

Nos formations

Gestion
Hôtellerie
Restauration

2025 - 2026

RECEIPT

Facilit

Formation

01.82.88.49.99
www.facilitformation.fr



SOMMAIRE

Présentation	4-5
Accueil et réception hôteliers	6
Acquérir des nouveaux clients	7-10
Améliorer sa marge en restauration hôtellerie	11
Aménagement décoration d'hôtel et de restaurant	12
Animer un bar - Formation cocktails	13
Barista	14
Bases de la mixologie	15
Bien organiser le Community Management	16-18
Carte de restaurant et rentabilité	19
Décoration de buffets	20
Développer la vente additionnelle en restauration	21
Femme de chambre - Valet	22
Gérer sa marge en restauration	23
Gestes et postures en Hôtellerie	24
Gestion de projet informatique	25-26



Gestion des stocks.....	27-28
Gestion du changement en Hôtellerie restauration	29-30
Gestion d'une cuisine	31
Gestion opérationnelle d'un hôtel restaurant	32-33
La welcome attitude.....	34
Organisation de banquets.....	35
Présentation et service des petits-déjeuners	36
Prospecter à l'international.....	37-38
Réussir son projet d'entreprise	39-40
Service en salle –Maîtriser les technique du service à table.....	41
Techniques de vente et négociation	42-43
Contact	44



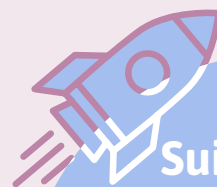
Présentation



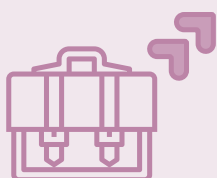
Des solutions **100% personnalisées** avec des **formations en présentiel**, toutes nos solutions sont basées sur un audit de **vos souhaits** de départ pour **optimiser votre progression** et **développer vos compétences**.



Un **accompagnement intégral** lors du montage de votre dossier administratif afin de **vous aider à obtenir la prise en charge de votre formation** par votre **OPCO**.



Suivre une **formation avec Facilit Formation** c'est se donner **les moyens de réussir !**



Nos **formateurs** se déplacent dans **vos structures !** Ainsi notre formule s'adresse à tous les professionnels **hôteliers, métiers de bouche, restaurateurs, chefs d'entreprise** qui ne peuvent ou ne veulent pas quitter leur entreprise.



Notre catalogue propose des **thèmes variés** et réactualisés chaque année, de l'hygiène règlementation jusqu'aux techniques de management et de gestion en passant par les différentes techniques de cuisson et le renouvellement des préparations culinaires.



Des **spécialistes reconnus** à votre service : Vous souhaitez **apprendre** de nouvelles techniques, **améliorer** vos services, **enrichir** votre gamme de produits ou simplement **créer de nouvelles opportunités professionnelles**.



Facilit Formation vous permet de :

1

Valoriser et motiver vos équipes en les faisant participer à la formation.

2

Apprendre dans un environnement familier, avec votre matériel, afin de vous adapter immédiatement aux nouvelles connaissances acquises.

3

Bénéficier d'une formation sur mesure avec les cours qui vous intéressent et qui correspondent à la ligne directrice de votre entreprise.

4

Découvrir de nouvelles techniques et développer les compétences de vos équipes.



Rejoignez-nous !
Vous souhaitez bénéficier
d'une formation sur mesure ?
N'hésitez pas à nous contacter
pour débiter votre apprentissage
dès maintenant !

ACCUEIL & RÉCEPTION HÔTELIERS

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Personnel d'accueil et de réception d'hôtel	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Optimiser l'accueil et la relation client

Programme

CONNAISSANCE DES SERVICES HÔTELIERS

- Organisation hôtelière
- Législation hôtelière
- Le monde du tourisme

COMMUNICATION

- Outils et techniques de communication
- Correspondance commerciale

ACCUEIL DES CLIENTS FRANÇAIS ET ÉTRANGERS

- Techniques d'accueil

RELATIONS DE L'ENTREPRISE

ANGLAIS TOURISTIQUE

- English and Tourism (devoirs oraux et corrections enregistrées)
- L'anglais de l'hôtellerie

TRAVAIL RÉCAPITULATIF

Prérequis

Posséder une bonne aptitude pour les relations commerciales et un goût prononcé pour les langues. Avoir une bonne maîtrise de la langue française et une excellente présentation.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques et illustration par apport de cas concrets

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 95% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

ACQUERIR DE NOUVEAUX CLIENTS

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet marketing, chef de projet web*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*web marketeur, entrepreneurs, responsables marketing communication/digital/RH



Objectifs

Attirer de nouveaux clients. Analyser votre entreprise sur son marché. Identifier votre public-cible d'aujourd'hui et envisager celui de demain. Organiser votre travail pour mettre en place les premières actions de développement. Mieux appréhender les nouveaux médias et médias sociaux. Savoir organiser des communautés autour de votre marque ou de vos produits. Contrôler l'image que vous souhaitez véhiculer sur les réseaux sociaux et nouveaux médias.

Programme 1/4

- Analyser ses forces et ses points d'amélioration grâce aux résultats des quizz. Appréhender les moyens en E-communication et E-marketing qui s'offrent.
- Définir son public-cible et rédiger son positionnement
- Développer un plan d'action avec des objectifs mesurables, mettre en place une première action et évaluer les résultats de cette 1ère action pour préparer la suite de son développement

POURQUOI LES MARQUES SONT-ELLES DE PLUS EN PLUS PRÉSENTES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- La mutation des modes de communication
 - Du Web 1.0 au Web 2.0
 - Les impacts sur la marque
- Travaux pratiques : identifier les différences de présence sur un média social entre votre entreprise et vos concurrents

LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉSEAUX SOCIAUX

- Les grands usages des réseaux sociaux
- Quels bénéfices et pour quelles applications métiers ?
- Quels réseaux professionnels et grand public intégrer dans son mix ?

Travaux pratiques : identifier les applications métiers de votre entreprise qui pourraient être valorisées sur les réseaux sociaux et en préciser les bénéfices qu'elles pourraient en retirer

Prérequis

Connaissance des fondamentaux média et marketing-communication. Pratique de la communication internet.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de cas pratiques et mises en situation suivis de corrigés. Travail en groupe et individuel. Le formateur évalue le niveau de départ des stagiaires, et évalue les acquis en fin de stage.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

E-MARKETING

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

ACQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS



 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet marketing, chef de projet web*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*web marketeur, entrepreneurs, responsables marketing communication/digital/RH



Objectifs

Attirer de nouveaux clients. Analyser votre entreprise sur son marché. Identifier votre public-cible d'aujourd'hui et envisager celui de demain. Organiser votre travail pour mettre en place les premières actions de développement. Mieux appréhender les nouveaux médias et médias sociaux. Savoir organiser des communautés autour de votre marque ou de vos produits. Contrôler l'image que vous souhaitez véhiculer sur les réseaux sociaux et nouveaux médias.

Programme 2/4

LE COMMUNITY MANAGEMENT

- Définition et rôle
- Charte des médias sociaux
- Identifier les leviers et les obstacles
- Aller plus loin dans l'innovation dans un environnement en constante évolution

Travaux pratiques : identifier et classer par ordre d'importance les obstacles à la réussite d'une présence sur les médias sociaux

RÉUSSIR SA STRATÉGIE « SOCIAL MÉDIA »

- Méthodologie pour définir sa stratégie
 - Identifier ses leviers et ses contraintes
 - Impact sur l'organisation : les nouveaux rôles (community manager, social media strategist,...)
- Travaux pratiques : Elaborer les grandes lignes d'une stratégie de présence sur les réseaux sociaux : prospection, fidélisation et Marque-Entreprise

STRATÉGIE D'INFLUENCE

- Social média planning : mettre en place une stratégie de communication multicanal
 - De la communication à la conversation
 - Les leviers du Web 2.0, les outils du community manager
 - Quelle place pour le blog d'entreprise
- Travaux pratiques : Définir une stratégie web sociale détaillée et les moyens à mettre en œuvre (objectifs, médias, ligne éditoriale...) selon un angle de communication défini (prospection, fidélisation ou marque-entreprise)

Prérequis

Connaissance des fondamentaux média et marketing-communication. Pratique de la communication internet.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de cas pratiques et mises en situation suivis de corrigés. Travail en groupe et individuel. Le formateur évalue le niveau de départ des stagiaires, et évalue les acquis en fin de stage.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

E-MARKETING

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

ACQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS



Durée de la session

De 2 à 4 jours



Modalités de la session

Présentiel



Lieu de la session

Sur site client



Horaires de sessions

9h00 à 12h30 et
14h00 à 17h30



Public ciblé

Chef de projet marketing, chef de projet web*



Nombre de personnes

De 2 à 6 personnes



Prix de la session

À partir de 1000€

*web marketeur, entrepreneurs, responsables marketing communication/digital/RH



Objectifs

Attirer de nouveaux clients. Analyser votre entreprise sur son marché. Identifier votre public-cible d'aujourd'hui et envisager celui de demain. Organiser votre travail pour mettre en place les premières actions de développement. Mieux appréhender les nouveaux médias et médias sociaux. Savoir organiser des communautés autour de votre marque ou de vos produits. Contrôler l'image que vous souhaitez véhiculer sur les réseaux sociaux et nouveaux médias.

