

RESPONSABLE EN MANAGEMENT OPÉRATIONNEL EN HÔTELLERIE INTERNATIONALE

VATEL NANTES
44200 NANTES

Informations pratiques

Du 01/9/2023 au 31/8/2026

- en centre : 1206 heures
- en entreprise : 1206 heures
- Temps plein
- Cours de jour

Formation entièrement présentIELLE

[Le détail de la session sur le site de l'organisme](#)

Réunions d'information collective

Non renseigné

Portes ouvertes

Non renseigné

Inscriptions

Ouvert

Pré-requis

Niveau d'entrée : Niveau 4 (Bac, Bac Pro, BP, Titres ou équivalents)

Financements possibles

- OPCO

Vatel Nantes

5 place Clémence Lefeuvre BP
70407
44200 Nantes
02-28-49-20-91
n.bellec@vatel.fr
<https://www.vatel.fr/fr/ ecole-hoteliere-nantes/presentation-vatel-nantes>

Lieu de la formation

Vatel Nantes
5 place Clémence Lefeuvre BP
70407 44200 Nantes
02-28-49-20-91

n.bellec@vatel.fr

La formation

Objectif Général

Certification

Objectifs

- Vérifier le respect de l'affichage réglementaire et informatif pour le client (sécurité, sanitaire, tarifs, etc.) en s'assurant régulièrement de la présence et de la visibilité des affichages, en les mettant à jour en fonction de l'évolution des exigences légales et réglementaires afin de respecter la législation.
- Réaliser des devis personnalisés pour des groupes (corporate, MICE, loisir) en recueillant les attentes de l'acheteur : taille du groupe, budget, préférences alimentaires, objectifs de l'évènement, accessibilité, etc., en définissant le niveau de prestation souhaité en hôtellerie-restauration et en lui présentant des services complémentaires afin de lui proposer une prestation en adéquation avec ses besoins.
- Effectuer les réservations clients en utilisant les logiciels propres à l'activité hôtelière (PMS) et/ou de restauration, quel que soit le canal d'entrée (téléphone, Internet, plateforme de réservation spécifique, etc.) afin de garantir la réservation.
- Organiser la prestation d'arrivée et de départ des différents types de clients (groupes, individuels, corporate, etc.) en coordonnant des équipes d'étage et de restauration, en planifiant et répartissant les tâches, et en calibrant les ressources humaines nécessaires afin de délivrer un service de qualité.
- Conseiller les clients sur l'offre sportive et culturelle locale en prenant en compte leurs intérêts et leurs besoins, en faisant la promotion des prestataires partenaires, en utilisant des moyens innovants de communication (plateformes numériques interactives, applications mobiles, affichages numériques, etc.), afin d'enrichir l'expérience globale du client.
- Conseiller les clients sur les accords mets et vins en faisant appel aux techniques d'association et en expliquant les caractéristiques et ou particularités d'un vin, d'un spiritueux ou d'un plat afin de leur faire découvrir de nouvelles saveurs.
- Rédiger un plan de recrutement qui cible l'acquisition d'une équipe suffisante en nombre et en qualification, en évaluant les besoins en compétences du service et en tenant compte des moyennes de fréquentation des clients afin de disposer des ressources humaines garantissant un niveau de qualité de service attendu.
- Recruter les profils manquants en utilisant tous les outils et moyens de recrutement actuels (LinkedIn, réseaux spécialisés dans le secteur) et en réalisant des entretiens d'embauche afin de compléter les équipes.
- Optimiser l'intégration des nouvelles recrues en mettant en œuvre un plan de on-boarding complet et personnalisé, en leur présentant l'établissement, son histoire et ses valeurs, en les présentant aux membres clés de l'équipe et de la direction, et en adaptant les postes de travail en fonction de leurs besoins spécifiques (notamment pour les personnes en situation de handicap) afin de diffuser la culture d'entreprise.
- Manager des équipes en hôtellerie en adoptant un style de management participatif et inclusif, en animant des briefings et débriefings, des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance qualité, la RSE et le management environnemental, y compris en langue anglaise, afin d'impliquer chaque collaborateur dans l'atteinte des objectifs du département.
- Suivre régulièrement les objectifs qualitatifs et quantitatifs des salariés, en veillant à ce que les salariés de l'équipe respectent les clauses de leur contrat de travail, du règlement intérieur et de la réglementation

sociale et des usages de l'établissement, en fixant des objectifs quantitatifs et en vérifiant leur atteinte afin de mettre en place des mesures appropriées (recadrage, sanctions, félicitations...).

