

Programme de Formation
Employé Polyvalent en Restauration H/F
en milieu aéroportuaire

Public

Tout public

Prérequis

Pas de pré requis diplômant
Savoirs de base

Objectifs

L'employé polyvalent en restauration H/F en milieu aéroportuaire participe au service dans sa mise en place, son suivi et sa fin. Il/ Elle s'inscrit dans une démarche commerciale active dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des denrées et des préparations alimentaires et dans les spécificités liées à l'environnement de travail.

Durée

273 heures dont :
- 203 heures en centre de formation
- 70 heures stage d'immersion dans un point de vente de restauration en milieu aéroportuaire

Type d'action

Acquisition des compétences – Formation continue – en Présentiel

Effectifs

10 stagiaires minimum / 15 stagiaires maximum

Validation

Attestation de formation
Attestation de formation Maîtrise de l'Hygiène et de Sécurité Alimentaire

Blocs de compétence

Bloc 1 : Valoriser l'offre de produits alimentaires dans l'espace commercial
Bloc 2 : Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

Equivalence

Sans niveau spécifique

Passerelle

CAP Equipier Polyvalent du Commerce

Suite de parcours

CAP Equipier Polyvalent du Commerce
Certificat de Spécialisation Vendeur conseil en alimentation (via la VAE)

Débouchés

Employé polyvalent en restauration
Employé polyvalent en commerce d'alimentation

Programme

Voir annexe 1 (détail et volume horaire)

Ressources et modalités pédagogiques

Le CIFCA dispose de magasins pédagogiques, d'un laboratoire de préparation, de chambres froides, de cellules d'affinage, d'un quai de réception et de salles de cours théoriques.
Face à face pédagogique / Découverte Filière / Mise en situation pratique
Supports théoriques remis aux stagiaires

Modalités d'accès

Lieux de formation : CIFCA - 14, rue des Fillettes – 75018 Paris



Le lieu est aménagé pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes à mobilité réduite. (www.agefiph.fr ; www.capemploi75.fr)

Programme de Formation
Employé Polyvalent en Restauration H/F
en milieu aéroportuaire

Annexe 1 : (1/4)

BLOC 1 : VALORISER L'OFFRE DE PRODUITS ALIMENTAIRES DANS L'ESPACE COMMERCIAL (1/2)		
Approvisionner en produits alimentaires dans les règles d'hygiène et de la rotation des produits		Nb H
Les produits alimentaires	Les familles de produits alimentaires en point de vente de restauration en milieu aéroportuaire (Composition, familles d'ingrédients, modes de consommation) : - Sandwichs et wraps (classiques, végétariens, végétariens ...) - Pizza, quiches, tartines, snacks et préparations faciles à manger - Salades et plats frais - Pâtisseries et viennoiseries - Fruits et légumes - Produits laitiers et fromages - Boissons : softs, eaux, cafés, thés, sodas et autres - Boissons alcoolisées Notions sur les différences entre produits conventionnels et produits biologiques Les appellations, les labels et signes de qualité des produits	42
La dimension nutritionnelle des produits alimentaires	Les caractéristiques nutritionnelles des différents groupes d'aliments (fruits et légumes, produits céréaliers-féculents, produits laitiers, viande-poissons-œufs, produits gras, produits sucrés, boissons) La nature des constituants alimentaires : les glucides, les protéides, les lipides, les minéraux, les fibres, l'eau	14
	Les régimes alimentaires	
	Les régimes spécifiques (intolérance...)	
Hygiène et sécurité sanitaires des denrées et des préparations	L'hygiène personnelle et professionnelle : L'hygiène corporelle, les éléments de la tenue professionnelle et leurs justifications Les différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications	3,5
	Les micro-organismes (notions de base) Les sources de contamination L'altération des aliments : causes, mesures d'hygiène, mode et durées de conservations des aliments Les toxi-infections alimentaires	3,5
	La réglementation en vigueur Les services du contrôle sanitaire Le principe de la marche en avant Les règles de températures de stockage des aliments La chaîne du froid La traçabilité des produits Allergènes, HACCP et restauration commerciale	10,5
L'inventaire physique quotidien	Les objectifs et enjeux de l'inventaire physique quotidien Les moyens et outils pour réaliser l'inventaire physique Les outils de suivi de stocks La démarque	3.5
Les différentes sources d'approvisionnement	Les différents circuits de distribution en lien avec la politique du point de vente	3,5
Le contrôle quantitatif et qualitatif des denrées alimentaires reçues	Le contrôle quantitatif des produits reçus Les protocoles de contrôle qualitatif à la réception Les critères organoleptiques de fraîcheur et/ou stades de maturation spécifiques aux principaux produits alimentaires	
Le stockage	Les règles appliquées au stockage Les techniques de conservation des aliments et préparations Les lieux et les équipements de conservation des aliments	
La rotation des stocks	Les règles de rotation des produits	3,5
La gestion des déchets et des consignes	La réglementation en matière de gestion des déchets et des invendus Les bio déchets Le tri des déchets Les circuits de valorisation des déchets	