Programme 3/4

ALLER PLUS LOIN DANS L'ENGAGEMENT

- Des approches complémentaires et innovantes (concours, géolocalisation, e-boutique intégrée vidéos cliquables)
 - Sortir du cadre des réseaux sociaux en fédérant ses « Ambassadeurs » par des événements off-line
- Travaux pratiques : Décliner des opérations engageantes et adaptées. Préciser les avantages et les contraintes de mise en place.

LE CONTENT MANAGEMENT

- Le fond et la forme : diffuser des contenus spécifiques et adaptés à chaque média
- L'organisation et la diffusion des contenus
- Savoir modérer
- Le référencement

Travaux pratiques : Définir une ligne éditoriale et une fréquence de publication optimum pour chaque support de communication mis en œuvre

GÉRER UNE SITUATION DE CRISE

- Les typologies de crise
- L'amplification d'une crise par internet
- Les mouvements contestataires
- Quelle stratégie de communication adopter
- Comment internet et les réseaux sociaux peuvent contribuer à mieux gérer une crise

Prérequis

Connaissance des fondamentaux média et marketing-communication. Pratique de la communication internet.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de cas pratiques et mises en situation suivis de corrigés. Travail en groupe et individuel. Le formateur évalue le niveau de départ des stagiaires, et évalue les acquis en fin de stage.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

E-MARKETING

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

ACQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet marketing, chef de projet web*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*web marketeur, entrepreneurs, responsables marketing communication/digital/RH



Objectifs

Attirer de nouveaux clients. Analyser votre entreprise sur son marché. Identifier votre public-cible d'aujourd'hui et envisager celui de demain. Organiser votre travail pour mettre en place les premières actions de développement. Mieux appréhender les nouveaux médias et médias sociaux. Savoir organiser des communautés autour de votre marque ou de vos produits. Contrôler l'image que vous souhaitez véhiculer sur les réseaux sociaux et nouveaux médias.

Programme 4/4

ÉVALUER LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT ET LA PERFORMANCE DE SES ACTIONS

- Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs
 - Return on Investment (ROI) vs Return on Attention (ROA)
 - Les leviers du Web 2.0, les outils du community manager
 - Les outils : les outils d'observation gratuits, les solutions professionnelles de mesure d'engagement
- Travaux pratiques : Créer un tableau de bord de veille gratuit à l'aide de fils RSS

COMMENT CRÉER SES COMMUNAUTÉS

- Procédures détaillées de présence sur les médias suivants : Facebook, Twitter, LinkedIn, You Tube, Flickr, Digg
- Définir les indicateurs spécifiques à certains réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

Prérequis

Connaissance des fondamentaux média et marketing-communication. Pratique de la communication internet.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de cas pratiques et mises en situation suivis de corrigés. Travail en groupe et individuel. Le formateur évalue le niveau de départ des stagiaires, et évalue les acquis en fin de stage.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

AMÉLIORER SA MARGE EN RESTAURATION HÔTELLÈRE

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Gestionnaires de restaurants ou d'hôtels	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Maitriser ses Coûts de Revient, sensibiliser à la gestion des Stocks, savoir mettre en avant les produits les plus rentables, s'assurer du bon niveau de marge dans le temps.

Programme

CONNAÎTRE SES COÛTS DE REVIENT -ÉLABORER SES FICHES TECHNIQUES :

- Valoriser une fiche technique et calculer le coût d'un plat, d'un menu
- Savoir calculer les indicateurs de gestion (coefficient, ratio matières premières, taux de marge)
- Fixer un prix de vente « juste »

ANALYSER SES VENTES POUR DÉVELOPPER SA MARGE

- Déterminer le coût global de sa carte
- Déterminer le coût de revient global en fonction des ventes
- Évaluer son niveau de marge
- Utiliser la méthode de « péréquation des marges » : Quels produits je vends, et combien me rapportent ils ?
- Comment développer sa marge

CONTRÔLER SA MARGE

- Consommations et ratio matières premières
- Les inventaires
- Chiffrer sa consommation de matières premières
- Calculer le ratio matières premières

COMMENT MAÎTRISER SA MARGE

- La Gestion des Stocks
- Identifier les causes d'évolution du ratio matières
- Détecter les zones de pertes par les écarts de stocks
- Les contrôles à effectuer pour réduire les pertes

Prérequis

Avoir des connaissances dans le domaine alimentaire

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Mises en situation à partir d'exemples vécus en entreprise
Alternance d'exercices pratiques et d'apports théoriques
Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus



Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

AMÉNAGEMENT DÉCORATION D'HÔTEL ET DE RESTAURANT

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Responsable ou manager d'hôtel*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*et/ou de restaurant, personnel chargé de l'aménagement de la salle, serveurs



Objectifs

Apprendre à créer et à décliner un concept décoratif dans l'hôtellerie et les espaces de restauration, Aménager différents espaces d'accueil touristiques et de restauration, Créer et décliner un concept décoratif dans les lieux

Programme

ENTRÉE EN MATIÈRE

- Les tendances actuelles dans l'hôtellerie et la restauration
- La réglementation ERP et les normes actuelles
- L'élaboration d'un cahier des charges

AMÉNAGER LES LIEUX

- Les fondamentaux de l'agencement
- L'agencement zone par zone : accueil, espaces de passage, chambres...
- Les particularités des zones techniques
- Les choix logistiques : acoustique, modularité, éclairage...
- Le choix des équipements et du mobilier

CRÉER ET DÉCLINER UN CONCEPT DÉCORATIF

- Les sources d'inspiration et la création d'un mood-board
- Les styles et mélanges de styles en décoration
- Les matériaux et règles d'harmonies colorées
- L'apport et l'utilisation du tissu d'ameublement
- Les principaux fournisseurs du secteur

Prérequis

Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Transmettre des compétences métiers
Expérimenter par la mise en pratique
Évaluer les compétences transmises

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

ANIMER UN BAR – FORMATION COCKTAILS

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Responsable d'établissement hôtelier*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*ou de restauration, barman



Objectifs

Relancer l'activité et le chiffre d'affaires du bar, rendre le lieu attractif et créatif pour la clientèle, reproduire des cocktails classiques et acquérir les bases de création de nouveaux cocktails

Programme

RECEVOIR LE CLIENT : RÈGLES DE BASES

- Savoir communiquer
- L'importance de la vue sur l'appétence
- Jeux de rôles

PRÉSENTER SON BAR

- Vente et enjeux économiques

CRÉER SA CARTE

- Remise de 130 recettes de cocktails de jus de fruits, cocktail alcoolisés et cocktails moléculaires

Prérequis

Connaître les rudiments du métier de barman

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Pédagogie active et démonstrative, jeux de rôle, supports de cours, remise d'un cahier de recettes en fin de session

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

RESTAURATION

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387



 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Responsable d'établissement hôtelier*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*ou de restauration, barman



Objectifs

Relancer l'activité et le chiffre d'affaires du bar, rendre le lieu attractif et créatif pour la clientèle proposer une déclinaison artistique des cafés, cappuccinos, latte et acquérir la technicité du Latte Art

Programme

- Analyse et choix des cafés
- Découverte du matériel de Barista
Choix des « outils » : cafetière, piston, filtre, siphon
Maîtriser des machines pour réaliser de parfaits Espresso, Ristretto, cappuccino, Mocha ou Macchiato recouverts d'une mousse de lait.
- Réglages du moulin et des machines
- Méthodes d'extractions et résultats en tasse
- Réalisation de boissons coffee shop
- Maîtrise du Latte Art
- Entretien des équipements
- Création de la carte des boissons

Prérequis

Connaître les rudiments du métier de barman

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Pédagogie active et démonstrative, supports de cours, remise d'un cahier de recettes en fin de session

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalité de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public cible	 Nombre de personne	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Responsable d'établissement hôtelier*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*ou de restauration, barman, chef de rang



Objectifs

- Connaître les différents types de boissons à disposition
- Connaître les techniques d'élaboration des principaux alcools
- Être capable de lire une fiche technique. Comprendre les grands principes de la mixologie
- Maîtriser la réalisation des différents cocktails classiques. Manipuler du matériel de bar.