- Gérer les situations de pression et de stress dans une équipe pendant les temps forts en identifiant les sources potentielles de stress et de tension, en les apaisant et en diffusant des techniques et outils de gestion du stress afin d'assurer de bonnes conditions d'exécution du travail.
- Évaluer les équipes de travail en conduisant des entretiens individuels, en identifiant leurs besoins spécifiques en matière de formation afin d'assurer la montée en compétences du personnel.
- Établir les plannings du service en analysant les besoins du service, en prenant en compte la législation (jours de congés consécutifs, ancienneté, etc.), les tendances de fréquentation du service et les attentes des salariés afin de garantir une répartition du travail équitable et efficiente.
- Répartir les rôles de chacun en encourageant la polyvalence, en animant des briefings réguliers et en adaptant les rôles en fonction des compétences disponibles et des besoins de l'établissement afin d'assurer la continuité opérationnelle et la fluidité du service.
- Conduire des études de marché en s'informant des tendances de consommation dans le secteur et en utilisant les méthodes pro-actives (questionnaires et/ou questionnements, discussions à chaud/à froid des clients) et en analysant l'offre concurrentielle afin d'identifier les opportunités commerciales de différenciation.
- Réaliser une veille technologique (IA, robotique, connectivité) en étudiant le potentiel des innovations technologiques pouvant s'appliquer à l'établissement d'hébergement afin de pouvoir s'adresser aux nouvelles générations de clients.
- Contribuer à l'élaboration du plan d'action commerciale pour son service en utilisant les conclusions des études de marché et en se basant sur les résultats chiffrés de fréquentation du département afin de proposer des nouveaux produits et ou services différenciateurs répondant aux besoins des clients.
- Mener une vente auprès de clients en utilisant des techniques de vente additionnelle, en évaluant les besoins des clients et en proposant des solutions personnalisées afin d'atteindre les objectifs de rentabilité.
- Participer à l'élaboration d'une stratégie de communication nationale ou internationale adaptée (média et hors média outils digitaux) en identifiant les canaux les plus pertinents, en créant des messages-clés adaptés aux spécificités culturelles et linguistiques de chaque région afin de toucher les cibles prédéfinies.
- Établir un calendrier annuel de promotions tarifaires en l'alignant avec le calendrier des différents événements locaux (culturels, sportifs, sociaux, etc.) et en impliquant les différents services de l'établissement pour assurer une dynamique et une fréquentation optimale.
- Proposer la carte du département food and beverage en collaborant avec les personnes concernées (chef de cuisine, bar tender, personnel en charge des petits déjeuners, etc.), en prenant en compte les tendances sociétales de consommation (végétarianisme, véganisme, sans gluten, etc.), en y intégrant des options alimentaires respectueuses de l'environnement et biologiques et en respectant les ratios de rentabilité du service, afin de proposer une offre concurrentielle et à valeur ajoutée client.
- Recueillir les besoins spécifiques du client en utilisant les techniques de questionnement afin de vérifier les bonnes conditions de son accueil y compris les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap.
- Gérer les mécontentements et les réclamations clients en adoptant une posture empathique et proactive, en répondant de manière constructive et rapide, en utilisant des techniques de résolution de conflits, en impliquant les parties concernées et en proposant une compensation si nécessaire afin d'améliorer l'expérience client.
- Réaliser une analyse financière de l'activité du service en examinant les indicateurs de revenus et de charges spécifiques au service, en consultant les données comptables existantes, le bilan fonctionnel et les tableaux de bord existants, et en les confrontant aux résultats et aux ratios moyens du secteur et en identifiant les écarts afin de proposer des objectifs d'amélioration.
- Proposer des solutions à la maîtrise des coûts en réalisant des achats groupés, en explorant des options multi-fournisseurs, en négociant avec les fournisseurs, en privilégiant les filières courtes et en utilisant les techniques de calcul de coûts de revient, de seuil de rentabilité afin de maximiser l'efficacité financière du