Programme de Formation
Employé Polyvalent en Restauration H/F
en milieu aéroportuaire

Annexe 1 : (2/4)

BLOC 1 : VALORISER L'OFFRE DE PRODUITS ALIMENTAIRES DANS L'ESPACE COMMERCIAL (2/2)		
L'organisation de l'espace de travail		Nb H
Les locaux, les équipements et les matériels alimentaires	Les différents locaux Les différents équipements alimentaires Les matériels, outils et fournitures Les matériels, fournitures et accessoires d'emballage et de conditionnement.	3,5
L'organisation de l'espace de travail	Les protocoles de vérification du bon fonctionnement des équipements	7
L'entretien des locaux	Les techniques d'entretien des locaux, des équipements et des matériels Les produits et les différents types de produits d'entretien, et leur rangement	
Le Plan de Maitrise Sanitaire	Les documents de contrôle à présenter : documents de traçabilités, d'autocontrôle, protocoles de nettoyage	
Les risques professionnels, les moyens de prévention et de protection	Les risques liés à l'activité physique et leurs moyens de prévention et de protection dans le point de vente	3,5
Mettre en valeur l'offre		Nb H
Les techniques simples de préparation	Les pratiques de découpes et préparations adaptées aux produits dans les conditions d'hygiène requises	3,5
Les supports de communication et l'étiquetage des produits	Les éléments d'identification du produit L'étiquetage et la réglementation / La certification de la qualité L'affichage des prix TVA, prix HT, prix TTC	7
Les règles d'implantation des produits alimentaires	Le merchandising Les règles et spécificités d'implantation liées à l'activité	3,5
La présentation, la théâtralisation de l'offre	Les principaux mobiliers de stockage, de présentation et de vente La théâtralisation de l'offre Les animations ou promotions selon la saisonnalité	
BLOC 1	Volume horaire total B1	115,5

BLOC 2 : METTRE EN ŒUVRE, PERSONNALISER ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT		
Le métier d'employé polyvalent en restauration H/F		Nb H
Le métier d'employé polyvalent en restauration H/F en milieu aéroportuaire	Le métier d'employé polyvalent en restauration H/ F en milieu aéroportuaire et ses spécificités par rapport à un environnement classique	3,5
	L'environnement professionnel en milieu aéroportuaire	7
	Les modalités et conditions d'accès en milieu aéroportuaire	
	La sécurité et la responsabilité spécifiques	3,5
	Les tâches quotidiennes et la hiérarchisation des tâches	
Conseiller et accompagner le client dans sa démarche d'achat		Nb H
L'accueil, l'écoute et l'accompagnement du client	Les étapes de la vente La prise en charge du client / La découverte du client La reformulation et l'orientation du client Le traitement des objections La conclusion de l'entretien de vente L'auto-évaluation d'une prestation de vente	7
Les techniques de vente adaptées à la clientèle aéroportuaire	La communication verbale et non verbale La clientèle en milieu aéroportuaire (segmentation, profil, comportement à l'achat...) Servir un client étranger (mise en situation, lexique anglais) Gestion des situations difficiles (flux élevé, conflits, situations de stress...) Simulations/ mises en situation	35
Les services aux clients	Les différentes catégories de services (services de base, services liés) La structure de l'offre de services du point de vente La mise en place et l'évaluation d'un service	3,5
L'encaissement	Les différents types de paiement Le ticket de caisse Le rendu monnaie Les procédures de tenue de caisse (ouverture, suivi et clôture) Les règles et bonnes pratiques de la tenue de caisse	7

Programme de Formation
Employé Polyvalent en Restauration H/F
 en milieu aéroportuaire

Participer au développement de l'activité commerciale et fidéliser		Nb H
Les facteurs d'ambiance	Les différents facteurs d'ambiance du point de vente physique	3,5
Les animations du point de vente	L'organisation de l'offre Produits Les opérations de promotions et d'événements commerciaux	
La fidélisation des clients	L'évaluation de la satisfaction de la clientèle	3,5
	Les enjeux de la fidélisation et la gestion de la relation client	
	Les outils de la fidélisation	
	Les indicateurs de mesure de la fidélisation et évaluation des performances	
BLOC 2	Volume horaire B2	73,5

VOLUME HORAIRE FORMATION		Nb H
Accueil		3,5
Bloc 1 : Valoriser l'offre de produits alimentaires dans l'espace commercial		115 ,5
Bloc : : Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client		73,5
Bilans de formation / accompagnement		10,5
	VOLUME HORAIRE TOTAL	203