

Assistant manager loisirs hébergement restauration

RNCP34928 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766
Code(s) ROME	G1401, G1703, G1801, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	14/09/2020
Date d'échéance	14/09/2023

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000073

Partenaires habilités

25 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 25 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION DU CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS DES CHAMBRES DE METIERS ET ARTISANAT ET CHAMBRE DE COMMERCE INDUSTRIEL CHER	30804972500036	Former et organiser l'évaluation
CCI DES HAUTES PYRENEES	18650001300054	Former et organiser l'évaluation
CCIT DE L ALLIER	13002286600011	Former et organiser l'évaluation
CCIT OUEST NORMANDIE	13002172800014	Former et organiser l'évaluation
CHAMB COMMERCE ET INDUSTRIE HAUTES ALPES	18050001900039	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE ET INDUSTRIE MORBIHAN	18560005300184	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE MAINE LOIRE	13000460900017	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	18660002900091	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE CORSE	13001457400078	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE	13001408700014	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 25 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34928-assistant-manager-loisirs-hebergement-restauration/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'assistant manager en loisirs, hébergement et restauration peut être responsable d'une unité au sein d'un hôtel, d'un restaurant ou dans le cadre d'un centre d'activités et de plein air, tel un camping ou un parc de loisirs. Chaque service ou département d'un établissement de ce secteur fonctionne comme une unité à la fois indépendante tout en étant complémentaire des autres, afin d'optimiser le fonctionnement de l'ensemble. Il

gère sa propre unité comme un centre de profit tout en étant solidaire des autres services avec lesquels il collabore de façon étroite, tous les services contribuant à soutenir l'image et la réputation de l'établissement.

Dans un établissement de petite taille, il peut être amené à seconder le responsable de celui-ci.

En réponse à des comportements d'achat fortement modifiés par l'émergence des nouvelles technologies, la certification met l'accent davantage sur l'identification des profils clients, sur les outils de promotion et de commercialisation, dans un souci de rentabilité accrue. La relation client est placée au centre de la certification.

ACTIVITÉS VISÉES

L'assistant manager loisirs hébergement restauration exerce tout ou partie des domaines d'activités suivants :

1. Gestion et administration de l'activité

En respectant la politique de l'établissement, ses objectifs, ses normes et sa charte qualité, il détermine l'organisation et les procédures à suivre afin d'optimiser les prestations à délivrer au sein de son unité. Il supervise la préparation et la mise en place des prestations, contrôle la conformité du matériel, des produits et matières, vérifie l'application des normes, standards et procédures liées aux dimensions de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement. En fin de service, il vérifie la remise en état des lieux. Sa présence sur le terrain lui permet d'analyser l'activité, de vérifier la qualité des prestations, d'identifier les adaptations à apporter.

Une partie de ses activités concerne les dimensions administratives et de gestion de son unité. Celles-ci peuvent porter sur la vérification de la caisse, la gestion des stocks, et la passation des commandes.

L'assistant manager peut avoir la responsabilité de l'ouverture et de la clôture de la caisse. Il enregistre le chiffre d'affaires, vérifie les encaissements, et renseigne les différents documents et tableaux de bords destinés au suivi de l'activité et à la tenue du compte d'exploitation.

L'analyse des données fournies lui permet d'évaluer régulièrement l'atteinte des objectifs en respectant les procédures et les contrôles internes appliqués dans l'établissement, et d'identifier les ajustements à apporter notamment dans l'amélioration du taux de remplissage ou l'optimisation du fonctionnement de son unité. Dans ce cadre, il peut proposer à sa direction, des ajustements en termes d'offres de service, de prestations ou de produits, ou il cherche à réduire les coûts des achats qu'il doit engager.

La gestion des stocks représente un enjeu financier qui contribue à optimiser la gestion de son unité. Selon l'échéancier propre à son secteur d'activité, l'assistant manager effectue l'inventaire des produits vendus, des matériels existants et de leur état. Il met à jour le cadencier afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages » et passe les commandes nécessaires. Dans certains cas, il peut, par délégation de la direction, négocier les prix avec les fournisseurs. Il fait le rapprochement entre facture et fiche livraison, vérifie les produits ou matières livrés, supervise les conditions de leur entreposage et s'assure du respect des règles d'hygiène et sécurité des denrées alimentaires.

