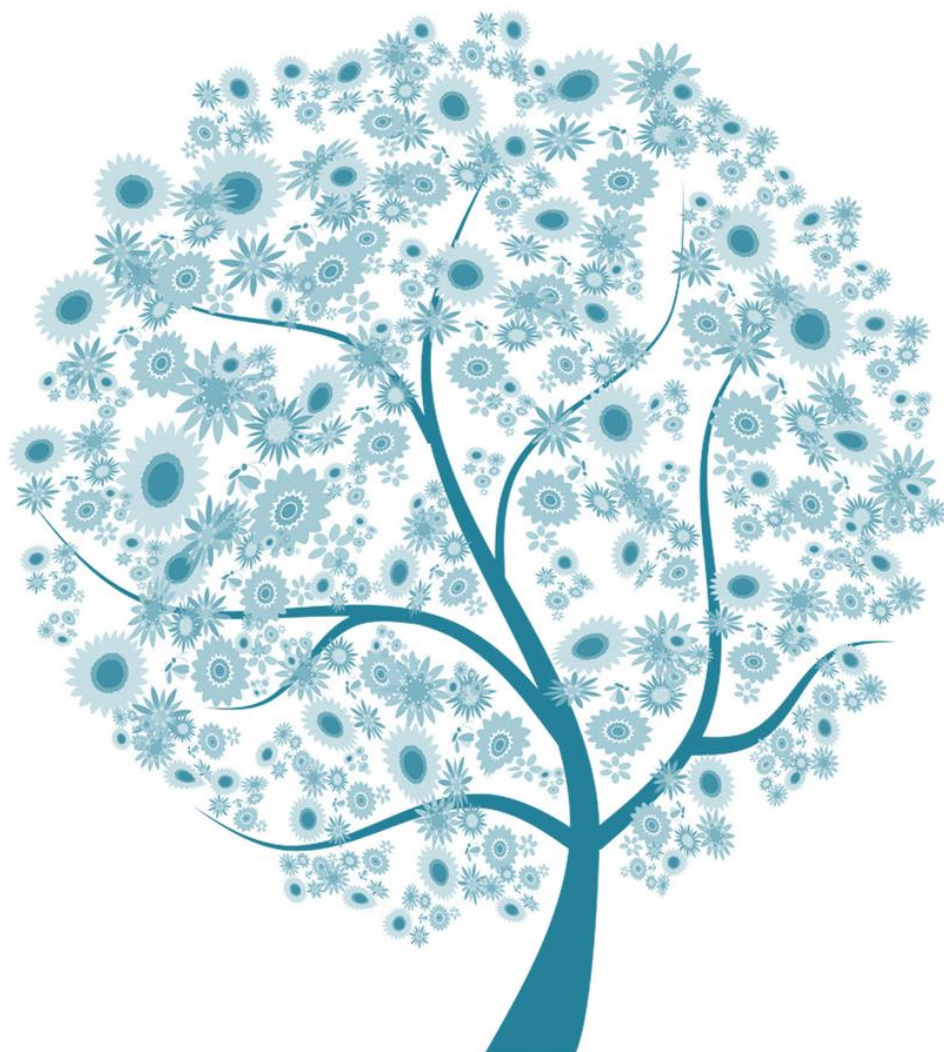


# Hôtellerie Restauration



## Formations 2023-24



Les Pléiades - 417 Route de la Farlède - 83130 LA GARDE  
04.94.488.774 - [contact@horizonrh.fr](mailto:contact@horizonrh.fr) - [www.horizonrh.fr](http://www.horizonrh.fr)  
SARL au capital de 8 000 € - RCS TOULON 798 704 722 - Code APE 8559A  
Horizon Formation est une marque du Groupe Horizon RH

## Un peu de Nous

Au départ, 3 associés passionnés depuis plus de 15 ans par la **Formation Professionnelle, le Coaching et les Ressources Humaines**, nous sommes maintenant une équipe de 5 personnes à votre écoute.

Nous conseillons des entreprises de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activités.

Accélérateur de l'évolution professionnelle de plus de 18 000 salariés et non-salariés, tous secteurs confondus et sur la France entière, le **Groupe HORIZON RH** agit comme un **partenaire Ressources Humaines externalisé**.

### HORIZON FORMATION

Notre équipe Formation se compose de chefs de projets expérimentés, capables de répondre au mieux à vos besoins spécifiques.

Dans le respect de **notre certification QUALIOPi**, nous intervenons lors de la mise en place de votre « **Plan de développement des compétences** », mais aussi tout au long de l'année afin de vous proposer des sessions de formations ciblées et spécifiques métiers.

En Inter comme en Intra, Horizon Formation propose avant tout des sessions sur-mesure, personnalisées et adaptées à vos exigences.

Depuis 3 ans, nous sommes également organisme agréé pour **toutes vos formations CSE** obligatoires.

Par **nos 30 modules CPF dédiés à la vente, au management et à l'intelligence collective**, nous vous proposons une nouvelle façon d'aborder votre budget formation par **la mise en œuvre de parcours certifiants**, en échange « gagnant-gagnant » avec vos salariés.

Nous sommes heureux aujourd'hui, de vous proposer quelques exemples de formations, à travers ce catalogue.

Bonne lecture,

## Les Personnels de ces Enseignes ont apprécié nos Interventions

### Quelques références Nationales et Locales



## Les Plus HORIZON RH

### **Une prise en charge immédiate de votre Plan de formations :**

Un appel ou un rendez-vous avec notre chef de projet et nous nous occupons de tout...

De l'élaboration de votre programme, à la propositions de formateurs, votre devis sous 24h.

Nous vous conseillons et vous accompagnons dans les prises en charge possibles par votre OPCO, aux dates qui vous conviennent, en inter ou en intra, en présentiel ou en visio.

### **Des formations certifiantes, qualifiantes et agréées :**

Nous pouvons réaliser des parcours de formation opérationnels, courts et qui débouchent sur un **certificat, une qualification ou un agrément professionnel** (CPF, CQP, CSE, Bilans de Compétences, SECURITE).

Nous vous proposons des parcours pluriannuels pour vos employés afin de répondre aux obligations de formations « maintien en compétences du salarié » vues lors de l'entretien professionnel.

### **Des Formateurs qualifiés et professionnels dans votre secteur d'activités :**

**Notre certification QUALIOPi** nous amène à contrôler et normaliser annuellement le maintien en compétences de nos formateurs.

Nous vous proposons des formateurs issus de votre secteur professionnel et toujours dédiés au domaine de formation demandé.

### **Un accompagnement dans vos projets de cohésion d'équipe :**

Nous mettons à votre disposition, notre savoir-faire dans l'organisation de vos événements : **Séminaires, Team Building, Conventions, Soirées promotionnelles...** En collaboration avec nos partenaires, nous vous proposons des solutions originales, des ateliers et des animateurs en rapport avec votre budget.

