



## CQP MAÎTRE D'HÔTEL

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à coordonner l'activité du personnel de salle de restaurant, organiser et contrôler le travail des équipes, tout en étant en capacité d'intervenir à chaque étape du service.

Vous serez capable de garantir la qualité du service rendu et ainsi la satisfaction et la fidélisation des clients.

### CONTENU DU PROGRAMME

- 1. Accueil et communication** – 77 heures
  - Maitriser les règles de communication verbale, non-verbale, para-verbale, en face à face et au téléphone
  - Porter une image de soi en adéquation avec l'image de marque
  - Optimiser l'expérience client (espaces physiques accueil de l'établissement)
  - Traiter les réclamations et gérer les plaintes
  - Gérer son stress et ses émotions face aux clients
- 2. Management et encadrement d'équipe** – 35 heures
  - Organiser, superviser, contrôler et optimiser le fonctionnement des équipes
  - Recruter, accueillir, intégrer, former, maintenir la motivation des équipes
  - Appliquer et faire appliquer la législation du travail
  - Gérer les conflits internes et vis-à-vis des clients
- 3. Service en salle traditionnel** – 42 heures
  - Connaître les produits et présenter une carte
  - Prendre une commande et développer les ventes additionnelles
  - Maitriser les différentes étapes du service
  - Encaisser les clients et clore le service
  - Conseiller et servir le vin
- 4. Sécurité des personnes et des biens** – 21 heures
- 5. Anglais professionnel** – 56 heures
- 6. Alternance en entreprise** – 175 heures
- 7. Evaluation finale** – 14 heures

*Le nombre d'heures est donné à titre indicatif – il pourra être revu en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours.*

#### Durée & Tarif

**Parcours complet : 420h – 60j**  
dont 245h (35j) en centre  
et 175h (25j) en stage

**Coût : 30€ HT/h soit 7 350€ HT**  
(frais de certification inclus 300€ HT)

#### Modalités et délais d'accès

##### Présentiel - En alternance

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation  
INTRA : nous contacter

#### Public visé

Toute personne amenée à coordonner l'activité en salle d'un restaurant et souhaitant obtenir son  
**CQP Maître d'hôtel**  
(RNCP 31339 - CPF 247408)

#### Pré requis

Bonne compréhension / expression en français – L'anglais est un plus  
Expérience significative / Maîtrise du poste de Chef de rang  
Test de positionnement initial

#### Lieu

**ASFOREST ou en entreprise**

#### Dates de session

**Parcours complet**  
Session 1 : du 15/03/21 au 01/09/21  
Session 2 : 04/10/21 au 09/03/22

### HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

ASFOREST 4 rue de Gramont 75002 Paris  
01 42 96 09 27 / [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)  
[www.asforest.com](http://www.asforest.com)  
Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap



SIRET 304 974 314 00011  
Déclaration d'activité 11 75 00154 75  
Code APE 8559A



*mise à jour sept. 2020*



## CQP MAÎTRE D'HÔTEL

### BLOCS DE COMPÉTENCES

Le parcours de formation permet d'acquérir les compétences attendues dans le référentiel de compétences constitutif du CQP. Ces compétences sont regroupées en blocs de compétences. Elles seront évaluées tout au long de la formation suivant le référentiel de certification, en vue de la préparation de l'évaluation finale et de l'obtention du CQP.

- Bloc : Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Bloc : Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Bloc : Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Bloc : Organiser le travail et superviser l'équipe
- Bloc : Effectuer un service en salle traditionnel
- Bloc : Gérer l'encaissement
- Bloc : Pratiquer une langue étrangère (niveau attendu : B1 du CECL)

### MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Formation en présentiel en centre et plateau technique restauration et en alternance en entreprise – stage possiblement via l'ASFOREST
- Variation des temps théorie / pratique (exercices, tests, mises en situation, jeux de rôle, épreuves blancs...)
- Evaluation selon processus CQP CERTIDEV : positionnement préalable, évaluation continue, évaluation finale
- Remise des supports pédagogiques utilisés
- Remise du certificat de réalisation
- Remise du CQP ou de l'attestation de blocs le cas échéant, à réception du certificateur
- L'ASFOREST est habilitée par CERTIDEV pour le CQP proposé

#### Durée & Tarif

**Parcours complet : 420h – 60j**  
dont 245h (35j) en centre  
et 175h (25j) en stage

**Coût : 30€ HT/h soit 7 350€ HT**  
(frais de certification inclus 300€ HT)

#### Modalités et délais d'accès

##### Présentiel - En alternance

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation  
INTRA : nous contacter

#### Public visé

Toute personne amenée à coordonner l'activité en salle d'un restaurant et souhaitant obtenir son  
**CQP Maître d'hôtel**  
(RNCP 31339 - CPF 247408)

#### Pré requis

Bonne compréhension / expression en français – L'anglais est un plus  
Expérience significative / Maîtrise du poste de Chef de rang  
Test de positionnement initial

#### Lieu

**ASFOREST ou en entreprise**

#### Dates de session

**Parcours complet**  
Session 1 : du 15/03/21 au 01/09/21  
Session 2 : 04/10/21 au 09/03/22

### HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

