

Code Module	Modules	Durée	
		en jours	en heures
ACC0	L'accueil (tous les CQP)	1	7
ACC1	Gérer le pôle accueil réception	4	28
ADM1	Classer et archiver des documents - niveau 1	1	7
ADM3	Utiliser les outils de communication externes (Téléphone, Fax, Internet...)	2	14
ADM4	Transmettre des messages	1	7
ADM5	Assurer les différents types de correspondance écrite	1	7
ANI1	Animer et commercialiser en hôtellerie	3	21
COM1	L'image de soi : améliorer son image	1	7
COM2	Optimiser sa communication	1	7
COM3	Gérer les conflits	1	7
COMPT2	Remplir les documents comptables au poste réception	1	7
DRO1	Le contrat de travail, instruction civique	1	7
DRO2	La convention collective de l'hôtellerie-restauration	1	7
ENV1	Sensibilisation à l'Eco environnement	1	7
FAC1	Savoir utiliser la caisse d'un établissement hôtelier, opérations de change	2	14
INF1	Utiliser les logiciels professionnels en hôtellerie	3	21
INF2	Utiliser les bases d'Excel 2007	2	14
INF3	Utiliser les bases de Word 2007	2	14
LAB1	Les labels hôteliers face au classement par les étoiles - comprendre le fonctionnement	1	7
MAN3	Gérer son temps de travail	1	7
QUA1	Appréhender les bases de la qualité	1	7
RESA1	Gérer le pôle réservation d'un établissement hôtelier	4	28
RESA2	Organisation et transmission d'informations aux étages	2	14
SEC1	Les risques incendies	1	7
SEC3	Prévention des risques liés à l'activité physique (ergonomie)	1	7
SEC4	Le secourisme au travail	2	14
TOU1	Développer sa culture hôtelière et touristique	2	14
SOUS TOTAL		31	311

Modules optionnels			
ANG1	S'exprimer et comprendre un client en anglais - niveau 1	10	70
ANG2	S'exprimer et comprendre un client en anglais - niveau 2	5	35
ANG3	S'exprimer et comprendre un client en anglais - niveau 3	5	35
ESP1	S'exprimer et comprendre un client en espagnol - niveau 1	8	56
ESP2	S'exprimer et comprendre un client en espagnol - niveau 2	5	35
FRA1	S'exprimer et comprendre un client en français - niveau 1	10	70

41 quater rue de Matignon 64100 BOUCAU

Tel : 05.59.55.27.83 – Fax : 05.59.59.28.24

E-mail : commercial@ifpc-formation.com / www.ifpc-formation.com

« Il faut être enthousiaste de son métier pour y exceller » Diderot