Programme

- L'histoire et les catégories de cocktails
- Les différents types de boissons
- Les règles de base de la mixologie
- La verrerie et le matériel de bar
- Quelques notions (la fermentation, la distillation, le goût)
- L'élaboration des principaux alcools (Vodka, Rhum, Whisky, Gin, Téquila, Cognac, Champagne)
- Les cocktails classiques à base de ces alcools
- Les normes HACCP appliquées au bar
- La vente additionnelle et la montée en gamme

Prérequis

Connaître les rudiments du métier de barman

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Pédagogie active et démonstrative, jeux de rôle, supports de cours, remise d'un cahier de recettes en fin de session

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

BIEN ORGANISER LE COMMUNITY MANAGEMENT

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet marketing*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*web marketeur, chef de projet web, entrepreneurs, responsables marketing/communication/digital/RH



Objectifs

- Mieux appréhender les nouveaux médias et médias sociaux,
- Savoir organiser des communautés autour de votre marque ou de vos produits
- Contrôler l'image que vous souhaitez véhiculer sur les réseaux sociaux et nouveaux médias

Programme 1/3

Pourquoi les marques sont-elles de plus en plus présentes sur les réseaux sociaux ?

- La mutation des modes de communication
- Du Web 1.0 au Web 2.0
- Les impacts sur la marque

Travaux pratiques : identifier les différences de présence sur un média social entre votre entreprise et vos concurrents

Les différents types de réseaux sociaux

- Les grands usages des réseaux sociaux
- Quels bénéfices et pour quelles applications métiers ?
- Quels réseaux professionnels et grand public intégrer dans son mix ?

Travaux pratiques : identifier les applications métiers de votre entreprise qui pourraient être valorisées sur les réseaux sociaux et en préciser les bénéfices qu'elles pourraient en retirer

Le Community Management

- Définition et rôle
- Charte des médias sociaux
- Identifier les leviers et les obstacles
- Aller plus loin dans l'innovation dans un environnement en constante évolution

Travaux pratiques : identifier et classer par ordre d'importance les obstacles à la réussite d'une présence sur les médias sociaux

Réussir sa stratégie « Social Média »

- Méthodologie pour définir sa stratégie
- Identifier ses leviers et ses contraintes

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

Prérequis

Connaissance des fondamentaux média et marketing-communication.
Pratique de la communication internet

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de cas pratiques et mises en situation suivis de corrigés. Travail en groupe et individuel. Le formateur évalue le niveau de départ des stagiaires, et évalue les acquis en fin de stage.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

- Impact sur l'organisation : les nouveaux rôles (community manager, social media strategist,...)

Travaux pratiques : Elaborer les grandes lignes d'une stratégie de présence sur les réseaux sociaux : prospection, fidélisation et Marque-Entreprise



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

BIEN ORGANISER LE COMMUNITY MANAGEMENT

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet marketing*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*web marketeur, chef de projet web, entrepreneurs, responsables marketing/communication/digital/RH



Objectifs

- Mieux appréhender les nouveaux médias et médias sociaux,
- Savoir organiser des communautés autour de votre marque ou de vos produits
- Contrôler l'image que vous souhaitez véhiculer sur les réseaux sociaux et nouveaux médias

Programme 2/3

Stratégie d'influence

- Social média planning : mettre en place une stratégie de communication multicanal
- De la communication à la conversation
- Les leviers du Web 2.0, les outils du community manager
- Quelle place pour le blog d'entreprise

Travaux pratiques : Définir une stratégie web sociale détaillée et les moyens à mettre en œuvre (objectifs, médias, ligne éditoriale...) selon un angle de communication défini (prospection, fidélisation ou marque-entreprise)

Aller plus loin dans l'engagement

- Des approches complémentaires et innovantes (concours, géolocalisation, e-boutique intégrée vidéos cliquables)
- Sortir du cadre des réseaux sociaux en fédérant ses « Ambassadeurs » par des événements off-line

Travaux pratiques : Décliner des opérations engageantes et adaptées. Préciser les avantages et les contraintes de mise en place.

Le Content Management

- Le fond et la forme : diffuser des contenus spécifiques et adaptés à chaque média
- L'organisation et la diffusion des contenus
- Savoir modérer
- Le référencement

Travaux pratiques : Définir une ligne éditoriale et une fréquence de publication optimum pour chaque support de communication mis en œuvre

Prérequis

Connaissance des fondamentaux média et marketing-communication.
Pratique de la communication internet

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de cas pratiques et mises en situation suivis de corrigés. Travail en groupe et individuel.
Le formateur évalue le niveau de départ des stagiaires, et évalue les acquis en fin de stage.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

BIEN ORGANISER LE COMMUNITY MANAGEMENT

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet marketing*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*web marketeur, chef de projet web, entrepreneurs, responsables marketing/communication/digital/RH



Objectifs

- Mieux appréhender les nouveaux médias et médias sociaux,
- Savoir organiser des communautés autour de votre marque ou de vos produits
- Contrôler l'image que vous souhaitez véhiculer sur les réseaux sociaux et nouveaux médias

Programme 3/3

Gérer une situation de crise

- Les typologies de crise
- L'amplification d'une crise par internet
- Les mouvements contestataires
- Quelle stratégie de communication adopter
- Comment internet et les réseaux sociaux peuvent contribuer à mieux gérer une crise

Évaluer le retour sur investissement et la performance de ses actions

- Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Return on Investment (ROI) vs Return on Attention (ROA)
- Les leviers du Web 2.0, les outils du community manager
- Les outils : les outils d'observation gratuits, les solutions professionnelles de mesure d'engagement

Travaux pratiques : Créer un tableau de bord de veille gratuit à l'aide de fils RSS

Comment créer ses communautés

- Procédures détaillées de présence sur les médias suivants : Facebook, Twitter, LinkedIn, You Tube, Flickr, Digg
- Définir les indicateurs spécifiques à certains réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

Prérequis

Connaissance des fondamentaux média et marketing-communication.
Pratique de la communication internet

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de cas pratiques et mises en situation suivis de corrigés. Travail en groupe et individuel. Le formateur évalue le niveau de départ des stagiaires, et évalue les acquis en fin de stage.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

COMMUNICATION

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

CARTE DU RESTAURANT ET RENTABILITÉ

MENU

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Directeurs de Restaurants*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*Exploitants d'Établissements de restauration, , Gérants



Objectifs

La Carte du restaurant: Réel outil de promotion de l'entreprise.

Utilisation des méthodes d'analyse de gestion adaptées et application des grands principes liés à la communication visuelle.

Programme

Un peu d'Histoire

- Des plats annoncés aux menus et à la Carte

L'Offre de Service

- Mets et boissons, clientèle fixe et clientèle variable
- La Composition de l'offre : utilisation du Principe d'Omnès

L'analyse des ventes

- La Performance des plats, la gestion de la carte
- Le « Menu Engineering » : utilisation des Principes de Smith

La conception des supports :

- La Carte « Outil de promotion » : choix des supports, graphisme, présentation, sens de lecture

Les Fiches Techniques :

- Les fiches techniques de commercialisation
- Les fiches techniques de fabrication
- Les fiches techniques de finition

La Rentabilité :

- L'analyse du coût des matières différenciées
- Les fiches techniques de gestion

Discussion ouverte. Questions/réponses

Prérequis

Connaissance des bases de calcul des prix, des coûts des matières et analyse

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Processus de créativité et leurs différentes étapes

Nos méthodes pédagogiques assurent l'acquisition et/ou l'actualisation des connaissances.