### **Un accompagnement Individualisé sous forme de Coaching :**

Les accompagnements sont réalisés par des coachs agréés et/ou certifiés.

### **Des Bilans individuels et collectifs connus et reconnus pour vos équipes :**

Passage et debriefings des tests de personnalités les plus connus : DISC, EQI, PROCESS COM, COM PROFILES, IKIGAI D'EQUIPE...

<b>Hôtellerie</b> .....	<b>6</b>
Accueil Client, Qualité de Service et Culture Client en Hôtellerie de Luxe .....	7
Les Fondamentaux du Marketing des services en Hôtellerie de Luxe .....	8
L'accueil du client en hôtellerie .....	9
L'accueil au téléphone ou au standard en hôtellerie .....	10
L'accueil adapté aux spécificités culturelles des clients .....	11
L'accueil des personnes handicapées .....	12
La réception en hôtellerie .....	13
Gérer les plaintes clients en Hôtellerie de Luxe .....	14
Mémoriser les noms et les préférences des clients .....	15
Valorisation de l'image de soi .....	16
Formation pour bagagistes : développer la qualité de son accueil client .....	18
Formation en langue : accueillir un client dans un contexte hôtelier .....	19
Vendre des séminaires en hôtellerie .....	21
Techniques de vente en Hôtellerie de Luxe en Français et Anglais .....	22
Formation à l'Up Selling .....	24
Formation Yield Management .....	25
Optimiser la communication Inter-services .....	26
Management pour Maître d'Hôtel .....	27
Management pour Gouvernante .....	28
Formation Etage : Optimiser l'organisation de son travail .....	29
Formation Etage : Développer la qualité de son service .....	30
<b>Gouvernantes et personnel d'encadrement des services d'Etages : Maîtriser la mises en place de vos Standards Qualité</b> .....	<b>31</b>
Le circuit du linge .....	33
L'art du service en restauration .....	34
Techniques et fondamentaux du Bar .....	35
Formation aux techniques de présentation des buffets .....	36
Mettre en valeur les produits à l'occasion d'un buffet .....	37
Mise en valeur des produits et dressage en cuisine .....	38
Mise en place des desserts .....	39
Maîtriser ses ratios : Food and Beverage .....	40
Développer une cuisine éco-citoyenne .....	41
Équilibre alimentaire et conception des menus .....	42
Diététique et Equilibre Alimentaire .....	44
Formation en hygiène et sécurité alimentaire .....	45
Les principes du HACCP (Cuisine et Salle) .....	46
Savoir élaborer et mettre en application le GBPH en application des principes du HACCP .....	47
Organisation générale de la cuisine .....	49
La Mise Sous vide des Denrées Alimentaires .....	50
Préparations Froides et Liaison Froide en Cuisine selon les principes du HACCP .....	51
La Gestion du Magasin en Hôtellerie/Restauration : Principe de la Marche en Avant .....	52
Organisation et entretien d'une laverie vaisselle efficace .....	53
Maîtrise et techniques de nettoyage : Protocoles de début et fin de service .....	54
Ecogestes et bonnes pratiques en hôtellerie .....	55
Audit qualité .....	57
La Sécurité en restauration collective .....	59
La gestion d'une Boutique .....	60

# Hôtellerie et Restauration



# Accueil Client, Qualité de Service et Culture Client en Hôtellerie de Luxe

## Public concerné :

Standardiste, Réceptionniste, Personnel d'Étage, Personnel du Spa, Chasseur ou plus généralement toute personne de l'établissement en contact avec les clients...

## Objectifs :

Offrir une attitude, un verbal et non verbal "Luxe" pour satisfaire les attentes du client dans un établissement de Luxe.  
Améliorer ses capacités d'expression, de présentation et de communication dans les situations d'accueil.  
Prendre conscience de son comportement vis à vis du client et se doter d'une véritable Culture client.  
Gérer sa fatigue pour ne pas nuire à l'image de l'Établissement.

---

## Contenu de la formation :

### Rôles et missions :

- ▶ Rappels du rôle de chacun en situation d'accueil quel que soit sa fonction.
- ▶ Image professionnelle de qualité et de sérieux renvoyée par celui ou celle qui accueille.

### Les comportements attendus en situation d'accueil :

- ▶ A l'accueil : « les mots pour le dire... ».
- ▶ Ce qu'attend le client : soyons un peu psychologue.

### Adapter son image à l'établissement.

### Éléments importants à respecter en terme d'image pour satisfaire la clientèle d'un hôtel.

### Les basics de la communication interpersonnelle :

- ▶ Les règles de base de la communication interpersonnelle.
- ▶ Le verbal et le non verbal.
- ▶ Se synchroniser et être congruent face au client.

### Faire face aux situations difficiles dans le respect du client :

- ▶ Le Savoir être quand la fatigue intervient.
- ▶ Détecter le début de la relation conflictuelle avec le client.
- ▶ Comment déléguer la relation difficile quand elle n'est plus gérable ?

### Généralités sur la gestion du temps :

- ▶ Temps obligé, temps à soi.
- ▶ Principe de linéarité, principe de synchronisme.

## Méthodes d'intervention :

Durant cette formation chaque session journalière sera spécifiquement dédiée à un office de l'établissement : Accueil/ Réception, Etage, Spa, Pool...

- La formation sera compartimentée en deux modules :

- o Une approche théorique comportant les apports et outils nécessaires afin de travailler et d'intégrer la notion « d'Attitude Luxe ».
- o Une phase pratique où chaque participant travaillera avec l'intervenante et sur son poste de travail.

- Afin d'affiner et de valider efficacement la bonne intégration des notions et outils de la formation, il conviendra de favoriser une durée pour les sessions individuelles de 45 minutes à une heure par personne. Ainsi des groupes de 4 à 5 personnes seront les plus optimaux à nos yeux.

Accueil Client, Qualité de Service et Culture Client en Hôtellerie de Luxe

# Les Fondamentaux du Marketing des services en Hôtellerie de Luxe

## Public concerné :

Responsable d'hébergement et Responsable Commercial en Hôtellerie, Restauration de Luxe.

## Objectifs :

Comprendre la démarche marketing et ses enjeux pour les entreprises de services.

Maîtriser les 3 missions principales du marketing :

Diagnostiquer.

Fixer la stratégie marketing.

Élaborer et mettre en oeuvre le plan marketing.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Identifier les enjeux du marketing.

#### **La démarche et les différents objectifs du marketing :**

- ▶ Marketing stratégique.
- ▶ Marketing opérationnel.
- ▶ Marketing B to B.
- ▶ Marketing B to C.
- ▶ Les évolutions majeures et les nouveaux concepts : du marketing produit au marketing client, e-marketing, marketing relationnel, géomarketing...

