



UFA CAP HCR

SERVICE ET
COMMERCIALISATION
EN HÔTEL - CAFÉ - RESTAURANT

**NOMBRE DE SEMAINES
DE FORMATION À L'UFA :**
11 semaines en 1ère année (385 heures/an)
12 semaines en 2ème année (420 heures/an)

2 ANS

**FORMATION
PAR ALTERNANCE**

FONCTIONS PRINCIPALES

Organisation des prestations HCR

- Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage : réceptionner les livraisons et contrôler les stocks, utiliser les supports et les outils nécessaires, appliquer les procédures, participer aux opérations d'inventaire
- Contribuer à l'organisation des prestations : prendre connaissance des prestations, dresser une liste prévisionnelle des produits nécessaires, identifier et sélectionner les matériels nécessaires, planifier et organiser son activité

Accueil, commercialisation et services en HCR

- Contribuer à la relation-client et participer à la commercialisation : accueillir, présenter les supports de vente, identifier les besoins, contribuer à la vente des prestations, prendre les commandes, renseigner le client
- Préparer les prestations : faire une chambre, appliquer les procédures, entretenir les locaux, les matériels et les équipements, effectuer la mise en place, dresser les buffets, réaliser les préparations et valoriser les espaces destinés à la clientèle
- Réaliser les prestations et en assurer le suivi : assurer les prestations HCR, mettre en œuvre les techniques de préparation devant le client, réapprovisionner, réassortir les buffets, assurer le renouvellement des mises en place, participer aux opérations de facturation et d'encaissement
- Communiquer dans un contexte professionnel : adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels, communiquer avec les clients et au sein de l'entreprise

CONDITIONS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Avoir 16 ans dans l'année de signature du contrat ou sortir de troisième ou d'un DIMA (Dispositif d'Initiation aux Métiers de l'alternance)
- Possibilité de signer un contrat d'apprentissage jusqu'à 30 ans
- Rechercher un employeur qui accepte de vous prendre en apprentissage. Une fois que vous êtes tombé d'accord sur le diplôme, la date de début du contrat, il faut prévenir le centre de formation et nous communiquer que vous avez trouvé un employeur et vous assurer qu'il reste de la place pour vous accueillir

Ce sera la signature de votre contrat (demandé par l'employeur) qui validera votre inscription



CAP SERVICE ET COMMERCIALISATION EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT EN ALTERNANCE



LES DISCIPLINES

DOMAINE GÉNÉRAL 40% du temps de formation à l'UFA

- Expression Française et Ouverture au monde - Éducation civique
- Mathématiques - Sciences physiques
- Anglais
- Éducation physique et sportive

DOMAINE PROFESSIONNEL 60% du temps de formation à l'UFA

- Pratique professionnelle et technologie
- Prévention - Santé - Environnement
- Connaissance de l'entreprise

CONTENU DE LA FORMATION

- Développer l'autonomie des apprentis dans leurs parcours de formation
- D'effectuer un échange linguistique, professionnel et culturel avec la Grande-Bretagne
- Développer des échanges réguliers du suivi de formation de chaque apprenti avec les maîtres d'apprentissage et l'équipe éducative de l'UFA

CAPACITÉS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Appliquer les consignes d'hygiène et de sécurité
- Assurer la totalité d'une prestation HCR depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ sans incident
- Garantir la qualité du service rendu
- Avoir le sens du détail

CAPACITÉS RELATIONNELLES ET COMPORTEMENTALES

- Être souriant, disponible, discret, agréable
- Adopter les comportements et tenue adaptés à l'activité et à l'entreprise
- Analyser rapidement le besoin du client pour le conseiller dans ses choix
- Gérer les réclamations du client

INSERTION DANS LA VIE PROFESSIONNELLE OU POURSUITE D'ÉTUDES

- Possibilité de signer un contrat pour un brevet professionnel Arts du service et commercialisation en restauration, sous condition du niveau de compétences obtenu en CAP CS HCR
- Possibilité de faire une mention complémentaire dans le secteur de l'alimentation (mention complémentaire sommellerie, barman...)

TOTAL HEURES APPRENTIS : 35 heures/semaine
L'examen se déroule en Contrôle en Cours de Formation (CCF).