- service.
- Établir un budget prévisionnel de l'établissement en distinguant les dépenses opérationnelles (OPEX) et les dépenses en capital (CAPEX), en consultant les parties prenantes des différents services, en définissant les niveaux de chiffre d'affaires et de charges et investissements à budgétiser pour garantir l'atteinte des objectifs financiers et stratégiques.
 - Élaborer des tableaux de bord en définissant la périodicité de recueil d'informations et en sélectionnant les types d'indicateurs-clés (taux de fréquentation, taux d'occupation, chiffre d'affaires, etc.) à recueillir afin de suivre l'atteinte des objectifs budgétaires.
 - Analyser les écarts entre les prévisions budgétaires et les résultats réels du service en comparant les résultats avec les autres services de l'établissement hôtelier, en recherchant les causes de ces écarts, en engageant des discussions avec les managers des autres services, afin de mettre en place des mesures correctives rapides.
 - Élaborer les rapports d'activité du service en synthétisant les résultats obtenus pendant la période, en évaluant l'efficacité ou non des mesures correctives mises en place et en proposant de nouvelles mesures afin d'améliorer continuellement la performance du service.
 - Gérer les commandes de produits consommables et services en prenant en compte l'activité prévisionnelle des services, en adoptant une logique de gestion des stocks minimum et en négociant les délais de paiement afin d'optimiser les flux de trésorerie.
 - Suivre l'encaissement des comptes débiteurs en utilisant des systèmes de comptabilité, en vérifiant le paiement des factures et en mettant en œuvre un processus de relance structuré avec des communications définies et respectueuses et en faisant des relances définies auprès des débiteurs afin de s'assurer que les recettes reçues sont conformes aux termes des devis et contrats.

Le Manager en Hôtellerie Internationale est amené à diriger un ou plusieurs services opérationnels dans la grande hôtellerie internationale comme : les restaurants, les bars, le service des étages, la réception, l'hébergement, le service de la gouvernante, le service commercial, les banquets et les conférences, le service comptable, le contrôle de restauration, le service du personnel. Il exerce généralement ses fonctions dans une unité hôtelière ou de restauration tant en France qu'à l'étranger. Il est parfois amené à créer sa propre entreprise d'hôtellerie ou de restauration. Hiérarchiquement placé sous les ordres du Directeur de l'hôtel ou de son adjoint, il est responsable de ses résultats. Il est un atout essentiel à la performance de l'établissement et à la satisfaction de la clientèle locale et internationale.

Programme

1

Blocs de compétences

1

- > RNCP39885BC01 (CPP Organiser un service et gérer un département d'hôtellerie-restauration)
 - Vérifier le respect de l'affichage réglementaire et informatif pour le client (sécurité, sanitaire, tarifs, etc.) en s'assurant régulièrement de la présence et de la visibilité des affichages, en les mettant à jour en fonction de l'évolution des exigences légales et réglementaires afin de respecter la législation. Réaliser des devis personnalisés pour des groupes (corporate, MICE, loisir) en recueillant les attentes de l'acheteur : taille du groupe, budget, préférences alimentaires, objectifs de l'évènement, accessibilité, etc., en définissant le niveau de prestation souhaité en hôtellerie-restauration et en lui présentant des services complémentaires afin de lui proposer une prestation en adéquation avec ses besoins. Effectuer les réservations clients en utilisant les logiciels propres à l'activité hôtelière (PMS) et/ou de restauration, quel que soit le canal d'entrée (téléphone, Internet, plateforme de réservation spécifique, etc.) afin de garantir la réservation. Organiser la prestation d'arrivée et de départ des différents types de clients (groupes, individuels, corporate, etc.) en coordonnant des équipes d'étage et de restauration, en planifiant et répartissant les tâches, et en calibrant les ressources humaines nécessaires afin de délivrer un service de qualité. Conseiller les clients sur l'offre sportive et culturelle locale en prenant en compte leurs intérêts et leurs besoins, en faisant la promotion des prestataires

partenaires, en utilisant des moyens innovants de communication (plateformes numériques interactives, applications mobiles, affichages numériques, etc.), afin d'enrichir l'expérience globale du client. Conseiller les clients sur les accords mets et vins en faisant appel aux techniques d'association et en expliquant les caractéristiques et ou particularités d'un vin, d'un spiritueux ou d'un plat afin de leur faire découvrir de nouvelles saveurs.