#### **Réaliser votre diagnostic marketing :**

- ▶ L'analyse de l'environnement et du marché : les outils et les méthodes de recueil et d'analyse de l'information (veille concurrentielle et benchmarking, matrice de positionnement, méthode SWOT).
- ▶ L'analyse des clients et de leurs besoins : les sources d'information internes et externes (études qualitatives et quantitatives, études de satisfaction...), les techniques de segmentation de clientèle.

### Journée 2 : La stratégie marketing et la mise en oeuvre du plan marketing.

#### **Déterminer une stratégie qui a du sens :**

- ▶ Les étapes à respecter : ciblage, segmentation, positionnement de l'offre.
- ▶ Les différents choix stratégiques à étudier.
- ▶ Les composantes du Mix Marketing propres aux services : des 4P au 6P.
- ▶ Prix : méthodes de fixation des prix, offres de recrutement, de fidélisation...
- ▶ Produit : politique de gamme, qualité et valeur perçue des services...
- ▶ Place : politique de distribution.
- ▶ Promotion : communication commerciale multicanal (cibles, objectifs, messages, supports, budget).
- ▶ Personnel : management et gestion de la relation client.
- ▶ Process : pilotage de la qualité de service.

#### **Élaborer, mettre en oeuvre et optimiser votre plan marketing :**

- ▶ Les apports du marketing relationnel dans la politique de fidélisation :
  - Prise en compte de la valeur client.
  - Gestion de la Relation Client à travers les différents canaux.
- ▶ Les apports des nouvelles technologies :
  - Gestion de la Base de données, CRM (Customer Relationship Marketing) et
  - Élaboration d'un plan E-marketing : site internet, e-commerce, politique de
- ▶ La construction du plan marketing : modèles de tableaux et principes clés pour
- ▶ Le suivi opérationnel : planification, suivi budgétaire, outils de contrôle et mesure de

## Méthodes d'intervention :

Pédagogie interactive basée sur des apports théoriques, une mise en pratique et un accompagnement sur-mesure en fonction des besoins et des objectifs déterminés. (Atelier réflexion et stratégie, outils opérationnels, élaboration d'un plan d'action).

Les Fondamentaux du  
Marketing des services en  
Hôtellerie de Luxe



# L'accueil du client en hôtellerie

## Public concerné :

Tout personnel en contact avec la clientèle.

## Objectifs :

Améliorer ses capacités d'expression et de communication dans les situations d'accueil.

Gérer les situations conflictuelles et stressantes.

Être plus efficace dans sa communication téléphonique en réception d'appels.

Rappels concernant les bases de la communication et les techniques d'accueil et de réception d'appels au téléphone.

Vérifier ses capacités à gérer son temps, son espace et les différentes situations critiques possibles.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les fondamentaux de l'accueil.

#### **Rôles et missions de la réception :**

- ▶ Rappels du rôle de chacun en situation d'accueil quelque soit sa fonction.
- ▶ Image professionnelle de qualité et de sérieux renvoyée par celui ou celle qui accueille.

#### **Les comportements attendus en situation d'accueil :**

- ▶ Le SBAM : Sourire, Bonjour, Au Revoir, Merci.
- ▶ A l'accueil : « les mots pour le dire... ».
- ▶ Ce qu'attend le client : soyons un peu psychologue.

#### **Adapter son image à l'établissement.**

#### **Éléments importants à respecter en terme d'image pour satisfaire la clientèle d'un hôtel.**

#### **Les basics de la communication interpersonnelle :**

- ▶ Les règles de base de la communication interpersonnelle.
- ▶ Le verbal et le non verbal.
- ▶ Se synchroniser et être congruent face au client.

### Journée 2 : Spécificités techniques et entraînement.

#### **Les techniques de la réception d'appels au téléphone en parallèle de l'accueil au comptoir.**

#### **Mettre en perspective une meilleure maîtrise de son espace et de son temps en situation d'accueil.**

#### **Faire face aux situations difficiles dans le respect du client :**

- ▶ Détecter le début de la relation conflictuelle avec le client.
- ▶ Comment gérer directement la relation conflictuelle en situation d'accueil ?
- ▶ Comment déléguer la relation difficile quand elle n'est plus gérable ?

## Méthodes d'intervention :

S'entraîner au moyen de simulations filmées reprenant les situations professionnelles.

Évocation de cas pratiques ; visionnage de supports audio visuels.

Jeux de rôles sur l'accueil du client en hôtellerie avec utilisation de matériel vidéo.

L'accueil du client en  
hôtellerie

# L'accueil au téléphone ou au standard en hôtellerie

## Public concerné :

Réceptionniste, standardiste d'établissement hôtelier.  
Toute personne en charge d'accueil téléphonique.

## Objectifs :

Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone ou au standard.  
Se perfectionner dans la maîtrise de l'outil téléphone.  
Acquérir un savoir et un savoir-faire opérationnel en matière de techniques de réception d'appels.

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Qualité et principe fondamentaux de l'accueil.

#### **La qualité de l'accueil dans un hôtel de quoi parle t'on ?**

- ▶ Intégrer les spécificités de l'accueil dans l'hôtellerie.
- ▶ Intégrer les spécificités du service accueil ou de la réception.
- ▶ En quoi mon rôle est-il important dans le cadre de la valorisation de mon établissement ?
- ▶ L'hôtellerie 2.0 : un levier de fidélisation et de prescription important / indispensable.

#### **Appréhender les principes fondamentaux de l'accueil des clients en hôtellerie pour réceptionniste :**

- ▶ Déterminer les besoins et les attentes des clients dans un hôtel
- ▶ Déterminer les craintes et les freins de la clientèle pour mieux les résoudre
- ▶ Comprendre, accepter et satisfaire les attentes de la clientèle, prévenir, analyser et remédier
- ▶ L'objectivité, condition nécessaire pour un service de qualité

### Journée 2 : L'accueil physique et téléphonique.

#### **Maîtriser les techniques professionnels de l'accueil physique en hôtellerie :**

- ▶ S'approprier les principes d'accueil à la réception : les étapes, le vocabulaire et les clés d'un accueil réussi.
- ▶ Savoir adapter, adopter un comportement et une attitude en accord avec l'image de son hôtel.
- ▶ La présentation générale, l'uniforme ou la tenue personnelle.
- ▶ Les postures à adopter à la réception de l'hôtel.
- ▶ Savoir travailler et faire évoluer son langage commercial et professionnel :
  - Le langage verbal et non verbal, la communication et la posture physique.
  - Le principe de la proxémique (utilisation et organisation de l'espace dans les relations entre les individus).