Cette formation se fonde notamment sur des démonstrations, des échanges entre les participants ainsi que des réalisations de fiches techniques permettant à chacun d'être rapidement opérationnel.

Un support de cours est remis à chaque participant.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 95% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

DÉCORATION DE BUFFETS

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Personnel de salle, Gérant, Traiteurs*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

* Managers de Restaurant



Objectifs

Maitriser les clés d'un buffet attractif en respectant les coûts de production

Dresser et décorer un buffet en relation avec le thème

Deux thèmes sont proposés en fonction des saisons : « Garden Party : recettes estivales » et

« Tenue de soirée : recettes de fin d'année »

Programme

Théorie Approche client :

Comment répondre à une demande et faire un devis, les astuces pour un coût matière maîtrisé.

Cas pratiques :

- Les points clés d'un buffet réussi :
- Les animations,
- La production,
- La logistique.

Technique et créativité culinaire :

- Réalisation de plus de 20 recettes adaptées à chaque thématique.
- Présentation et dressage des Buffets, avec l'aide d'une décoratrice d'intérieur.

Mise en situation avec la création d'un buffet pour 30 personnes.

Prérequis

Avoir une expérience dans les métiers de service de restauration ou de traiteur

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Cette formation se fonde notamment sur des démonstrations, des échanges entre les participants ainsi que des réalisations de fiches techniques permettant à chacun d'être rapidement opérationnel.

Modalités d'évaluation des connaissances

En cours de stage ...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 97% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

DÉVELOPPER LA VENTE ADDITIONNELLE EN RESTAURATION

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Vendeurs, Ingénieurs avant-vente*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

* technico-commerciaux, techniciens expérimentés intervenant en amont du processus commercial



Objectifs

Augmenter le ticket moyen et la satisfaction du client

Programme

Préambule : Gagner en technicité

Préparer l'arrivée du client avant le service

- Maîtriser son offre et les spécificités du jour, connaître les produits à forte marge
- Présenter les spécialités, le menu du jour ou les formules pour les rendre attractives
- Commercialiser la carte, les menus, les suggestions, la cave, le bar (argumentation commerciale, connaissance du produit et du terroir)
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Développer une attention constante de l'arrivée au départ de chaque client
- Améliorer son potentiel

Prendre de conscience de ses aptitudes personnelles

- Optimiser son potentiel
- Avoir confiance en soi
- Créativité et enthousiasme
- Participer à l'esprit d'équipe
- Développer les ventes additionnelles

Qu'est-ce qu'une communication efficace ?

- Communication verbale et non-verbale
- Typologie des clients
- Les techniques de vente
- Maîtrise de l'offre
- Écoute de la demande
- Conseil et argumentation de l'expert

Les cas d'école de la vente additionnelle

- Le client n'a pas d'idée précise
- Comment vendre le plat du jour
- Comment vendre plus de vin
- Comment vendre des desserts

Prérequis

Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques (30%) suivis de travaux pratiques, tests et mises en situation (70%)
Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

Chaque stagiaire établit en fin de formation avec le formateur un « plan d'action » et un document « pistes de progrès ».

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

- Comment vendre un apéritif
- Comment intéresser aux nouveaux produits
- Traitement des objections : les conséquences positives
- Principes de la motivation
- Intérêts du « vendeur actif »
- Progression et dynamisme

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Gouvernante, femme de chambre, valet de chambre	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Définir l'activité hôtelière. Identifier l'attente du client. Savoir organiser son travail. Connaître les techniques opérationnelles de nettoyage et les règles d'hygiène. Améliorer la gestion des produits d'accueil. Avoir un bon relationnel clients. Appliquer les consignes de sécurité. Évaluer l'impact sur l'environnement

Programme

- Respecter une tenue personnelle et professionnelle adaptée.
- Identifier les différents départements de l'hôtel, les différents locaux
- Identifier les missions de la femme de chambre / du valet
- Répondre à l'attente de l'entreprise (Feuilles de travail)
- Identifier les attentes du client
- Agir pour satisfaire les besoins des clients
- Prendre en compte les demandes
- Identifier les tâches de la femme de chambre / du valet
- Comprendre les contraintes
- Organiser son travail pour répondre aux attentes
- Identifier les différentes façons de faire une chambre (À blanc, recouche)
- Savoir nettoyer une salle de bain
- Identifier et utiliser les différents produits d'entretien et connaître leurs protocoles d'utilisation
- Connaître les produits d'accueil et les présenter
- Savoir gérer l'importance du détail
- Adopter une posture professionnelle adéquate
- Respecter l'intimité du client
- Savoir gérer les objets trouvés
- Identifier les Risques et dangers , adapter ses méthode de travail
- Comment préserver sa santé (sécurité et prévention)

Prérequis

Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Audit et acquisition des procédures internes
Apports théoriques / visionnage de vidéos professionnelles
Echanges d'expériences
Exercices pratiques
Jeux de rôles

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 95% - Taux d'abandon : 0%

- Participer à la protection de l'environnement dans l'hôtellerie (gestion de l'eau, des déchets)
- Mettre en place des gestes simples
- Gérer les stocks de produits. Gérer le linge.

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

GÉRER SA MARGE EN RESTAURATION

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Gestionnaires ou managers de restaurants	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Maitriser ses Coûts de Revient, sensibiliser à la gestion des Stocks, savoir mettre en avant les produits les plus rentables, s'assurer du bon niveau de marge dans le temps.

Programme

ANALYSER SES VENTES POUR DÉVELOPPER SA MARGE

- Déterminer le coût global de sa carte
- Déterminer le coût de revient global en fonction des ventes
- Évaluer son niveau de marge
- Utiliser la méthode de « péréquation des marges » : Quels produits je vends, et combien me rapportent ils ?
- Comment développer sa marge

CONNAÎTRE SES COÛTS DE REVIENT - ELABORER SES FICHES TECHNIQUES :

- Valoriser une fiche technique et calculer le coût d'un plat, d'un menu
- Savoir calculer les indicateurs de gestion (coefficient, ratio matières premières, taux de marge)
- Fixer un prix de vente « juste »

COMMENT MAÎTRISER SA MARGE

- La Gestion des Stocks
- Identifier les causes d'évolution du ratio matières
- Détecter les zones de pertes par les écarts de stocks
- Les contrôles à effectuer pour réduire les pertes

CONTRÔLER SA MARGE

- Consommations et ratio matières premières
- Les inventaires
- Chiffrer sa consommation de matières premières
- Calculer le ratio matières premières

Prérequis

Avoir des connaissances dans le domaine de la restauration

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

- Mises en situation à partir d'exemples vécus en entreprise
- Alternance d'exercices pratiques et d'apports théoriques
- Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 95% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Personnel de chambre, bagagiste, réceptionniste*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*personnel hôtelier



Objectifs

Diminuer les risques d'accidents et de maladies professionnelles liés aux activités physiques dans un hôtel.

Maîtriser les gestes et postures spécifiques aux métiers de l'hôtellerie.

Participer à l'amélioration des conditions du travail du personnel hôtelier

Programme

ANALYSE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL LIÉS AUX MANUTENTIONS MANUELLES EN MILIEU HÔTELLIER

- Formation aux techniques gestuelles générales et à l'attitude aux postes de travail
- Notions d'anatomie et de physiologie
- Mise en évidence des risques potentiels d'accidents (osseux, musculaires, articulaires)
- Apprentissage du verrouillage lombaire
- Apprentissage des postures invariantes
- Techniques gestuelles
- Principes d'économie d'effort
- Principes de sécurité physique
- Analyse des attitudes au poste de travail
- Ergonomie

TECHNIQUES SPÉCIFIQUES AU PERSONNEL HÔTELLIER

(Programme à valider selon le public)

- Geste et posture pour le personnel de chambre
- Le nettoyage de la chambre (aspirateur, sanitaires, etc.)
- Le repassage et la manipulation du linge (A valider)
- La préparation des lits et la recouche
- Manipulation de charges type mobilier
- Techniques spécifiques au personnel d'accueil
- Gestes et postures pour réceptionniste, portier, etc.
- Gestes et postures pour bagagistes : manipulation de charges lourdes et encombrantes
- Métiers pouvant faire l'objet d'une séquence complémentaire : plagistes, personnel de casino, voituriers, etc.