Lorsqu'il fait appel à des prestataires externes, il contrôle les conditions et la réalisation des interventions en vérifiant leur conformité au regard du contrat passé.

Il effectue régulièrement le report des activités et des résultats auprès de sa direction, et définit en concertation avec elle, les actions correctrices à mettre en oeuvre.

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 correct.

2. Gestion de la relation client.

Ces dernières années, la demande et les attentes de la clientèle évoluent avec l'introduction des nouvelles technologies, la diversité et la multiplicité de l'offre, les facilités de voyages. Que le client soit de passage, en voyage d'affaire ou d'agrément, il s'attend à être considéré comme quelqu'un d'unique, dont les besoins doivent être comblés et les réponses personnalisées. La relation humaine reste au cœur du processus de la démarche qualité.

Garant de l'accueil et du suivi du client tout au long de son séjour au sein de l'établissement, depuis la prise

d'information ou la réservation qui peuvent être effectués en ligne, jusqu'à l'accueil physique et le départ du client, l'assistant manager veille à tout mettre en oeuvre pour satisfaire et fidéliser la clientèle. Il peut éventuellement être missionné pour assurer une veille sur l'e-réputation de son établissement, en analysant les commentaires des clients. Interlocuteur privilégié, il veille à leur information et à leur satisfaction en leur assurant un service correspondant aux standards définis, et vise constamment à améliorer la qualité des prestations offertes en respectant la charte qualité et la politique commerciale de l'établissement. Il gère les demandes spécifiques et les réclamations et s'efforce de développer une bonne connaissance de chaque client afin d'engager une relation personnalisée lui permettant de proposer avec réactivité et efficacité, des solutions adaptées.

En cas de conflit avec un client, il se positionne en tant que facilitateur et évalue la situation afin de déterminer les actions à mener pour résoudre le problème. Il négocie avec le client les modalités de résolution à mettre en oeuvre en s'assurant de respecter ses intérêts et ceux de son établissement, notamment au niveau de son image de marque.

Il collabore à l'élaboration et à la mise en oeuvre d'outils de suivi qualitatif et quantitatif, afin de mesurer le niveau de satisfaction des clients.

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 à problèmes.

3. Animation d'équipe.

L'assistant manager loisirs hébergement restauration assure la responsabilité d'une équipe. Dans ce secteur où les conditions de travail peuvent être perçues comme difficiles et peu attractives du fait des horaires, de leur amplitude, et des pics et charges d'activités, le rôle de l'assistant manager est primordial dans sa fonction de coordination et d'animation d'équipe. Il veille à mettre un mode de management qui favorise l'implication et la motivation de chacun et doit traiter rapidement les situations de conflits ou de démotivation qu'il repère. Son approche contribue pour beaucoup à la stabilité de l'équipe, à la réduction du turnover, à la cohésion et aux performances de son équipe, éléments qui participent à la qualité des prestations proposées à la clientèle.

En début de service, il vérifie que tous les professionnels sont à leur poste, répartit les tâches à effectuer, transmet ses instructions, et vérifie la bonne application de celles-ci. Il organise le travail en fonction des prévisions d'activités et des événements inscrits dans le planning. En cas de défaillance d'un professionnel, il organise son remplacement. En cours de service, il s'assure que ses collaborateurs accomplissent les tâches dans le respect des procédures, contrôle la conformité des résultats et s'assure du bon comportement et de la tenue du personnel au regard des standards de l'établissement. Réactif, il identifie et gère en continu les difficultés pouvant affecter le service, afin de rechercher des solutions permettant de les surmonter. Proche de ses collaborateurs, il fait régulièrement le point avec eux, les soutient et les assiste face aux situations à problèmes qu'ils peuvent rencontrer et les aide à trouver des solutions qui respectent les intérêts de chacun. Il sait également se montrer ferme en cas de faute ou de manquement, notamment au niveau du comportement et des règles à respecter dans la relation aux autres, collègues ou clients.