#### **Maîtriser les spécificités de l'accueil par téléphone dans un hôtel : valoriser sa communication :**

- ▶ Identifier les principes d'une communication efficace et professionnelle
- ▶ Savoir travailler l'adaptation du ton et du rythme verbal
- ▶ Adopter un vocabulaire approprié à votre interlocuteur et à votre établissement
- ▶ L'écoute, le questionnement et la reformulation, les clés d'une communication réussie.
- ▶ Les étapes et les méthodes professionnelles de l'accueil au téléphone :
  - La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle.
  - Transférer un appel, prendre un message, mettre en attente, gérer les doubles appels.
  - Savoir conclure un entretien et communiquer une image positive.

#### **Traiter les demandes délicates ou les plaintes des clients, gérer les situations indécrites :**

- ▶ Comprendre et s'adapter aux différentes phases du conflit oral.
- ▶ Développer son attitude d'écoute (l'écoute flottante), poser les bonnes questions.
- ▶ Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation).
- ▶ Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients.

## Méthodes d'intervention :

Après des apports théoriques en matière de communication téléphonique, construire et appliquer des méthodologies reprenant les situations professionnelles des participants.

L'accueil au téléphone ou au  
standard en hôtellerie

# L'accueil adapté aux spécificités culturelles des clients

## Public concerné :

Toute personne en situation d'accueil, réceptionniste, chauffeur navettes, voiturier, bagagiste...

## Objectifs :

Améliorer les techniques d'accueil des clients étrangers.

Comprendre les différentes cultures.

Appréhender l'importance des gestes et attitudes.

Etre capable d'adopter un comportement professionnel, en corrélation avec les attentes spécifiques et culturelles des clients de l'Hôtellerie de luxe.

---

## Contenu de la formation :

### Rappel des standards de service en hôtellerie de luxe.

#### Les spécificités culturelles :

- ▶ Définir la notion de « culture ».
- ▶ Identifier les différences et spécificités des clients d'Europe du Nord, d'Europe du Sud, de Russie et de Pays Anglophones...

#### Gestes et attitudes à adopter :

- ▶ Adaptabilité et communication interculturelle :
  - Communication verbale.
  - Communication non verbale.
  - Qualités et comportement face au client.
- ▶ Dépasser la barrière de la langue et adopter une attitude ouverte et accueillante.

#### Atelier pratique :

- ▶ Jeux de rôles sur l'accueil client, la découverte et la satisfaction de ses besoins.
- ▶ Conception d'un support linguistique et culturel (travail en sous groupes).
- ▶ Axes d'amélioration et engagement en terme de savoir-faire et savoir-être face au client étranger.

## Méthodes d'intervention :

Mises en situation.

Jeux de rôles.

Simulations de différentes situations d'accueil.

L'accueil adapté aux  
spécificités culturelles des  
clients

# L'accueil des personnes handicapées

Public concerné :

Tout personnel.

Objectifs :

Accueillir les personnes handicapées dans les meilleures conditions.

Permettre un séjour de qualité aux personnes handicapées.

Acquérir des compétences et un savoir-faire spécifiques à la clientèle présentant un handicap.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Comprendre le Handicap.

**Les besoins fondamentaux des personnes handicapées :**

- ▶ La Pyramide de Maslow.
- ▶ Les 14 besoins de V. Henderson.

**Comprendre les difficultés spécifiques à chaque handicap, les obstacles physiques et psychologiques.**

**Connaître et reconnaître les mythes courants et les réalités au sujet des personnes handicapées.**

**La communication et les techniques relationnelles face aux personnes handicapées :**

- ▶ Communication verbale.
- ▶ Communication non verbale.
- ▶ Acquérir des attitudes adaptées.

Journée 2 : Un accueil adapté.

**Notions d'accueil spécialisé.**

**Gestion des émotions.**

**Gestion de l'agressivité.**

**Notions juridiques face à l'accessibilité des personnes handicapées (les normes, la loi).**

**Techniques d'amélioration du confort :**

- ▶ Solutions face aux différents handicaps.
- ▶ Aménagement des lieux.
- ▶ Aménagements de la vie quotidienne.

Méthodes d'intervention :

Support écrit.

Fiches techniques.

Mise en situations.

Partages d'expériences et des pratiques professionnelles.

Vidéos témoignages.

L'accueil des personnes  
handicapées

# La réception en hôtellerie

Public concerné :

Réceptionniste.

Objectifs :

Améliorer ses capacités d'expression et de communication dans les situations d'accueil.

Gérer les situations conflictuelles et stressantes.

Savoir gérer la réservation, l'accueil et le suivi client.

Connaître les procédures de gestion.

Rappels concernant les bases de la communication et les techniques d'accueil et de réception.

Vérifier ses capacités à gérer son temps, son espace et les différentes situations critiques possibles.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Qu'est ce que la réception.

**Rôles et missions de la réception :**

- ▶ Rappels du rôle de chacun en situation d'accueil quelque soit sa fonction.
- ▶ Image professionnelle de qualité et de sérieux renvoyée par celui ou celle qui accueille.
- ▶ Comportements attendus en situation d'accueil.

**Principes et techniques de communication :**

- ▶ Techniques d'accueils différenciés.
- ▶ Éléments importants à respecter en terme d'image pour satisfaire la clientèle d'un hôtel.
- ▶ Résolution des litiges.
- ▶ Techniques de rédaction des messages, les supports de communication.

Journée 2 : Recevoir et vendre.

**Connaître les techniques de vente pour développer l'activité.**

**Gérer la réservation :**

- ▶ Le contrat de location et d'hébergement.
- ▶ Les moyens de réservation.
- ▶ L'enregistrement.
- ▶ Cas spéciaux "erreurs, oublis, litiges".
- ▶ Liste d'attente.
- ▶ Politique d'allotement.
- ▶ Pratique de l'overbooking.
- ▶ Le fichier des clients.

**Information des services de l'hôtel à partir de la réception :**

- ▶ Information interne des services.
- ▶ Circulation et traitement de l'information.

**Les procédures de gestion :**

- ▶ Organisation du service de nuit à la réception.
- ▶ Facturation.
- ▶ La main courante à l'hôtel.
- ▶ Paiements et encaissements des prestations hôtelières.

**Le suivi du client pendant son séjour et la fidélisation de la clientèle.**

Méthodes d'intervention :

S'entraîner au moyen de simulations filmées reprenant les situations professionnelles.

Évocation de cas pratiques ; visionnage de supports audio visuels.

Jeux de rôles sur l'accueil du client en hôtellerie avec utilisation de matériel vidéo.

La réception en hôtellerie

# Gérer les plaintes clients en Hôtellerie de Luxe

## Public concerné :

Toute personne des différents Services de l'Hôtel en contact avec la clientèle.

## Objectifs :

Mieux gérer les situations de crise et de plaintes client lorsque le personnel est face au client.

Prendre le recul nécessaire afin de sortir de la situation conflictuelle.