Prérequis

Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

La pédagogie sera active et participative, elle alternera entre 1/3 d'apports théoriques et 2/3 d'apports pratiques.

La formation est volontairement didactique et alterne les apports en matière de prévention et de réglementation

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

MISE EN PLACE D'UN PLAN DE TRAITEMENT

- Analyse du poste de travail
- Propositions d'aménagements et de conseils
- Les gestes à éviter

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet informatique*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*assistants à maîtrise d'ouvrage



Objectifs

Acquérir les bases de la direction de projet informatique et la maîtrise des techniques et outils de gestion.

Acquérir les bonnes pratiques de maîtrise du coût, des délais et de la qualité.

Programme 1/2

QU'EST-CE QU'UN PROJET INFORMATIQUE ?

- Projet et mode projet
- Les buts de l'entreprise
- Les processus et activités de la gestion de projet
- Les types de démarches de projets informatiques
- Rôles et responsabilités du chef de projet

ANALYSER ET LANCER LE PROJET

- L'analyse de la valeur : time to market, design to coast, fonctions, retour sur investissement
- L'organigramme des produits (PBS).
- L'organigramme des tâches (WBS).
- La préparation de la planification.
- La préparation des moyens (SHA, RBS).
- L'organisation humaine (OBS).
- Synthèse : le lancement, le plan de management et la maîtrise des périmètres.

CONSTRUIRE LE PROJET

- L'adaptation du plan de développement et des phases du projet.
- Les objectifs du phasage : suivi de l'avancement, vérification et validation.
- Par phase : identification des activités, des livrables, des acteurs, des risques, des instances, des relations, des documents, des procédés.
- Les cas particuliers : la maintenance, l'intégration de progiciel
- L'appel aux ressources externes
- La construction du Plan de Projet et du Plan d'Assurance Qualité

Prérequis

Avoir déjà contribué à un projet informatique

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Une étude de cas, « Fil rouge » de la formation permet de mettre en œuvre les principales activités de la gestion de projet, du lancement au bilan.

Un kit documentaire est remis à chaque stagiaire

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus


Taux de réalisation : 95% - Taux d'abandon : 0%

- Synthèse : le contrôle du respect des engagements mutuels, les conditions d'acceptation des produits, l'Assurance Qualité

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chef de projet informatique*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*assistants à maîtrise d'ouvrage



Objectifs

Acquérir les bases de la direction de projet informatique et la maîtrise des techniques et outils de gestion.

Acquérir les bonnes pratiques de maîtrise du coût, des délais et de la qualité.

Programme 2/2

MAÎTRISER LE PROJET

- Le pilotage
- Les techniques d'estimation
- Le dossier d'estimation
- La planification : PERT, Gantt, Chemin Critique, affectations, plan de charge
- Le suivi de l'avancement :
- Les informations : consommé, resta à faire, production réelle
- L'interprétation : Méthode C, CBTP, CRTE, CBTE
- Les coefficients de suivi
- Présentation d'une planification et d'un suivi avec MS-Project

MAÎTRISER LE PROJET (SUITE)

- La gestion des risques : concepts, diagnostic, traitement
- La maîtrise du périmètre et des modifications
- Le gestion des communications internes et externes : reporting, tableaux de bord, comités et réunions
- L'accompagnement du changement
- La fin du projet
- Le bilan et le retour sur investissement

MAÎTRISER LES PRODUITS

- L'organisation et la production par type de produits
- Les tests et la recette
- Le traitement des anomalies et des non-conformités
- La gestion de configuration

Prérequis

Avoir déjà contribué à un projet informatique

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Une étude de cas, « Fil rouge » de la formation permet de mettre en œuvre les principales activités de la gestion de projet, du lancement au bilan.

Un kit documentaire est remis à chaque stagiaire

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

L'ASSURANCE QUALITÉ

- Le cycle PDCA
- Les certifications : des connaissances et des pratiques (ex : PMP), des processus (ex : CMMI)

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Personne chargée des approvisionnements	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*ou de la gestion des stocks



Objectifs

Développer le système d'approvisionnement et de stockage en répondant au double souci de satisfaction des besoins des demandeurs d'une part et de réduction des stocks d'autre part.
Appliquer des méthodes de gestion performantes adaptées aux contraintes des organisations publiques.
Maîtriser les modalités de gestion des stocks, utiliser les outils et appliquer les méthodes pour traiter efficacement les approvisionnements.

Programme 1/2

DÉFINIR LES RESPONSABILITÉS DE L'APPROVISIONNEUR

- Le rôle et l'importance de la mission approvisionnement dans l'entreprise
- Le positionnement de la fonction approvisionnement dans la supply chain
- La clarification des principales tâches et objectifs de l'approvisionneur

LES GRANDS PRINCIPES DE GESTION DES STOCKS

- Définitions des stocks
- Leur utilité
- Les types de gestion des stocks
- Les différentes visions d'un stock
- Les différentes familles de produits stockés
- Le cycle de vie d'un produit
- L'analyse ABC : loi de PARETO

Étude cas : Réflexion en groupe sur les problèmes rencontrés par le gestionnaire des stocks et sur les actions préventives et curatives à mettre en place afin de les éliminer

- Comparaison d'une offre fournisseur : raisonnement en coût global intégrant les coûts de possession et de passation de commande
- Méthode de calcul, au sein de votre structure, de ces deux paramètres

ASSURER LA TENUE ET LE SUIVI DES STOCKS

- Les mouvements de stock
- La fiche de suivi des stocks
- Les systèmes d'information de gestion des stocks
- Les inventaires

Prérequis

Avoir des notions ou une pratique de la gestion des stocks

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques suivis d'études de cas concrets vécus par l'entreprise – Réflexions communes sur les problèmes rencontrés par le gestionnaire et application des apports théoriques de la formation sur les situations identifiées.

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

- La valorisation des stocks
- Les indicateurs de suivi des stocks
- Stock moyen - Taux de rotation - Taux de couverture

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombres de personne	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Personne chargée des approvisionnements	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*ou de la gestion des stocks



Objectifs

Développer le système d'approvisionnement et de stockage en répondant au double souci de satisfaction des besoins des demandeurs d'une part et de réduction des stocks d'autre part.
Appliquer des méthodes de gestion performantes adaptées aux contraintes des organisations publiques.
Maîtriser les modalités de gestion des stocks, utiliser les outils et appliquer les méthodes pour traiter efficacement les approvisionnements.

Programme 2/2

GÉRER LES APPROVISIONNEMENTS

- La fonction achats
- Les différents niveaux de maturité
- Les éléments constitutifs d'une stratégie achats
- La fonction des approvisionnements
- Quels objectifs ?
- Les méthodes de déclenchement des commandes

Étude cas : Utilisation de la méthode Pareto et identification des actions à mener suivant la zone d'appartenance de la référence

- Mise en application de la formule de Wilson
- Calcul de valorisation d'un stock en PMP
- Décrypter la gestion économique des stocks

- Les coûts des stocks
- Coût d'achat - Coût de possession
- Coût de passation d'une commande
- Coût de rupture de stock
- Le tableau de simulation
- La formule de Wilson

- Le stock de protection ou de sécurité
- La gestion des remises

Étude cas : Calcul de taux de couverture et de taux de rotation des stocks

- Détermination d'un seuil de commande et d'un seuil de sécurité
- Calcul de valorisation d'un stock en FIFO et LIFO

GESTION DES STOCKS ET LOGISTIQUE MODERNE

- Les différents types de stocks
- Organisation des magasins

Prérequis

Avoir des notions ou une pratique de la gestion des stocks

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques suivis d'études de cas concrets vécus par l'entreprise – Réflexions communes sur les problèmes rencontrés par le gestionnaire et application des apports théoriques de la formation sur les situations identifiées.