Dans l'organisation du travail et la gestion des plannings, il veille au respect de la législation du travail, à une certaine équité dans la répartition des tâches, des rotations, et trouve un mode organisationnel qui favorise la collaboration et développe une certaine forme de solidarité. Lui-même n'hésite pas à venir en renfort afin de pallier l'absence d'un professionnel, ou au moment d'une forte surcharge d'activité.

Collaborant avec la direction au recrutement de collaborateurs permanents ou saisonniers, il est responsable de leur intégration au sein de l'équipe, et assure leur formation au poste de travail et à la mise en oeuvre des règles et procédures propres à l'établissement et à sa charte qualité.

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.

Travaillant en collaboration avec les responsables des autres unités de l'établissement, l'assistant manager fait régulièrement le point sur les évolutions de l'activité, les retours clients, l'état des réservations et toutes demandes pouvant avoir des répercussions sur l'établissement. Ces bilans lui permettent d'identifier les adaptations à apporter à son organisation, et de définir un plan d'actions pour les prestations à mettre en oeuvre en collaboration avec les

autres services, telles la réalisation de séminaires, réunions, ou réceptions. Ces activités événementielles participent à la prospection de la clientèle professionnelle.

Il collabore à la définition des actions de marketing opérationnel et des axes de communication à privilégier à son niveau de responsabilité. En tenant compte de son positionnement et de son champ d'action, il exerce une fonction de veille sur son secteur afin de suivre les évolutions du marché et les offres proposées par la concurrence. L'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des clients lui permet d'identifier les besoins couverts ou non, de repérer les tendances en émergence et les nouvelles cibles potentielles.

Toutes ces données participent à la création de nouvelles offres commerciales. En collaboration avec sa direction, il définit les offres promotionnelles et leur canal de diffusion, en tenant compte de la clientèle visée et de la saisonnalité, et, en accord avec elle, il applique les offres tarifaires devant contribuer à améliorer le taux de remplissage de son unité.

Dans le cadre de la stratégie de développement et de valorisation de l'établissement, il travaille avec un réseau d'acteurs professionnels, comme les agences de voyage, les sites de réservation en ligne d'hôtels et de restaurants, ou les offices de tourisme. Ce réseau contribue à commercialiser son offre de services ou de produits. Il peut également participer à des manifestations professionnelles, tels des salons, des foires, ou tout autre événement lui permettant de promouvoir son établissement.

Il est également au fait des nouveaux modes de commercialisation et de vente comme les sites internet, les services en ligne, le e-marketing, le e-tourisme dont il maîtrise certains outils afin de favoriser la promotion des prestations proposées par l'établissement.

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

1. Gérer l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.

- En respectant les règles de l'établissement, veiller au respect des normes de qualité, hygiène, sécurité, environnement.
- En respectant l'échéancier propre à l'établissement, effectuer l'inventaire des stocks dans le respect des procédures et des contrôles internes afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages ».
- En mettant à jour le cadencier, passer les commandes nécessaires, en veillant au respect des engagements contractuels « fournisseurs et livreurs ».
- En respectant les procédures internes, réaliser les opérations de caisse afin de procéder à sa clôture en fin de journée.
- En réalisant le suivi de l'unité et des prestations, renseigner les tableaux de bord en veillant au respect des ratios d'activité et de rentabilité de l'établissement, de l'unité, des prestations.
- En analysant au travers des tableaux de bord les résultats obtenus, évaluer la rentabilité de l'unité, des prestations, afin d'atteindre les objectifs fixés.
- En assurant un reporting auprès de sa Direction participer à la définition des ajustements et actions correctrices à mettre en oeuvre au sein de son unité ou pour la reconduction d'une prestation.