Trouver des outils et moyens afin de transformer la relation conflictuelle en une relation gagnant-gagnant.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les situations difficiles parlons en.

#### **Rôles et missions des postes :**

- ▶ Rappels du rôle de chacun en situation d'accueil quelque soit sa fonction.
- ▶ Image professionnelle de qualité et de sérieux renvoyée par celui ou celle qui accueille.
- ▶ Comportements attendus en situation d'accueil.

#### **Principes et techniques de communication :**

- ▶ Techniques d'accueils différenciés.
- ▶ Éléments importants à respecter en terme d'image pour satisfaire la clientèle d'un hôtel.
- ▶ Résolution des litiges.

#### **Comprendre sa relation au stress.**

#### **Se « protéger » pour ne pas stresser inutilement.**

#### **Ne pas entrer dans le « jeu » du conflit et donner une mauvaise image de l'Hôtel :**

- ▶ L'identification du client et ses attentes.
- ▶ Définir la réclamation client.
- ▶ Les enjeux de la satisfaction client et de sa fidélisation.

### Journée 2 : Détecter le début de la relation conflictuelle avec le client et s'adapter.

#### **Comment déléguer à l'accueil ou face à d'autres clients la relation difficile ?**

#### **Comment gérer directement la relation conflictuelle à l'accueil ou en salle ?**

#### **Quelques recettes :**

- ▶ Comment agir lorsqu'on surprend une irrégularité ?
- ▶ L'importance de la notion de client et l'enjeu de la relation.
- ▶ Le fonctionnement avec le personnel en interne.
- ▶ La communication comportementale: le verbal et le non-verbal.
- ▶ L'art d'être ferme tout en restant commerçant.

#### **Vérifier la théorie sous la forme d'une mise en situation.**

## Méthodes d'intervention :

Apport théorique.

Mises en situation.

Analyse des vécus stagiaires.

Gérer les plaintes clients en  
Hôtellerie de Luxe

# Mémoriser les noms et les préférences des clients

## Public concerné :

Tout personnel désirant accroître les performances de leur mémoire face à la clientèle et personnaliser efficacement la réception de la clientèle.

## Objectifs :

Comprendre le fonctionnement de sa mémoire.

Choisir les stratégies de mémorisation les plus efficaces.

S'entraîner à développer sa mémoire pour mieux retenir les informations concernant les clients.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Le fonctionnement de la mémoire.

#### **Comprendre l'origine des problèmes de mémoire :**

- ▶ Le processus d'oubli.
- ▶ Freins et blocages au développement de la mémoire : pensées négatives, le stress, l'anxiété, etc.
- ▶ Tests individuels pour évaluer sa mémoire.

#### **Application spécifique, retenir les noms et préférences des clients**

- ▶ Faites pleinement "connaissance" avec les clients.
- ▶ S'intéresser sincèrement au client.
- ▶ Faire des liens.
- ▶ Faire un "portrait de famille".
- ▶ Prendre la mesure de son client.
- ▶ Construire son répertoire virtuel.
- ▶ Rôle du contexte.

### Journée 2 : Ateliers pratiques et mises en situation.

#### **Atelier pratique :**

- ▶ Auto-diagnostic du fonctionnement de sa mémoire.
- ▶ Exercices pour développer sa mémoire :
  - Mémoriser les préférences des clients, les données chiffrées, les noms propres, etc.
  - Mises en situations filmées et analysées : jeux de rôles entre clients et personnel pour s'entraîner à la mémorisation des noms, préférences et visages des clients.

## Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.

Exercices.

Tests individuels.

Analyses d'expériences et de vécus.

Mémoriser les noms et les préférences des clients

# Valorisation de l'image de soi

Public concerné :

Tout personnel désirant améliorer son Image et valoriser sa relation avec le client.

Objectifs :

Travailler son Image, harmoniser son aspect et sa fonction, oser se mettre en valeur avec harmonie et affirmer sa personnalité.  
Connaître les bases de ce que peut être une image positive et adaptée pour son propre Établissement hôtelier.

Contenu de la formation :

## Journée 1 : Cohérence et impact de son image personnelle.

### **Valorisation de son image :**

- ▶ Questionnaire image personnelle.
- ▶ Identification des axes de valorisation à travailler.
- ▶ Analyse du bilan, réflexion accompagnée.
- ▶ Échange et partage d'expériences.

### **Colorimétrie : Se valoriser par le choix des couleurs :**

- ▶ Test typologie (drapage) et détermination de la palette de couleurs à porter selon la carnation (nuancier personnel remis à chaque stagiaire).
- ▶ Comment construire une harmonie colorée ?
- ▶ Exercice d'application sur catalogue et magazine.
- ▶ Échange et partage d'expériences.

### **Morphostyle : Se valoriser par le choix des vêtements.**

- ▶ 1ère partie : Valorisation de la silhouette :
  - Identification du morphotype.
  - Harmonisation de la silhouette et mise en valeur des atouts physiques.
  - Exercice d'application sur catalogue et magazine.
  - Échange et partage d'expériences.

### **Morphostyle : Se valoriser par le choix des vêtements.**

- ▶ 2ème partie : Construire son style vestimentaire :
  - Audit de style personnel.
  - Qu'est ce que le style ?
  - Comment trouver le sien ?
  - Échange et partage d'expériences.
  - Travail sur le langage vestimentaire.
  - La symbolique des formes (Test de reconnaissance de la forme dominante selon la personnalité).

## Journée 2 : Ateliers pratiques et visagisme.

### **Les codes vestimentaires :**

- ▶ Décryptages des 5 grandes familles de style (présentation powerpoint).
- ▶ Réalisation de sa planche de style personnelle.

### **Visagisme : Valoriser son visage.**

- ▶ Diagnostique visage personnel :
  - Identification de la forme du visage.
  - Travail sur le choix d'une coiffure : Détermination des lignes et volumes qui harmonise le visage.
- ▶ Cours d'auto maquillage :
  - Démonstration des techniques professionnelles (matériel fourni).
  - Application pratique.
  - Construction de sa trousse à maquillage : Tri et choix des bons produits.
  - Échange et partage d'expériences.
  - Évaluation des acquis.
  - Recueil des réflexions personnelles.

Valorisation de l'image de soi



## Valorisation de l'image de soi

**(suite)**

- Définition de l'axe d'évolution.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.  
Exercices de mise en valeur et de maquillage.  
Analyse d'expériences et de vécus.

Valorisation de l'image de soi

# Formation pour bagagistes : développer la qualité de son accueil client

## Public concerné :

Toute personne en situation d'accueil. Réceptionniste, chauffeur navettes, voiturier, bagagiste...

## Objectifs :

Améliorer les techniques d'accueil des chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes.

Revaloriser la fonction et améliorer la qualité de service des différents métiers.