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

- Intégration avec la logistique de distribution
- Pilotage des flux
- Méthodes de stockage, automates
- Transports

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

GESTION DU CHANGEMENT EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Directeur de l'Hôtel avec son équipe	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Faire de chacun des collaborateurs d'une structure Hôtellerie/Restauration, quelle que soit sa fonction, un acteur de développement commercial susceptible « d'enchanter l'expérience client » au sein de l'établissement en mobilisant les intervenants au sein d'ateliers de travail.

Programme 1/2

Référentiel postural:

- Qualification des profils clients, segmentation de leurs besoins et de leurs exigences
- Qualité de service attendue
- Postures individuelles et collectives à promouvoir auprès des clients
- Indicateurs de mesure
- Valeurs et comportements de référence à développer
- Comment fidéliser les clients, quelle que soit sa fonction : la grille des socio styles comme outil de connaissance de soi et de ses clients

Outils de suivi des actions:

- Relation clientèle : processus de prise en charge du client depuis son inscription. Prestations attendues. Rôles et responsabilités des différents acteurs. Plan d'anticipation des besoins et des risques, Plan d'action correctif.
- Partage de l'information client et règles de fiabilisation de l'information.

Prérequis

Avoir des connaissances en matière de Gestion hôtelière

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques et illustration par apport de cas concrets - Ateliers

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

GESTION DU CHANGEMENT EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Directeur de l'Hôtel avec son équipe	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Faire de chacun des collaborateurs d'une structure Hôtellerie/Restauration, quelle que soit sa fonction, un acteur de développement commercial susceptible « d'enchanter l'expérience client » au sein de l'établissement en mobilisant les intervenants au sein d'ateliers de travail.

Programme 2/2

Notion théorique de bonnes pratiques:

Construction et formalisation des référentiels de bonnes pratiques, par champ d'activité

- Pilotage de l'activité : planification annuelle, hebdomadaire, journalière
- Relation clientèle
- Service en salle (petit déjeuner, déjeuner, dîner)
- Entretien des chambres et des locaux communs
- Réfection des lits
- Entretien des sanitaires
- Gestion du Linge
- Facturation et Encaissement,
- Organisation de séminaires professionnels
- Mesures d'hygiène et produits d'entretien

Apport théorique sur la gestion des changements:

Construire les plans d'action correctifs entre le référentiel de bonnes pratiques attendus et les pratiques actuelles

- Qu'est ce qui doit changer demain chez nous ?
- Comment suivre et piloter les changements d'équipe
- Comment coacher chaque participant dans la mise en œuvre des actions correctives
- La check liste comme outil de suivi
- Le plan de coaching individuel
- L'évolution des compétences attendues pour maîtriser les nouvelles pratiques

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

Prérequis

Avoir des connaissances en matière de Gestion hôtelière

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques et illustration par apport de cas concrets - Ateliers

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chefs et seconds de cuisine*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*Responsable ou manager d'un restaurant



Objectifs

Savoir gérer efficacement une cuisine

Savoir acheter rigoureusement en fonction des besoins et de la capacité de production de la cuisine

Connaître les outils de suivi des coûts : fiches techniques, mercuriales, tableau de bord

Programme

- Remise à niveau des calculs de base
- La fonction d'acheteur
- Les gammes de produits : avantages et inconvénients
- Le recherche d'un fournisseur
- Cahier des charges et réception des marchandises
- Mercuriales et gestion des stocks et fiches techniques
- Inventaires, consommation et Food-Cost
- Gérez vos restaurants

Prérequis

Avoir des connaissances en matière de Gestion

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Pédagogie active et démonstrative et évaluations par jeux en cours de stage

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

GESTION OPÉRATIONNELLE D'UN HÔTEL RESTAURANT

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Responsable ou manager d'un Hôtel/Restaurant	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Définir les principaux termes utilisés dans le domaine de la gestion. Identifier les informations fournies dans les documents comptables. Définir les équilibres fondamentaux nécessaires à la gestion de l'Hôtel et du Restaurant. Apprécier l'impact d'une décision sur la situation financière des centres de profit. Mettre en place des tableaux de gestion personnalisés. Identifier et décrire les aspects légaux liés aux activités hôtelières. Analyser la législation régissant la production de l'industrie de l'alimentation et en dégager les implications pour l'hôtellerie et la restauration. Décrire le contexte des relations de travail et les lois et règlements y afférant. Savoir analyser les atouts et les faiblesses d'un établissement hôtelier. Décider des actions commerciales à entreprendre.

Programme 1/2

Gestion quotidienne : optimiser la rentabilité de l'établissement

- Analyse des ventes et mesure de l'occupation : identifier et maîtriser les coûts d'exploitation
- L'évolution du métier : compétences, contraintes et avantages, responsabilité
- Conditions et autorisation d'ouverture

Optimiser l'outil de travail

- Les principaux équipements hôteliers
- Les normes de classification et aménagement des chambres
- Les circuits et parties communes
- Organisation type et fiches de poste
- Les principales options :
 - Entretien des chambres : fonction interne ou prestataire extérieur
 - Blanchisserie : service intégré ou extérieur
 - Les petits déjeuners : organisation et gestion, les conditions d'un petit déjeuner gagnant

Le suivi du client

- Importance de l'accueil,
- Les différents types de réservation : confirmation, suivi, annulation, planification, contrôle de l'occupation,
- Les fiches clients
- Planification quotidienne : chambres et petit déjeuner
- Suivi des comptes débiteurs
- L'enregistrement à l'arrivée : tenue du planning

Prérequis

Avoir des connaissances en matière de Gestion hôtelière

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques et illustration par apport de cas concrets - Ateliers

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

- Les prestations annexes : les produits d'accueil
- Ventilation des prestations et facturation
- Anticiper les réclamations et les conflits courants pour mieux les traiter
- Les modes de règlement
- La sécurité des personnes

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

GESTION OPÉRATIONNELLE D'UN HÔTEL RESTAURANT

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Responsable ou manager d'un Hôtel/Restaurant	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Définir les principaux termes utilisés dans le domaine de la gestion. Identifier les informations fournies dans les documents comptables. Définir les équilibres fondamentaux nécessaires à la gestion de l'Hôtel et du Restaurant. Apprécier l'impact d'une décision sur la situation financière des centres de profit. Mettre en place des tableaux de gestion personnalisés. Identifier et décrire les aspects légaux liés aux activités hôtelières. Analyser la législation régissant la production de l'industrie de l'alimentation et en dégager les implications pour l'hôtellerie et la restauration. Décrire le contexte des relations de travail et les lois et règlements y afférant. Savoir analyser les atouts et les faiblesses d'un établissement hôtelier. Décider des actions commerciales à entreprendre.

Programme 2/2

Gestion des R.H.

- Le coût du personnel hôtelier
- La convention collective des CHR
- Temps de travail, avantages en nature... définition des postes
- Les différents contrats (extra, Intérim, stagiaires école...)
- Les éléments de la rémunération

Les principaux indicateurs hôteliers (REVPAR, REVPAC, PMC ...) et le suivi des coûts

- Elaboration d'un tableau de bord simple et efficace
- Comment déterminer sa grille de prix (critères comptables, commerciaux et psychologiques)
- Notion de YIELD management
- Coûts des matières : fiche technique, suivi des achats

Améliorer les ventes de l'hôtel

- Etude de typologie et identification des attentes de sa clientèle (étrangers, clientèle d'affaire, familles...)
- Comment capter de nouveaux clients
- Comment fidéliser sa clientèle
- Comment promouvoir localement, son établissement (Syndicat d'Initiative, Office de Tourisme)
- Adhérer à une centrale de réservation, une chaîne volontaire
- Les supports papier et leur bon usage
- Les panneaux publicitaires et la législation
- Réaliser un fléchage intelligent
- Internet outil de communication incontournable pour l'hôtellerie
- Informatique

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

Prérequis

Avoir des connaissances en matière de Gestion hôtelière

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques et illustration par apport de cas concrets - Ateliers

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 95% - Taux d'abandon : 0%



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

LA WELCOME ATTITUDE



 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Commerçants, personnel chargé de l'accueil*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*de la clientèle et de la vente



Objectifs

Ajuster sa posture professionnelle et son offre de services à la spécificité de la clientèle
Transmettre des outils de la communication interpersonnelle et de la vente utiles à l'exercice de sa fonction

Programme

- Les fondements de la communication, le cadre de référence et les filtres en œuvre
- Le questionnement, l'écoute active, l'observation et l'analyse de la communication non verbale
- L'identification des besoins et des motivations d'achat de la clientèle d'affaires
- L'identification et la gestion des comportements « difficiles »
- Proposition d'une offre argumentée et adaptée
- La satisfaction de son client : comment s'en assurer ?