2. Gérer la relation client d'une unité de loisirs-hébergement-restauration en veillant à la qualité des prestations.

- En s'assurant de la qualité des prestations réalisées, organiser l'accueil et le suivi du client en français et en anglais aux différentes étapes de son parcours, depuis le premier contact jusqu'à son départ de l'établissement.
- Tout en s'inscrivant dans les standards de l'établissement, prendre en compte les demandes du client afin de lui fournir une prestation personnalisée adaptée à ses besoins, en français et en anglais.
- En cohérence avec la politique de l'établissement, communiquer de façon adaptée avec les clients en français et en anglais, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles.
- Au vu des résultats des enquêtes de satisfaction, et de la segmentation de la clientèle de l'établissement, réaliser des ventes en français et en anglais correspondant aux besoins à court et moyen terme des clients et respectant le droit commercial.
- En tenant compte de leur typologie et de leurs caractéristiques culturelles, conseiller les clients en français et en anglais sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation.
- En tenant compte des différentes catégories de clients, définir les actions qui peuvent contribuer à assurer leur

satisfaction en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes.

- En se positionnant en tant que facilitateur, gérer tout type de situation avec un client, en adaptant au mieux son comportement.

3. Animer une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.

- En veillant à favoriser l'implication et la motivation de son équipe, mettre en oeuvre un mode de management qui tienne compte des caractéristiques de chacun, tout en respectant les normes et le fonctionnement de l'établissement.
- En respectant la législation du travail, la convention collective et les accords de branche, gérer le planning des collaborateurs en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer.
- En tenant compte du personnel présent, organiser le travail à produire selon les activités et événements planifiés, en veillant à leur bonne coordination avec les autres services de l'établissement.
- En précisant les consignes à suivre, répartir les tâches à effectuer en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel.
- En étant présent sur le terrain, 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.
- En assurant une fonction de médiation, 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.
- En collaboration avec la direction, recruter des collaborateurs en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche.
- Afin de favoriser leur intégration au sein du service et d'optimiser le fonctionnement de celui-ci, 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.

4. Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.

- Au regard des caractéristiques de son secteur et de son service, exercer une fonction de veille sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations proposées et leurs évolutions.
- En tenant compte de l'e-réputation de son établissement et des résultats des enquêtes de satisfaction clients, collaborer à la définition des améliorations à apporter aux prestations délivrées en identifiant les besoins non couverts selon les segmentations clients concernées.
- Après concertation et accord avec la direction, définir les nouvelles offres commerciales éphémères ou pérennes à mettre en oeuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la réglementation commerciale.
- En tenant compte de l'analyse du résultat des activités de son service, des évolutions du secteur et des attentes clients, collaborer à la définition des actions de promotion et de communication à privilégier à son niveau de responsabilité.
- En veillant à leur cohérence avec le projet de développement de l'établissement et sa stratégie de communication, décliner les actions de promotion et de communication à mettre en oeuvre, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux modes de commercialisation.
- Dans le cadre de la stratégie de développement de l'établissement, identifier les acteurs professionnels avec lesquels travailler afin de commercialiser son offre.
- Afin de disposer de relais locaux dans la diffusion et la commercialisation de son offre, gérer les relations avec les acteurs implantés sur sa zone, en participant à des manifestations professionnelles.

Blocs de compétences

RNCP34928BC01 — Gérer l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.

LISTE DE COMPÉTENCES

- C1-1 : En respectant les règles de l'établissement, veiller au respect des normes qualité, hygiène, sécurité, environnement.
- C1-2 : En respectant l'échéancier propre à l'établissement, effectuer l'inventaire des stocks dans le respect des procédures et des contrôles internes afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages ».
- C1-3 : En mettant à jour le cadencier, passer les commandes nécessaires, en veillant au respect des engagements contractuels « fournisseurs et livreurs ».
- C1-4 : En respectant les procédures internes, réaliser les opérations de caisse afin de procéder à sa clôture en fin de journée.