Etre capable d'appliquer des techniques d'accueil et de service améliorées.

Etre capable d'adopter un comportement professionnel, en corrélation avec les attentes de l'hôtellerie de luxe.

---

## Contenu de la formation :

### **Rappel des standards de service en hôtellerie de luxe.**

### **Les attentes et besoins de la clientèle en hôtellerie de luxe :**

- ▶ Les découvrir.
- ▶ Les identifier.
- ▶ Savoir y répondre.
- ▶ Réflexion sur la charte « qualité service client » liée à la fonction.
- ▶ Informations à préciser au client en chambre (pay movie, room service, horaires, ...).
- ▶ Objectifs à atteindre pour la satisfaction du client.

### **Communication et savoir-être :**

- ▶ Communication verbale.
- ▶ Communication non verbale.
- ▶ Qualités et comportement face au client et aux autres services de l'établissement.
- ▶ Adaptabilité et communication interculturelle.

### **Atelier pratique :**

- ▶ Jeux de rôles sur l'accueil client, la découverte et la satisfaction de ses besoins.
- ▶ Axes d'amélioration et engagement en terme de savoir-faire et savoir-être face au client.

## Méthodes d'intervention :

Jeux de rôles.

Simulations de différentes situations d'accueil.

Formation pour bagagistes :  
développer la qualité de son  
accueil client

# Formation en langue : accueillir un client dans un contexte hôtelier

## Public concerné :

Personnel de l'hôtel utilisant une langue étrangère dans son cadre professionnel.

## Objectifs :

Etre capable d'accueillir un client.

Corriger son usage d'une langue étrangère dans un contexte hôtelier.

S'améliorer dans la compréhension de ses interlocuteurs étrangers.

Prendre confiance pour échanger plus facilement dans les situations de la vie courante et professionnelle.

Etre autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en langue étrangère (anglais, italien, russe, allemand, espagnol, etc...).

Maîtriser les formules « types » en langue étrangère.

## Contenu de la formation :

### Information préalable pour chaque stagiaire :

- ▶ Niveau de départ.
- ▶ Responsabilités professionnelles.
- ▶ Objectifs de la formation.

### Améliorer la connaissance de son vocabulaire dans le domaine de l'hôtellerie.

### Développer une compréhension auditive.

### Travailler sa prononciation.

### Maîtriser l'usage du téléphone :

- ▶ Repérer l'intonation de la phrase, analyser le type de question, mécanismes à acquérir, épeler des mots, noms, dates, heures.
- ▶ Comprendre les phrases et expressions courantes.
- ▶ Prendre des messages.
- ▶ Reformuler pour mieux communiquer.
- ▶ Utiliser le vocabulaire spécifique aux communications par téléphone.
- ▶ Laisser des messages clairs.
- ▶ Faire des réservations, confirmer ou changer une réservation / un rendez-vous.
- ▶ Demander des renseignements.

### Journée 2 : Entraînement à l'expression orale.

### S'adapter aux mécanismes culturels de son interlocuteur :

- ▶ Identifier l'impact de la culture sur le comportement et anticiper ses réactions et s'adapter.
- ▶ Évaluer la valeur de l'engagement de son interlocuteur.

### Travailler le vocabulaire nécessaire à l'activité « hôtellerie » :

- ▶ Lister les situations et travailler sur les points suivants : la chambre, les services, les horaires, les activités touristiques dans la région, etc...
- ▶ Travailler sur les scénarios et les formules appropriées.

### Accueillir un client :

- ▶ Présentations, salutations, formules de politesse :
  - L'accueil, l'installation, la mise à l'aise.
- ▶ Orienter le client dans l'hôtel :
  - Donner des directions, expliquer les différents services.
- ▶ Renseigner le client :
  - Expliquer le fonctionnement des chambres, les horaires des services.
  - Donner des consignes.
  - Savoir rassurer.
- ▶ Comprendre la problématique d'une insatisfaction :
  - Les différentes techniques d'écoute, l'écoute active, la reformulation.
  - Poser des questions pour mieux comprendre, comment formuler les questions.

Formation en langue :  
accueillir un client dans un  
contexte hôtelier

## Formation en langue : accueillir un client dans un contexte hôtelier

### (suite)

- Les questions ouvertes et fermées.
- ▶ Expliquer au client l'organisation de l'hôtel (heures des repas, lieux des activités, etc...).
- ▶ Prendre congé :
  - Quitter le client, les formules de politesse.

**Réviser certains aspects de la grammaire.**

### Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.  
Exercices pratiques.  
Mises en situation.  
Simulations et jeux de rôles.

Formation en langue :  
accueillir un client dans un  
contexte hôtelier

# Vendre des séminaires en hôtellerie

## Public concerné :

Sell manager, consultant externe.

## Objectifs :

Savoir vendre un produit hôtelier spécifique : le service séminaire.

Elaborer le produit et sa tarification.

Etre capable d'établir le contrat de vente.

---

## Contenu de la formation :

**Rappel sur les fondamentaux de la vente de séminaire en hôtellerie.**

**Se connaître et s'identifier dans un style de vente.**

**Appliquer une stratégie adaptée à vos interlocuteurs (grâce à l'outil Process Com®).**

**Définir une tactique de vente spécifique en accord avec la politique générale de l'établissement.**

**Proposer les solutions adaptées tout en valorisant l'image de l'établissement :**

- ▶ Déterminer le type de séminaire adapté au client :
  - Les séminaires.
  - Les réunions de travail.
  - Les séminaires résidentiels, semi-résidentiels, non résidentiels.
- ▶ Choisir la salle adaptée.
- ▶ Proposer les équipements et services complémentaires.

**La préparation d'une négociation de vente de séminaires.**

**Techniques de contre-objections.**

**Rédiger un contrat de vente.**

**Ateliers pratiques :**

- ▶ Simulations de situations professionnelles filmées et commentées.
- ▶ Analyse des situations.
- ▶ Engagements individuels de progrès.

## Méthodes d'intervention :

Echanges d'expériences.

Mises en application directe des éléments abordés.

Vendre des séminaires en  
hôtellerie

# Techniques de vente en Hôtellerie de Luxe en Français et Anglais

## Public concerné :

Chef de réception et responsable réservation, équipe commerciale et responsable du restaurant de l'Hôtel.

## Objectifs :

Acquérir les bases et les fondamentaux de la Vente en Hôtellerie sur les différents postes de services.

Optimiser les ventes lors des appels entrants pour les réservations de chambres.

Prendre en compte les attentes et les comportements des segments de clientèle.

Vendre plus efficacement les classes de chambres supérieures à plus haut rendement (up-selling).

Vendre plus efficacement des Séminaires.

Vendre en restaurant vente additionnelle et complémentaires.