Prérequis

Avoir une expérience préalable comme manager, ou employé dans la vente et l'accueil client pour suivre la formation.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques (30%) suivis de travaux pratiques, tests et mises en situation (70%)

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Personnel de restauration, Traiteurs	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Améliorer ses compétences de base ou se perfectionner pour mettre en place une salle de réception et de l'office. Dresser les tables et les buffets. Accueillir la clientèle banquets. Servir et diriger selon les règles professionnelles. Conseiller et vendre grâce aux documents internes. Proposer des services additionnels.

Programme

- Évaluation écrite des acquis et mise à niveau des connaissances sur le service, le restaurant, le personnel.
- Les règles d'hygiène et de sécurité
- Les documents de vente
- Les locaux
- Les mets et vins.
- La clientèle : identifier, différencier et s'adapter aux différents clients
- Prises de commande banquets : organisation et logistique
- Installation et mise en place des buffets
 - séminaires
 - cafés d'accueil
 - pauses
 - cocktails
 - brunchs
 - repas de mariages et tout autre évènement gastronomique-
- Installation et mise en place des réserves
- Organisation et suivi du service.
- Techniques d'accueil et de service, pour promouvoir les ventes et fidéliser les clientèles nationales et internationales
- Perfectionnement sur le service des mets, des vins et des alcools

Prérequis

Avoir une expérience préalable comme serveur ou employé dans la restauration

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques et pratiques assistés par les jeux de rôles, de documentation professionnelle.

Évaluations formative et synthèse finale.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

PRÉSENTATION ET SERVICE DES PETITS - DÉJEUNERS



Durée de la session	Modalités de la session	Lieu de la session	Horaires de sessions	Public ciblé	Nombre de personnes	Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Personnel de service et d'étage en hôtellerie	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

Optimiser l'organisation du service des petits déjeuners en proposant à la clientèle des prestations de qualité adaptées à leurs attentes

Acquérir les techniques et connaissances pour assurer des prestations de prestige en accord avec l'image et la réputation de l'établissement

Programme

Les clés d'un accueil réussi

- Présentation générale : tenue, courtoisie, politesse, disponibilité
- Attitudes et comportements (communication verbale et non verbale)
- Prise en charge rapide et immédiate du client
- Mettre en confiance et rassurer le client : connaître et expliquer les prestations proposées

Présentation de la salle et service du petit déjeuner

- Mise en place des tables et de la salle
- Préparation et services des différentes boissons (chaudes, froides...)
- Techniques de dressage des buffets
- Méthodologie de la disposition des denrées et respect des normes de sécurité et hygiène

Organisation du service

- Connaissance des petits déjeuners : continental, anglais, américain
- Les fiches clients et préparations spécifiques
- Approvisionnement des denrées et gestion du matériel
- Se rendre disponible pour le client et fluidifier le service au buffet
- Bonne tenue et propreté de la salle : Débarrassage, et dressage des tables
- Prise de congé client et gestion départ (factures, signatures et en compte...)

Service des petits déjeuners en étages

- La prise de commande par téléphone

Prérequis

Posséder une bonne aptitude pour les relations commerciales. Avoir une bonne maîtrise de la langue française et une excellente présentation.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Pédagogie active et participative
Apports théoriques avec présentation de cas concrets, simulations et mises en situation.
La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

- La préparation en amont : Mise en place des plateaux, matériel, roulante
- Le savoir être dans les étages et gestion des pancartes (« Ne pas déranger »)

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

ACCUEIL

PROSPECTER EFFICACEMENT À L'INTERNATIONAL

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Dirigeants de PME, responsables marketing*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*et commerciaux



Objectifs

Préparer et mettre en œuvre une prospection réussie dans un pays étranger.
Appréhender les méthodologies et outils correspondants par une sensibilisation et une application opérationnelle à l'aide des témoignages et de cas pratiques.

Programme 1/2

INTRODUCTION

- Définir le périmètre de la prospection
- Prendre en compte les enjeux et les objectifs de l'entreprise sur les marchés cibles

QUALIFIER LA CIBLE PAYS/CLIENT

- Risque pays/risque client
- Le contexte politique des opportunités

SE PRÉPARER CULTURELLEMENT

- Les raisons d'échec à l'international
- Le mécanisme interculturel
- Les 10 points de vigilance interculturelle

Focus méthodologique : proposition d'une grille de décodage interculturel

SE PRÉPARER OPÉRATIONNELLEMENT

- Niveau de connaissance et de relationnel avec les prospects (historique, etc.)
- Identification des pratiques d'affaires

Focus opérationnel : identification des alternatives répondant aux exigences locales

RÉFLÉCHIR AU CHOIX DU MODE D'ENTRÉE ET À LA STRATÉGIE D'APPROCHE

- Le choix du mode d'entrée : degré de contrôle du marché, critères de choix, solutions acceptables
- Construction d'une stratégie d'approche des prospects s'appuyant sur le mode d'entrée retenu

Focus stratégique : stratégie concurrentielle/stratégie relationnelle

S'APPUYER SUR LE DISPOSITIF ADÉQUAT

- Présentation du dispositif d'appui à l'export
- Les autres structures d'appui-positionnement

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

Prérequis

Bonne expérience commerciale

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques (30%) suivis de travaux pratiques, tests et mises en situation (70%)

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

Chaque stagiaire établit en fin de formation avec le formateur un « plan d'action » et un document « pistes de progrès ».

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalités d'évaluation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

- Le rôle de la diplomatie économique

Focus opérationnel : le recours au dispositif d'appui dans le cycle de prospection



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

PROSPECTER EFFICACEMENT À L'INTERNATIONAL

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Dirigeants de PME, responsables marketing*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*et commerciaux



Objectifs

Préparer et mettre en œuvre une prospection réussie dans un pays étranger.
Appréhender les méthodologies et outils correspondants par une sensibilisation et une application opérationnelle à l'aide des témoignages et de cas pratiques.

Programme 2/2

ENVISAGER UN PARTENARIAT STRATÉGIQUE

- Partenariat voulu ou imposé par les donneurs d'ordre potentiels
- Les compétences recherchées : typologie
- Élaboration d'une stratégie de partenariat : approche de joint planning

Focus stratégique : proposition d'un plan conjoint de partenariat stratégique

DÉCODER LE PROCESSUS DÉCISIONNEL DU CLIENT

- Périmètre de l'organisation politique du client : une variable-clé, l'influence
- Cartographie de l'organisation politique du client (statut/influence)
- Les indicateurs de mesure de l'influence des décideurs

Focus opérationnel : quelle stratégie relationnelle mettre en œuvre afin d'optimiser « l'alignement politique »

PRÉPARER ET GÉRER LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION

- La préparation de la négociation : évaluation du contexte et des enjeux

Focus opérationnel : proposition d'un dossier-type de préparation de la négociation

- Le balisage du processus de négociation : quelles solutions ?

SYNTHÈSE : POUR UNE PROSPECTION EFFICACE

- Optimiser l'efficacité du cycle de prospection

Prérequis

Bonne expérience commerciale

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques (30%) suivis de travaux pratiques, tests et mises en situation (70%)

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

Chaque stagiaire établit en fin de formation avec le formateur un « plan d'action » et un document « pistes de progrès ».