- C1-5 : En réalisant le suivi de l'unité et des prestations, renseigner les tableaux de bord en veillant au respect des ratios d'activité et de rentabilité de l'établissement, de l'unité, des prestations.
- C1-6 : En analysant au travers des tableaux de bord les résultats obtenus, évaluer la rentabilité de l'unité, des prestations, afin d'atteindre les objectifs fixés.
- C1-7 : En assurant un reporting auprès de sa Direction participer à la définition des ajustements et actions correctrices à mettre en oeuvre au sein de son unité ou pour la reconduction d'une prestation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats doivent présenter les productions suivantes :

- 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

Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation :

- Cas pratique
- Présentation écrite
- Travail individuel

RNCP34928BC02 — Gérer la relation client d'une unité de loisirs -hébergement-restauration en veillant à la qualité des prestations.

LISTE DE COMPÉTENCES

- C2-1 : En s'assurant de la qualité des prestations réalisées, organiser l'accueil et le suivi du client en français et en anglais aux différentes étapes de son parcours, depuis le premier contact jusqu'à son départ de l'établissement.
- C2-2 : Tout en s'inscrivant dans les standards de l'établissement, prendre en compte les demandes du client afin de lui fournir une prestation personnalisée adaptée à ses besoins, en français et en anglais.
- C2-3 : En cohérence avec la politique de l'établissement, communiquer de façon adaptée en français et en anglais avec les clients, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles.
- C2-4 : Au vu des résultats des enquêtes de satisfaction, et de la segmentation de la clientèle de l'établissement, réaliser des ventes en français et en anglais correspondant aux besoins à court et moyen terme des clients et respectant le droit commercial.
- C2-5 : En tenant compte de leur typologie et de leurs caractéristiques culturelles, conseiller les clients en français et en anglais sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation.
- C2-6 : En tenant compte des différentes catégories de clients, définir les actions qui peuvent contribuer à assurer leur satisfaction en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes.
- C2-7 : En se positionnant en tant que facilitateur, gérer tout type de situation avec un client, en adaptant au mieux son comportement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Sur la base d'un environnement entreprise remis en amont de la première épreuve les candidats doivent présenter les productions suivantes :

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

Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation :

- Jeu de rôle
- Présentation orale
- Travail individuel
- Réaliser une prise en charge client en langue anglaise.

Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation :

- Jeu de rôle
- Présentation orale
- Travail individuel
- Répondre à un écrit commercial en langue anglaise.

Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation :

- Cas pratique
- Présentation écrite
- Travail individuel

RNCP34928BC03 — Animer une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.

LISTE DE COMPÉTENCES

- C3-1 : En veillant à favoriser l'implication et la motivation de son équipe, mettre en oeuvre un mode de management qui tienne compte des caractéristiques de chacun, tout en respectant les normes et le fonctionnement de l'établissement.
- C3-2 : En respectant la législation du travail, la convention collective et les accords de branche, gérer le planning des collaborateurs en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer.
- C3-3 : En tenant compte du personnel présent, organiser le travail à produire selon les activités et événements planifiés, en veillant à leur bonne coordination avec les autres services de l'établissement.
- C3-4 : En précisant les consignes à suivre, répartir les tâches à effectuer en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel.
- C3-5 : En étant présent sur le terrain, 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.
- C3-6 : En assurant une fonction de médiation, 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.
- C3-7 : En collaboration avec la direction, recruter des collaborateurs en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche.
- C3-8 : Afin de favoriser leur intégration au sein du service et d'optimiser le fonctionnement de celui-ci, 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

Les candidats doivent présenter les productions suivantes :

- La composition de l'équipe et les modalités d'organisation du travail.
- Un profil de poste.

Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation :

- Cas pratique
- Présentation écrite
- Travail individuel
- La conduite d'un entretien de briefing ou de débriefing permettant de gérer les situations du quotidien.

Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation :-Mise en situation

- Présentation orale
- Travail individuel

RNCP34928BC04 — Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.