---

## Contenu de la formation :

### Journées 1 et 2 : Vendre et Argumenter.

#### **Rappel des notions fondamentales de vente en hôtellerie :**

- ▶ De la fonction commerciale de la réception et de la réservation.
- ▶ Des enjeux du service accordé au client.
- ▶ Des principes de base de la relation client.
- ▶ Des 5 étapes de l'excellence du service.

#### **Techniques de vente :**

- ▶ Connaître son produit.
- ▶ Savoir le mettre en valeur.
- ▶ Découvrir les besoins du client pour mieux y répondre.
- ▶ Vendre mieux et plus : développer son offre de service.

#### **La vente Complémentaire et additionnelle en restauration :**

- ▶ Proposer des produits à forte valeur ajoutée.
- ▶ Donner envie.
- ▶ Mettre en avant le produit.
- ▶ Vente suggestive.

#### **Ateliers pratiques : Ateliers seront faits en Anglais.**

- ▶ Échanges d'expériences.
- ▶ Challenge entre participants : challenge
- ▶ Concevoir un argumentaire
- ▶ Mises en situations sous forme de jeux de rôles.

#### **Up Selling.**

- ▶ Optimiser la présentation de l'établissement et de ses produits.
- ▶ Exercices de pratique en Anglais.
- ▶ Présenter l'Hôtel en Anglais.

#### **Définir l'argumentaire de l'Up-selling en Anglais.**

#### **Étudier la concurrence : Rapide aperçu.**

- ▶ Les pratiques de la concurrence.
- ▶ Les forces, faiblesses, opportunités et menaces.
- ▶ Les pratiques actuelles de l'établissement et son potentiel.

#### **Ateliers pratiques : En Langue Anglaise.**

- ▶ Challenge entre participants : challenge Up-selling.
  - Concevoir un argumentaire de l'Up-selling en Anglais.
  - Mises en situations sous forme de jeux de rôles.

#### *Exercices et mise en situation en Langue Anglaise.*

# Techniques de vente en Hôtellerie de Luxe en Français et Anglais

**(suite)**

Journées 3 et 4 : Définir une tactique de vente spécifique en accord avec la politique générale de l'établissement.

**Proposer les solutions adaptées tout en valorisant l'image de l'établissement :**

- ▶ Déterminer les besoins du client.
  - Les séminaires.
  - Les réunions de travail.
  - Les séminaires résidentiels, semi-résidentiels, non résidentiels.
- ▶ Proposer les équipements et services complémentaires.

**Techniques de contre-objections.**

**Ateliers pratiques : Mises en situations par petits groupes sur des scénarii en Langue Anglaise.**

- ▶ Simulations de situations professionnelles filmées et commentées.
- ▶ Analyse des situations.
- ▶ Engagements individuels de progrès.

Méthodes d'intervention :

Échanges d'expériences.

Mises en application directe des éléments abordés en Langue Anglaise.

Techniques de vente en  
Hôtellerie de Luxe en Français  
et Anglais

Public concerné :

Chef de réception et responsable réservation.

Objectifs :

Optimiser les ventes lors des appels entrants pour les réservations de chambres.

Prendre en compte les attentes et les comportements des segments de clientèle.

Vendre plus efficacement les classes de chambres supérieures à plus haut rendement (up-selling).

---

Contenu de la formation :

**Rappel des notions fondamentales de vente en hôtellerie :**

- ▶ De la fonction commerciale de la réception et de la réservation.
- ▶ Des enjeux du service accordé au client.
- ▶ Des principes de base de la relation client.
- ▶ Des 5 étapes de l'excellence du service.

**Optimiser la présentation de l'établissement et de ses produits.**

**Définir l'argumentaire de l'Up-selling.**

**Étudier la concurrence :**

- ▶ Les pratiques de la concurrence.
- ▶ Les forces, faiblesses, opportunités et menaces.
- ▶ Les pratiques actuelles de l'établissement et son potentiel.

**Ateliers pratiques :**

- ▶ Échanges d'expériences.
- ▶ Challenge entre participants : challenge Up-selling.
  - Concevoir un argumentaire de l'Up-selling.
  - Mises en situations sous forme de jeux de rôles.

Méthodes d'intervention :

Echanges d'expériences.

Mises en application directe des éléments abordés.



# Formation Yield Management

## Public concerné :

Service commercial, chef de service réception, assistant de direction, réceptionniste.

## Objectifs :

Analyser la fréquentation, mettre au point des prévisions de fréquentation.  
Optimiser les réservations en travaillant sur une offre de prix différentielle.  
Globaliser le processus de gestion des revenus.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Auditer et analyser au préalable.

**Mesurer et analyser la demande saisonnière en hôtellerie / restauration.**

**Mesurer et analyser les revenus.**

**Étudier la concurrence.**

### **Gérer le rendement :**

- ▶ Tactique d'optimisation par département.
- ▶ Éléments de prévisions :
  - Historique.
  - Portefeuille de réservations.
  - Matérialisation.
  - Demande non contrainte.
  - Overbooking.

### Journée 2 : Le Yield Management en pratique.

### **Mise en place d'une politique de Yield Management :**

- ▶ Calendrier évènementiel.
- ▶ Coordination entre le commercial et la réservation : plans d'actions commerciales / budgets.

### **Outils mis à disposition :**

- ▶ Outils informatisés de Yield management sur le marché.
- ▶ Le « Yield Meeting » réunion stratégique et opérationnelle.
- ▶ Le rôle du management.

### **Ateliers pratiques :**

- ▶ Cas pratiques : études de certains réaménagements.
- ▶ Construire son plan d'action.

# Optimiser la communication Inter-services

Public concerné :

Chef de service et encadrement.

Objectifs :

Apprendre à gérer ses rapports entre chefs de services.

Développer une communication efficace et une transmission des informations.

Connaître les notions de base de la communication interpersonnelle.

Mettre en oeuvre ces principes généraux.

---

Contenu de la formation :

**Clarifier son rôle et ses missions.**

**Apprendre à mieux communiquer entre membres de services différents :**

- ▶ Les fondamentaux de la communication.
- ▶ Techniques pour maîtriser le verbal et le non-verbal.
- ▶ Apprendre à utiliser le VAK (exercice).
- ▶ Se mettre en situation (jeux de rôles).
- ▶ Déterminer ses points forts/faibles.
- ▶ La communication affirmative :
  - Être direct et précis.
  - Savoir être juste et reconnaître ses torts.
  - Savoir persister.
  - Savoir désarmer sa propre colère.
  - Savoir désarmer la colère de l'autre.
  - Communication horizontale.
- ▶ Exercices spécifiques de communication en groupe :
  - Exercice : le dessin de « l'espace de l'établissement ».
  - Le jeu du « bouche à oreilles ».
- ▶ L'importance du travail en équipe (nécessité de chaque service) : exercice de construction (entraînement au travail collaboratif).
- ▶ L'importance de la transmission d'informations inter-services.