• Mise en situation professionnelle réelle sur la prise en charge de la réservation, l'arrivée, l'accueil et le départ de clients.

> RNCP39885BC02 (CPP Manager et encadrer la production des services en hôtellerie-restauration)

• Rédiger un plan de recrutement qui cible l'acquisition d'une équipe suffisante en nombre et en qualification, en évaluant les besoins en compétences du service et en tenant compte des moyennes de fréquentation des clients afin de disposer des ressources humaines garantissant un niveau de qualité de service attendu.

Recruter les profils manquants en utilisant tous les outils et moyens de recrutement actuels (LinkedIn, réseaux spécialisés dans le secteur) et en réalisant des entretiens d'embauche afin de compléter les équipes.

Optimiser l'intégration des nouvelles recrues en mettant en œuvre un plan de on-boarding complet et personnalisé, en leur présentant l'établissement, son histoire et ses valeurs, en les présentant aux membres clés de l'équipe et de la direction, et en adaptant les postes de travail en fonction de leurs besoins spécifiques (notamment pour les personnes en situation de handicap) afin de diffuser la culture d'entreprise. Manager des équipes en hôtellerie en adoptant un style de management participatif et inclusif, en animant des briefings et débriefings, des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance qualité, la RSE et le management environnemental, y compris en langue anglaise, afin d'impliquer chaque collaborateur dans l'atteinte des objectifs du département. Suivre régulièrement les objectifs qualitatifs et quantitatifs des salariés, en veillant à ce que les salariés de l'équipe respectent les clauses de leur contrat de travail, du règlement intérieur et de la réglementation sociale et des usages de l'établissement, en fixant des objectifs quantitatifs et en vérifiant leur atteinte afin de mettre en place des mesures appropriées (recadrage, sanctions, félicitations...). Gérer les situations de pression et de stress dans une équipe pendant les temps forts en identifiant les sources potentielles de stress et de tension, en les apaisant et en diffusant des techniques et outils de gestion du stress afin d'assurer de bonnes conditions d'exécution du travail. Évaluer les équipes de travail en conduisant des entretiens individuels, en identifiant leurs besoins spécifiques en matière de formation afin d'assurer la montée en compétences du personnel. Établir les plannings du service en analysant les besoins du service, en prenant en compte la législation (jours de congés consécutifs, ancienneté, etc.), les tendances de fréquentation du service et les attentes des salariés afin de garantir une répartition du travail équitable et efficiente. Répartir les rôles de chacun en encourageant la polyvalence, en animant des briefings réguliers et en adaptant les rôles en fonction des compétences disponibles et des besoins de l'établissement afin d'assurer la continuité opérationnelle et la fluidité du service.

• Étude de cas pour identifier les besoins en personnel et faire des propositions de recrutement et d'intégration pour le service.

> RNCP39885BC03 (CPP Animer le développement commercial et gérer la relation client en hôtellerie-restauration)

• Conduire des études de marché en s'informant des tendances de consommation dans le secteur et en utilisant les méthodes pro-actives (questionnaires et/ou questionnements, discussions à chaud/à froid des clients) et en analysant l'offre concurrentielle afin d'identifier les opportunités commerciales de différenciation. Réaliser une veille technologique (IA, robotique, connectivité) en étudiant le potentiel des innovations technologiques pouvant s'appliquer à l'établissement d'hébergement afin de pouvoir s'adresser aux nouvelles générations de clients. Contribuer à l'élaboration du plan d'action commerciale pour son service en utilisant les conclusions des études de marché et en se basant sur les résultats chiffrés de fréquentation du département afin de proposer des nouveaux produits et ou services différenciateurs répondant aux besoins des clients. Mener une vente auprès de clients en utilisant des techniques de vente additionnelle, en évaluant les besoins des clients et en proposant des solutions personnalisées afin d'atteindre les objectifs de rentabilité. Participer à l'élaboration d'une stratégie de communication nationale ou internationale adaptée (média et hors média outils digitaux) en identifiant les canaux les plus pertinents, en créant des messages-clés adaptés aux spécificités culturelles et linguistiques de chaque région afin de toucher les cibles prédefinies. Établir un calendrier annuel de promotions tarifaires en l'alignant avec le calendrier des différents événements locaux (culturels, sportifs, sociaux, etc.) et en impliquant les différents services de l'établissement pour assurer une dynamique et une fréquentation optimale. Proposer la carte du département food and beverage en collaborant avec les personnes concernées (chef de cuisine, bar tender, personnel en charge des petits déjeuners, etc.), en prenant en compte les tendances sociétales de consommation (végétarianisme, véganisme, sans gluten, etc.), en y intégrant des options alimentaires respectueuses de l'environnement et biologiques et en respectant les ratios de rentabilité du service, afin de proposer une offre concurrentielle et à valeur ajoutée client. Recueillir les besoins spécifiques du client en utilisant les techniques de questionnement