LISTE DE COMPÉTENCES

- C4-1 : Au regard des caractéristiques de son secteur et de son service, exercer une fonction de veille sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations proposées et leurs évolutions.
- C4-2 : En tenant compte de l'e-réputation de son établissement et des résultats des enquêtes de satisfaction clients, collaborer à la définition des améliorations à apporter aux prestations délivrées en identifiant les besoins non couverts selon les segmentations clients concernées.
- C4-3 : Après concertation et accord avec la direction, définir les nouvelles offres commerciales éphémères ou pérennes à mettre en oeuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la réglementation commerciale.
- C4-4 : En tenant compte de l'analyse du résultat des activités de son service, des évolutions du secteur et des attentes clients, collaborer à la définition des actions de promotion et de communication à privilégier à son niveau de responsabilité.
- C4-5 : En veillant à leur cohérence avec le projet de développement de l'établissement et sa stratégie de communication, décliner les actions de promotion et de communication à mettre en oeuvre, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux modes de commercialisation.
- C4-6 : Dans le cadre de la stratégie de développement de l'établissement, identifier les acteurs professionnels avec lesquels travailler afin de commercialiser son offre.
- C4-7 : Afin de disposer de relais locaux dans la diffusion et la commercialisation de son offre, gérer les relations

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats doivent présenter les productions suivantes :

- Une analyse des acteurs et de la concurrence positionnés sur son secteur.
- Une proposition d'offre commerciale adaptée au segment de clientèle visé.
- Le choix argumenté d'un mode de communication selon le segment clientèle visé.

Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation :

- Cas pratique
- Présentation écrite
- Travail individuel

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'assistant manager en loisirs, hébergement et restauration peut être responsable d'une unité au sein d'un hôtel, d'un restaurant ou dans le cadre d'un centre d'activités et de plein air, tel un camping ou un parc de loisirs.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Selon les entités dans lesquelles il travaille, les appellations suivantes peuvent être utilisées :

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 chambres d'hôtes, Exploitant de gîte rural, Exploitant de structure d'hébergement touristique, Gérant de camping, Responsable de bar-brasserie, Exploitant de bar-brasserie.

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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Être titulaire au minimum d'une certification de niveau 3 des filières loisirs, hébergement, restauration, une expérience professionnelle de 6 mois dans le secteur et selon adéquation du projet de reconversion professionnelle au regard du parcours et de la certification ciblée.

ou

- Un diplôme de niveau 4 (ou baccalauréat) du secteur loisirs, hôtellerie, restauration, validé et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

- Un diplôme de niveau 4 (ou baccalauréat) hors secteur et une expérience minimum de 6 mois dans le secteur loisirs, hébergement, restauration et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

- 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité Loisirs-hébergement-restauration et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique).
- 2 professionnels qualifiés du secteur d'activité.
- 1 représentant de la chambre de commerce et d'industrie/ établissement concerné.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique).
- 2 professionnels qualifiés du secteur d'activité.
- 1 représentant de la chambre de commerce et d'industrie/ établissement concerné.

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique).
- 2 professionnels qualifiés du secteur d'activité.
- 1 représentant de la chambre de commerce et d'industrie / établissement concerné.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique).
- 2 professionnels qualifiés du secteur d'activité.
- 1 représentant de la chambre de commerce et d'industrie /établissement concerné.

COMPOSITION DU JURY — VAE

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique).
- 2 professionnels qualifiés du secteur d'activité.
- 1 représentant de la chambre de commerce et d'industrie / établissement concerné.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 342 €
Selon la branche	3 302 € – 8 342 €
Prise en charge	Branches concernées
8 342 €	Valeur par défaut · 209 branches
3 302 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP Agences de voyages et tourisme
8 000 €	CPNE de l'immobilier
5 561 €	CPNEFP de l'industrie cimentière

Base légale

Date de décision	14/09/2020
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	14/09/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	84	1	82 %	90 %
2017	88	1	91 %	71 %
2016	109	2	70 %	83 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP23870

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38039

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.negoventis.cci.fr/web/negoventis/assistant-manager>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34928/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	3
Parcours menés à terme	2
Taux d'achèvement	67 %
Période	11/2022 – 06/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4
Montant total engagé	10 029 €
Coût moyen par dossier	2 507 €
Durée moyenne	336 h
Période	12/2020 – 09/2023
France compétences	85 %
France Travail	15 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.