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalités d'évaluation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

- L'organisation des missions
- Les manifestations commerciales
- Planifier et budgéter la prospection

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chefs d'entreprise, gérants	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

- Connaître l'environnement financier des entreprises
- Comprendre les mécanismes économiques
- Maîtriser les outils de gestion

Programme 1/2

L'environnement économique et financier de l'entreprise

- les contraintes économiques des entreprises : exigences des actionnaires, rentabilité...
- se familiariser avec les notions économiques : marge, résultat, cash-flow...
- les différentes structures juridiques

Comprendre le fonctionnement d'une entreprise

- les cycles d'activité et les flux financiers associés
- les centres de responsabilité
- les acteurs de l'entreprise
- le rôle des financiers d'entreprise
- les relations entre opérationnels et financiers

Partage d'expériences : la réalité économique et financière de l'entreprise, les attentes et les rôles de ses acteurs

Maîtriser la situation financière de l'entreprise

- le bilan : obligations fiscales et légales, éléments clés
- lire le bilan sous un angle financier : haut de bilan / bas de bilan
- les grands équilibres du bilan
- la notion de fonds de roulement (FR)
- le besoin en fonds de roulement (BFR), son évolution et son impact sur la trésorerie

Prérequis

Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques suivis de travaux pratiques, tests et exercices d'application

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalités d'évaluation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Chefs d'entreprise, gérants	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€



Objectifs

- Connaître l'environnement financier des entreprises
- Comprendre les mécanismes économiques
- Maîtriser les outils de gestion

Programme 2/2

- le compte de résultat : objectifs, éléments clés
- calculer les soldes intermédiaires de gestion
- identifier les ratios significatifs et les interpréter
- trésorerie et tableau des flux de trésorerie
- tableau de financement et capacité d'autofinancement

Cas pratique : analyse d'un bilan et d'un compte de résultat, calcul et interprétation de soldes

intermédiaires de gestion, calcul de fonds de roulement

De la comptabilité générale à la gestion

- principes et rôle de la comptabilité générale
- importance de l'analyse des coûts dans la prise de décision
- retraitement des charges de la comptabilité générale
- approche de la comptabilité analytique
- logique d'analyse analytique

Exercice d'application : calcul de coûts standards

Gérer une entité opérationnelle

- calculer et analyser des coûts de revient
- les différentes méthodes : coûts complets, méthode ABC, Direct Costing
- construire des comptes d'exploitation analytiques : intérêt, mode de construction

Prérequis

Aucune

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques suivis de travaux pratiques, tests et exercices d'application

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

SERVICE EN SALLE – MAÎTRISER LES TECHNIQUES DU SERVICE À TABLE

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Serveurs, serveuses, Maître d'hôtel*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

* Responsable de salle



Objectifs

- Maintenir les techniques de mise en place de différents types de services dans le respect des règles d'hygiène et de qualité
- Assurer le déroulement de différents services avec professionnalisme
- Assurer le service des boissons en toutes circonstances (restaurants, banquets, etc.)

Programme

L'importance de l'accueil dans un restaurant

- Les spécificités de l'accueil

L'accueil du client

La prise en compte de ses besoins

Les attentes et craintes des clients

L'anticipation des attentes

La prise de congé des clients

- La notion d'accueil dans son acception la plus large

- Les savoir-faire de pointe

Donner de soi et de ses prestations une image positive et en cohérence avec son environnement professionnel

La relation avec l'équipe de salle et l'équipe de cuisine

La fiche de poste (Rôle et consignes)

Chronologie et techniques de mise en place

- Pour le service à la carte
- Pour les tables d'exception (V.I.P.)
- Pour un service collectif

Le déroulement du service

- Techniques de nappage et vérification du linge
- La préparation et les opérations de mise en place des matériels et des mobiliers selon les techniques professionnelles

- Rappel des différentes techniques de service

À l'assiette - À l'anglaise - Au plat

- Le service du fromage
- Le service de toutes les boissons

Apéritifs - Vins - Digestifs - Autres boissons chaudes ou froides

Le programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

Prérequis

Avoir une expérience préalable comme serveur ou employé dans la restauration pour suivre la formation service en salle

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Apports théoriques (30%) suivis de travaux pratiques, tests et mises en situation (70%)

Les séquences pratiques sont suivies d'un débriefing.

Chaque stagiaire établit en fin de formation avec le formateur un « plan d'action » et un document « pistes de progrès ».

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 98% - Taux d'abandon : 0%

- Le débarrassage et le rangement

La préparation d'une carcasse (facultatif)

- Pour une salle de restaurant (tables, chaises, guéridons, etc.)
- Pour un buffet
- Pour un banquet



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

TECHNIQUES DE VENTE – VENTE ET NÉGOCIATION

DUBAI

NEW YORK

LONDON

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Vendeurs, Ingénieurs avant-vente*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*technico-commerciaux, techniciens expérimentés intervenant en amont du processus commercial



Objectifs

Développer un esprit et des comportements commerciaux

Programme 1/2

Démystifier la vente

- Décrypter les attentes des clients.
- Repérer les étapes d'une vente réussie
- Séquence "croyances et vérités sur la fonction commerciale".

Réussir son premier contact avec le client

- Préparer son contact, préparer ses 1^{ers} mots.
- Parler de façon vendeuse de son entreprise.
- Transmettre son enthousiasme.
- Training sur le pitch de chacun.

Obtenir toutes les informations pour mieux vendre

- Recueillir les trois types d'informations utiles pour un diagnostic exhaustif
 - Besoins, enjeux et motivations personnelles
 - Repérer les motivations
 - La méthode SONCAS
- Maîtriser l'écoute active
 - Silence, prise de notes, reformulation.
- Training au questionnement, formalisation du guide des bonnes questions.

Conseiller et convaincre le client

- Proposer une solution en adéquation avec les besoins, enjeux et motivations.
- Mettre en avant les bénéfices client.
- Surmonter les réticences et traiter les objections.
- Aider le client dans sa décision.
- Mise en situation sur l'argumentation et le traitement des objections.

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

Prérequis

Avoir des connaissances dans le domaine alimentaire

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de trainings et mises en application à la fin de chaque séquence.

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

TECHNIQUES DE VENTE – VENTE ET NÉGOCIATION

DUBAI

NEW YORK

LONDON

 Durée de la session	 Modalités de la session	 Lieu de la session	 Horaires de sessions	 Public ciblé	 Nombre de personnes	 Prix de la session
De 2 à 4 jours	Présentiel	Sur site client	9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30	Vendeurs, Ingénieurs avant-vente*	De 2 à 6 personnes	À partir de 1000€

*technico-commerciaux, techniciens expérimentés intervenant en amont du processus commercial



Objectifs

Développer un esprit et des comportements commerciaux

Programme 2/2

Adopter un comportement commercial tout au long de la vente

- Communication verbale
- Utiliser les mots justes
- Se synchroniser sur le client.
- Communication non verbale
- Travailler sa posture
- Se synchroniser sur son client
- Sourire
- Varier rythme et intonations
- Mises en situation de communication orale

De la vente à la négociation : Trouver une solution satisfaisante pour les deux parties

- Formuler une demande, exposer un problème
- Rechercher les intérêts communs
- Élaborer des solutions
- Trouver des compromis mutuellement satisfaisants.
- Verrouiller les points d'accord et progresser vers la conclusion.

Choisir le juste comportement dans les situations clients les plus difficiles

- Faire face à l'agressivité, à la mauvaise foi, du client.
- Résister aux manœuvres, déjouer les pièges.
- Rester maître de soi face aux réclamations.
- Se centrer sur la résolution des difficultés sans jamais perdre de vue ses intérêts.

Prérequis

Avoir des connaissances dans le domaine alimentaire

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

Succession d'apports théoriques et de trainings et mises en application à la fin de chaque séquence.

La formation est sanctionnée par un QCM ou « interrogation écrite » avec correction collective.

Modalités d'évaluation des connaissances

QCM, attestation de fin de stage...

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Résultat Obtenus

Taux de réalisation : 100% - Taux d'abandon : 0%

Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme "sur mesure" adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours "sur mesure" permettra également d'établir la liste des achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.



Dans le cadre de l'accessibilité de nos formations aux personnes handicapées, assurez-vous que cette formation est compatible ou peut être adaptée auprès de notre référent au 0757991387

Nous contacter



**Nos conseillers sont disponibles
pour vous aider !**



01 82 88 49 99



info@facilitformation.fr



www.facilitformation.fr