afin de vérifier les bonnes conditions de son accueil y compris les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap. Gérer les mécontentements et les réclamations clients en adoptant une posture empathique et proactive, en répondant de manière constructive et rapide, en utilisant des techniques de résolution de conflits, en impliquant les parties concernées et en proposant une compensation si nécessaire afin d'améliorer l'expérience client.

- Étude de cas pour identifier la problématique marketing et/ou commerciale de l'entreprise.
- > RNCP39885BC04 (CPP Piloter et budgérer la production de services en hôtellerie-restauration)
- Réaliser une analyse financière de l'activité du service en examinant les indicateurs de revenus et de charges spécifiques au service, en consultant les données comptables existantes, le bilan fonctionnel et les tableaux de bord existants, et en les confrontant aux résultats et aux ratios moyens du secteur et en identifiant les écarts afin de proposer des objectifs d'amélioration. Proposer des solutions à la maîtrise des coûts en réalisant des achats groupés, en explorant des options multi-fournisseurs, en négociant avec les fournisseurs, en privilégiant les filières courtes et en utilisant les techniques de calcul de coûts de revient, de seuil de rentabilité afin de maximiser l'efficacité financière du service. Établir un budget prévisionnel de l'établissement en distinguant les dépenses opérationnelles (OPEX) et les dépenses en capital (CAPEX), en consultant les parties prenantes des différents services, en définissant les niveaux de chiffre d'affaires et de charges et investissements à budgétiser pour garantir l'atteinte des objectifs financiers et stratégiques. Élaborer des tableaux de bord en définissant la périodicité de recueil d'informations et en sélectionnant les types d'indicateurs-clés (taux de fréquentation, taux d'occupation, chiffre d'affaires, etc.) à recueillir afin de suivre l'atteinte des objectifs budgétaires. Analyser les écarts entre les prévisions budgétaires et les résultats réels du service en comparant les résultats avec les autres services de l'établissement hôtelier, en recherchant les causes de ces écarts, en engageant des discussions avec les managers des autres services, afin de mettre en place des mesures correctives rapides. Élaborer les rapports d'activité du service en synthétisant les résultats obtenus pendant la période, en évaluant l'efficacité ou non des mesures correctives mises en place et en proposant de nouvelles mesures afin d'améliorer continuellement la performance du service. Gérer les commandes de produits consommables et services en prenant en compte l'activité prévisionnelle des services, en adoptant une logique de gestion des stocks minimum et en négociant les délais de paiement afin d'optimiser les flux de trésorerie. Suivre l'encaissement des comptes débiteurs en utilisant des systèmes de comptabilité, en vérifiant le paiement des factures et en mettant en œuvre un processus de relance structuré avec des communications définies et respectueuses et en faisant des relances définies auprès des débiteurs afin de s'assurer que les recettes reçues sont conformes aux termes des devis et contrats.
- Étude de cas afin de réaliser une analyse financière commentée et proposer des solutions à court et moyen terme.

Niveau d'entrée

Niveau 4 (Bac, Bac Pro, BP, Titres ou équivalents)

Organisation pédagogique

- > Modalité d'enseignement :
 - Formation entièrement présentielles

En savoir plus

Exemples de métiers accessibles avec cette formation

- > Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- > Management d'hôtel-restaurant
- > Réception en hôtellerie

Source : Cariforef des Pays de la Loire - 184365 - Code établissement : 56542



CHOISIR MON MÉTIER, BONJOUR

Et vous êtes déjà **sur la bonne voix !**

La plateforme téléphonique d'information
sur la formation professionnelle et l'apprentissage
en Pays de la Loire.



**Des chargé.e.s
d'information
à votre écoute**

0 800 200 303

Service & appel
gratuits