



## CQP MAITRE D'HOTEL (H/F)

### Dossier de demande de certification des acquis de l'expérience

#### Partie administrative

Nom : .....

Nom d'épouse : .....

Prénoms : .....

NIR (10 premiers chiffres n° SS) : .....

Adresse : .....

Complément : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Tél. domicile : ..... Autre (travail, portable) : .....

E-mail : .....

Situation actuelle :  Salarié  Travailleur indépendant  Demandeur d'emploi

Dispositif de financement :  CPF  Autre (à préciser) .....

## INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Commencer par la plus récente

Emploi occupé	Nom et adresse de l'entreprise	Statut : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ salarié</li><li>▪ ou non salarié</li></ul>	Temps complet ou temps partiel (dans ce cas indiquer le nombre d'heures par mois)	Périodes d'emploi		Principales activités exercées
				Date de début	Date de fin	

## INFORMATIONS RELATIVES A LA FORMATION

### Diplômes obtenus ou dernière classe suivie

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### Stages de formation professionnelle effectués :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### PIECES A FOURNIR (photocopies) :

- Pour les activités salariées :
  - contrat de travail en cours,
  - certificats de travail et bulletins de salaire
- Pour les activités non salariées :
  - tout document pouvant en attester
- curriculum vitae
- Diplômes et /ou attestations de formation
- Toute autre pièce que vous jugez utile à l'appui de votre demande

### Dossier à retourner à :

#### **Certidev**

22 rue d'Anjou – 75008 Paris

01 40 17 20 06 - [contact@certidev.com](mailto:contact@certidev.com) - [www.certidev.com](http://www.certidev.com)

# **CQP MAITRE D'HOTEL (H/F)**

Dossier de demande de certification  
des acquis de l'expérience

## **Référentiel des compétences**

*Le document qui suit décrit les compétences nécessaires pour obtenir le CQP.*

*Il doit vous servir à faire le point sur ce que vous estimez savoir-faire (autoévaluation).*

*Vous pouvez également l'utiliser pour que votre employeur par exemple donne son point de vue.*

*Ce document ferait alors partie des pièces que vous pourriez décider – ou non – de mettre dans votre dossier à l'appui de votre demande de diplôme.*

## AUTO EVALUATION DES COMPETENCES

<b>Organisation du travail de la brigade de salle</b>	<b>Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :</b>		<b>Pour chacune des activités suivantes vous pensez :</b>		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Établir les emplois du temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser un briefing avec la cuisine pour connaître les produits à disposition et ceux à vendre en priorité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir un plan de salle en fonction des réservations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répartir les tâches de service (nettoyage, argenterie, verrerie, ménages, mise en place)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser un briefing avec la brigade de salle avant le service pour donner les consignes (plats du jour, promotions, objectif chiffre d'affaire...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Supervision de la mise en place pour s'assurer que tout est conforme aux standards de qualité de l'établissement</b>	<b>Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :</b>		<b>Pour chacune des activités suivantes vous pensez :</b>		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Contrôle de la propreté de tous les endroits où le client est susceptible de passer (salle, toilettes, abords extérieurs...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôle de la conformité de la mise en place aux codes de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôle de l'approvisionnement des consoles et l'état des ménagères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vérification des supports de ventes (état et conformité à l'offre du jour)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vérifier l'approvisionnement des offices pour éviter tout dysfonctionnement pendant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Relation commerciale avec la clientèle	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Prendre les réservations en tenant compte à la fois des spécificités des clients et de la nécessité d'optimiser l'occupation de la salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recevoir les clients, et les accompagner à leur table	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individualiser la relation avec la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conseiller les clients et susciter la consommation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendre les commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Contrôle du déroulement du service	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Vérifier la conformité des commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer en permanence de la satisfaction du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir, soutenir ou remplacer pour assurer la fluidité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer de la disponibilité de produits au fur et à mesure du déroulement du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordonner les activités entre la salle et la cuisine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réguler, le cas échéant, les commandes pour tenir compte des rythmes de production en cuisine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Facturation et encaissement</b>	<b>Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :</b>		<b>Pour chacune des activités suivantes vous pensez :</b>		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Préparer et vérifier les factures des clients avec les moyens techniques à disposition dans l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présenter, encaisser les factures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer de la satisfaction des clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raccompagner les clients et les remercier de leur visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Clôture du service et fermeture du restaurant</b>	<b>Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :</b>		<b>Pour chacune des activités suivantes vous pensez :</b>		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Contrôler les caisses de l'ensemble de l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clôturer et balancer le journal de caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sécuriser le cash	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire le débriefing de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler le retour et rangement du matériel propre et débarrassage des mises en place non utilisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fermer et sécuriser l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Management et animation d'équipe</b>	<b>Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :</b>		<b>Pour chacune des activités suivantes vous pensez :</b>		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Motiver l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Appliquer la législation du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intégrer les nouveaux arrivants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Former le personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les conflits internes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>







➤ *Quelles vérifications relatives au personnel effectuez-vous avant le démarrage du service ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Les briefings et débriefings doivent-ils selon vous être systématiques ? Pourquoi ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Supervision de la mise en place**

- *Pouvez-vous lister l'ensemble des contrôles auxquels vous procédez pour vérifier la mise en place ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Relations commerciales avec la clientèle**

- *Quelles mesures prenez-vous pour optimiser les réservations ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Quel est votre rôle spécifique en matière de relations commerciales avec la clientèle ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment procédez-vous pour développer la vente additionnelle ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**Contrôle du déroulement du service**

➤ *Quelles mesures prenez-vous pour anticiper les incidents en cours de service ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment assurez-vous la fluidité avec la cuisine ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Quels indicateurs utilisez-vous pour mesurer le degré de satisfaction de la clientèle ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Facturation et encaissement**

➤ *Quels sont les points auxquels vous veillez particulièrement à ce stade du service ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





➤ A ce poste, que signifie « appliquer la législation du travail » ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ Quelles mesures concrètes prenez-vous pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment voyez-vous votre rôle pour ce qui concerne la formation du personnel ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**APTITUDES**

➤ *Vous avez à recruter un Maître d'hôtel H/F, que recherchez-vous principalement chez un candidat ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour auto-contrôler votre travail ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**CONNAISSANCES**

➤ *Quelles connaissances estimez-vous indispensables pour exercer correctement votre métier (limitez-vous aux trois principales selon vous) ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour savoir si vos connaissances à jour ?*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

➤ *Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....