de chambre d'hôtes - Exploitant de gîte rural - Exploitant de structure d'hébergement touristique - Gérant de camping - Responsable de bar-brasserie - Exploitant de bar-brasserie

RÈGLEMENTATIONS 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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP12821

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34928

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

www.cci.fr

Réseau Negoventis

CCI France

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23870/>