

Certification professionnelle management opérationnel de la relation de service tourisme

RS2644 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	334
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ARC FORMATION	52061853900016	Former et organiser l'évaluation
ARCHIPEL	33825742100028	Former et organiser l'évaluation
AREAS SERVICES	82198087700020	Former et organiser l'évaluation
TOURISM ACADEMY	80841894100015	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification concerne tous les métiers ayant à adopter une posture de management, cœur de métier (chef d'équipe, chef gérant, responsable, gouvernant, chef de partie, chef de table, etc.) ou fonctions support (commercial, administratif, etc.).

Les objectifs de cette certification constituent un enjeu majeur pour l'économie et le rayonnement de notre pays :

- Aider à doter les branches de la filière tourisme d'un management intermédiaire de qualité, capable de relever le défi de la délivrance d'un service à la hauteur des attentes des clients ;
- Favoriser la progression verticale du personnel vers ce type de poste, en apportant les compétences en management d'équipe, qui sont complexes à acquérir ;
- Reconnaître les compétences de ceux étant déjà dans des situations de management et favoriser ainsi leur progression professionnelle et la fidélisation des équipes ;
- Fédérer et motiver les équipes pour dispenser un service à la hauteur des attentes des clients ;
- Positionner le management intermédiaire dans la relation de service ;
- Animer et coordonner des équipes de différentes générations et de différentes origines.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Cette certification s'articule autour de trois grands domaines de compétences :

- Animer et motiver son équipe
- Faire progresser son équipe
- Animer la relation client et la qualité du service auprès de son équipe

Toutes les compétences sont évaluées.

ACTIVITE 1 : ANIMER ET MOTIVER SON EQUIPE

- Faire preuve d'exemplarité tout en se positionnant en tant que manager accessible et à l'écoute de son équipe

- Identifier les besoins des membres de l'équipe, leurs attentes en se rendant disponible
- Mobiliser une équipe dans la réalisation d'objectifs communs
- Resituer ou inscrire son travail dans une chaîne de production globale (produits ou services) et en respecter les exigences
- Créer des situations, des moments favorables à la transmission et au partage de connaissances ou de savoir-faire liés à la qualité de service auprès de ses collaborateurs
- Créer les conditions de travail afin que les membres de l'équipe se motivent et veiller au respect de leurs intérêts personnels
- Créer des situations, des moments avec les méthodes participatives adéquates en vue de favoriser l'entraide, le travail collaboratif de tous les membres de l'équipe (inter-origines sociales, intergénérationnels ...)
- Identifier les signes avant-coureurs d'une situation entre collaborateurs qui se dégrade
- Gérer des conflits au sein de l'équipe par une analyse objective des causes et proposer des solutions
- Vérifier la bonne réalisation des activités confiées à un ou plusieurs collaborateurs et valoriser le travail effectué
- Capitaliser les bonnes pratiques des membres de l'équipe afin d'améliorer le fonctionnement du service, de l'établissement
- Organiser le travail de chaque membre de son équipe dans le respect des règles légales et conventionnelles en vigueur
- Décliner les objectifs fixés par la direction en objectifs collectifs et individuels, selon le niveau de délégation ou la nature de l'activité
- S'assurer que les membres de l'équipe sont en capacité d'utiliser les principales techniques de vente pour promouvoir les services de l'établissement
- Prévenir les risques de TMS et psychosociaux en veillant aux caractéristiques des environnements des situations et des méthodes de travail
- Organiser fréquemment la transmission d'informations nécessaires au bon fonctionnement de la production ou du service, tant auprès des membres de l'équipe que de sa hiérarchie

ACTIVITE 2 : FAIRE PROGRESSER SON EQUIPE

- Organiser la mise en œuvre du parcours d'intégration d'un nouvel entrant en vue de favoriser ses apprentissages, son intégration
- Transmettre ses connaissances, ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs
- Accompagner la progression des membres de l'équipe et mettre en place des actions correctives en cas de résultats non conformes
- Confier à des collaborateurs de nouvelles activités dans le but de développer leurs compétences, d'améliorer la relation client, le fonctionnement du service

ACTIVITE 3 : ANIMER LA RELATION CLIENT ET LA QUALITE DE SERVICE AUPRES DE SON EQUIPE

- Réaliser des améliorations, y compris de la qualité de la relation client, ou les proposer à sa hiérarchie si elles ne peuvent être réalisées en autonomie
- Prendre en charge un problème entre un collaborateur et un client et apporter une solution à la situation conflictuelle

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.certidev.com/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2644/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	36
Montant total engagé	52 354 €
Coût moyen par dossier	1 454 €
Durée moyenne	68 h
Période	05/2020 – 12/2021
France compétences	98 %
Reste à charge titulaire	2 %

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