

# CQP BARMAN

## INACTIVE France COMPETENCE

<b>Public concerné, nombre,</b>	Tous publics de plus de 16 ans et demandeur d'emploi de plus de 26 ans
<b>Prérequis, modalités et délai d'accès</b>	Compréhension orale et écrite du Français ; accessible aux personnes handicapées et possibilité d'entrées et sorties échelonnées ; SANS NIVEAU
<b>Présentation générale</b> (Problématique, intérêt)	Adaptée en fonction de l'activité de l'entreprise, du poste proposé et du profil du candidat, la formation assure les apports nécessaires en termes de techniques professionnelles et de formation générale. L'objectif étant à terme l'insertion professionnelle de la personne par le développement de l'employé de ses compétences et capacités transversales.
<b>Objectifs</b>	<p><b>CAPACITES TRANSVERSALES</b></p> <p>Les capacités transversales sont des composantes de la compétence qui demeurent commune à plusieurs des métiers de l'hôtellerie restauration et qui par conséquent doivent permettre au candidat d'enrichir sa culture du CHR. L'objectif pour le centre de formation est de s'assurer que les composantes des capacités transversales soient connues du candidat afin de lui permettre de repérer dans des situations nouvelles des similitudes avec des situations connues et ainsi élargir ses compétences.</p> <p><b>OBJECTIF D'INSERTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir se comporter selon le mode de vie de l'entreprise</li> <li>- Appliquer les règles de courtoisie et de savoir-vivre</li> <li>- Observer les règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>- S'intégrer à une équipe de travail entreprise</li> <li>- Respecter les consignes et tableau de service</li> <li>- Veiller à son hygiène corporelle et vestimentaire</li> <li>- Adapter son comportement à la clientèle</li> </ul>
<b>Contenu de la formation</b>	<p><b>Présentation de l'hôtellerie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- découverte du secteur d'activité.</li> <li>- découverte des secteurs des métiers de la branche.</li> <li>- implantation des locaux.</li> </ul> <p><b>Service et vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conseiller le client.</li> <li>- promouvoir les produits.</li> <li>- prendre les commandes de boissons et servir.</li> <li>- facturer et encaisser.</li> <li>- analyser les ventes pour ajuster les stocks.</li> </ul> <p><b>Production :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- créer de nouvelles boissons.</li> <li>- élaborer et utiliser les fiches techniques.</li> <li>- réaliser des cocktails et boissons diverses.</li> <li>- concevoir et actualiser des supports de vente.</li> </ul> <p><b>Approvisionnement et mise en place:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- équipement du bar : mobilier et matériel.</li> <li>- entretien du matériel et du bar.</li> <li>- réaliser des inventaires.</li> <li>- mettre en place les produits, matériels et support de vente.</li> <li>- entretenir un réseau commercial d'approvisionnement.</li> <li>- gérer les stocks.</li> </ul>

	<p><b>Accueil et animation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueillir le client</li> <li>- mener un entretien en vue d'une vente de prestation de service.</li> <li>- créer l'ambiance de l'établissement.</li> <li>- animer une équipe.</li> <li>- gérer les conflits en maintenant une satisfaction client.</li> </ul> <p><b>Prévention, sécurité et santé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer la sécurité des lieux et personnes.</li> <li>- détecter les comportements à risques.</li> <li>- repérer les conduites addictives et les gérer.</li> <li>- diffuser les documents et outils de prévention et savoir en parler.</li> <li>- prodiguer des soins de premier secours.</li> </ul>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><b>Moyens pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supports pédagogiques</li> <li>• Matériel de vidéo projection ;</li> <li>• Salles</li> <li>• Plateaux techniques...</li> </ul> <p><b>Méthodes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Active,</li> <li>• Interrogative</li> </ul> <p><b>Modalités :</b> Présentiel, expérimentiel (période en milieu professionnel), en alternance</p>
<p><b>Compétences / Capacités professionnelles visées</b></p>	<p><b>B1A</b> Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation.  <b>B1B</b> Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service.  <b>B1C</b> Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client.  <b>B2A</b> – Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client.  <b>B3A</b> Réceptionner les marchandises.  <b>B3B</b> Contribuer à gérer les stocks.  <b>B3C</b> Stocker les marchandises.  <b>B4A</b> Procéder à l'approvisionnement des marchandises.  <b>B4B</b> Participer à l'achat des marchandises ou de produits.  <b>B6A</b> Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients.  <b>B6B</b> Intervenir en cas d'incident.  <b>B15bA</b> Préparer la salle et les espaces attenants.  <b>B15bB</b> Mettre les tables en place dans un service traditionnel.  <b>B15bC</b> Accueillir et accompagner les clients en salle dans un service traditionnel.  <b>B15bD</b> Prendre une commande en salle et la transmettre.  <b>B15bE</b> Effectuer un service en salle.  <b>B15bF</b> Clore un service en salle.  <b>B17A</b> Procéder à l'ouverture de la caisse.  <b>B17B</b> Accueillir un client en caisse.  <b>B17C</b> Procéder à l'encaissement des articles et produits.  <b>B17D</b> Fermer son poste de caisse.  <b>B34A</b> Appliquer les protocoles de nettoyage.  <b>B34B</b> Réaliser des cocktails classiques et boissons diverses.</p>
<p><b>Durée</b></p>	<p>12 mois en contrat en alternance – soit 480 heures de cours théorique au centre – En contrat de professionnalisation.</p>

<b>Dates</b>	Entrée tout au long de l'année
<b>Lieu(x)</b>	Epinal, 32 rue André Vitu 88000 EPINAL.
<b>Coût par participant</b>	<b>Gratuit pour le participant. Financement via OPCO de l'entreprise soit 15 €/ heure</b>
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	Mme HINGRAY Céline
<b>Formateurs, animateurs et intervenants</b>	M.DIEUDONNE Régis, Formateur référent alternance
<b>Suivi de l'action</b>	Émargement d'une feuille de présence, Attestation de fin de formation, Diplôme
<b>Evaluation de l'action</b>	Évaluation tout au long de la formation via un livret de suivi par le tuteur et le référent formation Évaluation à la fin de formation via une épreuve écrite et une épreuve pratique encadrée par un jury certifié. Evaluation de la prestation de formation par l'alternant en <b>cours de formation</b> et à 6 mois du passage du diplôme.
<b>Passerelles et débouchés possibles</b>	G1602 – Personnel de cuisine