**Apprendre à travailler et communiquer en situation d'urgence : exercice de l'alerte atomique.**

**Repérer les zones de conflits :**

- ▶ Canaux et mécommunication.
- ▶ Perceptions.
- ▶ Résoudre le conflit latent en maîtrisant sa séquence de stress.
- ▶ Accroître l'efficacité des interactions entre services.

**Établir un plan d'amélioration :**

- ▶ Écrire ses engagements d'amélioration sous forme de courrier.

Méthodes d'intervention :

Après avoir validé les outils de communication, apprendre à être efficace au moyen de nombreux exercices, tests et simulations filmées et analysées.

Optimiser la communication  
Inter-services

# Management pour Maître d'Hôtel

Public concerné :

Maître d'Hôtel.

Objectifs :

Communiquer sur la stratégie de l'entreprise.

Piloter son équipe.

Savoir déléguer efficacement.

Apprendre à gérer les situations et les personnalités.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Management et communication.

**Animer une équipe de service en salle au quotidien :**

- ▶ Le manager comme relais de communication entre l'équipe, la hiérarchie, les autres services.
- ▶ Les principes de base de la communication.
- ▶ Le rôle du manager en terme d'animation d'équipe.
- ▶ Se reconnaître dans un fonctionnement managérial.
- ▶ Se reconnaître à travers un style de management.
- ▶ Pratiquer les différents style de management.

Journée 2 : Motivation et cohésion.

**Gérer la motivation du personnel de service en salle :**

- ▶ Donner un sens aux efforts fournis.
- ▶ Les lois du management motivationnel.
- ▶ Nourrir les besoins psychologiques de ses collaborateurs (exercices).
- ▶ Les ressorts cachés de la motivation (test).
- ▶ Établir des hypothèses sur la motivation de ses collaborateurs.
  - Le management situationnel.
  - Exercice des critères de travail en équipes.

**Assurer la cohésion de l'équipe :**

- ▶ Degré interactif dans l'équipe.
  - Résoudre le conflit latent en maîtrisant sa séquence de stress.
  - Accroître l'efficacité des interactions des membres de l'équipe.
  - Construire l'équipe gagnante.
- ▶ Le motivationnel :
  - Faire un bilan de la dynamique du groupe.
  - Lister les attitudes face au changement.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Mises en situations.

Management pour Maître  
d'Hôtel

# Management pour Gouvernante

Public concerné :

Gouvernante.

Objectifs :

Mieux s'organiser personnellement et structurer son travail.

Analyser et découvrir les différents moyens de mieux s'organiser.

Autocontrôler et améliorer ses méthodes.

---

Contenu de la formation :

**Evaluer ses propres performances :**

- ▶ Clarifier son rôle et ses missions en tant que manager.
- ▶ Identifier son mode de communication.
- ▶ Déterminer ses points forts / faibles.
- ▶ Se positionner en tant que manager.

**Gérer le comportement du personnel dans les étages.**

**Évaluation du travail réalisé.**

**La gestion des situations et des personnalités :**

- ▶ Evaluer ses équipes.
- ▶ Adapter le management qui convient à chacun (entraînement).

**Motiver son équipe.**

**Gestion des conflits.**

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Etudes de cas en sous-groupes.

Analyses et retours d'expériences.

Management pour  
Gouvernante

## Formation Etage : Optimiser l'organisation de son travail

Public concerné :

Personnel d'étage confirmé.

Objectifs :

Mieux s'organiser personnellement et structurer son travail.

Analyser et découvrir les différents moyens de mieux s'organiser.

Autocontrôler et améliorer ses méthodes.

---

Contenu de la formation :

**Sa personnalité et son propre rapport au temps :**

- ▶ L'axe des buts (motivations) et des relations (rapport aux autres).
- ▶ Les rackets et jeux d'entreprise comme facteurs aggravants dans la perte de temps.
- ▶ Connaître ses modes de fonctionnement et son style d'organisation.
- ▶ Monochronie et polychronie.

**La structuration du temps de chacun :**

- ▶ Structurer sa journée.
- ▶ Déterminer l'équilibre et les priorités entre temps personnel et exigences de sa fonction.
- ▶ Prendre le temps de faire le point régulièrement.

**S'organiser dans le nettoyage et mise en place de la chambre :**

- ▶ Préparation du chariot et de son matériel.
- ▶ Lire et comprendre la feuille de la femme de chambre.
- ▶ Gérer les priorités.
- ▶ Les standards et les procédures à respecter.
- ▶ Compte rendu de sa journée à la gouvernante en fin de journée.

**Savoir faire les choix indispensables pour accroître sa disponibilité et ses performances.**

**Analyse d'expériences :**

- ▶ Analyse d'emploi du temps.
- ▶ Analyse de l'utilisation de son temps (auto-analyse).
- ▶ Élaborer son projet d'amélioration.

**Pratique dans les offices (1 jour).**

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Etudes de cas en sous-groupes.

Analyses et retours d'expériences.

Formation Etage : Optimiser  
l'organisation de son travail

## Formation Etage : Développer la qualité de son service

Public concerné :

Personnel d'étage.

Objectifs :

Mieux s'organiser personnellement et structurer son travail.

Analyser et découvrir les différents moyens de mieux s'organiser.

Autocontrôler et améliorer ses méthodes.

---

Contenu de la formation :

**Rappels des standards et procédures du service et de l'hôtel.**

**Accueillir le client et communiquer :**

- ▶ Savoir utiliser le vocabulaire et expressions appropriés.
- ▶ Savoir se comporter avec un client 3, 4 ou 5 étoiles.

**Techniques opérationnelles d'une chambre en départ :**

- ▶ L'importance du détail.
- ▶ Comprendre et accepter les contraintes : priorités, départs tardifs, délogements, etc...
- ▶ Analyser les problèmes rencontrés.
- ▶ Etre congruent face au client.
- ▶ Se mettre à la place du client « ce que le client voit ».

**Techniques opérationnelles d'une chambre en recouche :**

- ▶ Respecter l'intimité du client.
- ▶ Réassortiment.
- ▶ Assurer le confort du client.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Etudes de cas en sous-groupes.

Analyses et retours d'expériences.

Formation Etage : Développer  
la qualité de son service

# Gouvernantes et personnel d'encadrement des services d'Etages : Maîtriser la mise en place de vos Standards Qualité

## Public concerné :

Gouvernante et personnel d'encadrement d'étages de l'Établissement.

## Objectifs :

Étudier et incorporer les Standards Qualité dans son Management opérationnel.

Analyser et découvrir les différents moyens de mieux organiser les personnels des Étages pour une application des Standards optimum.

Auto contrôler et améliorer ses méthodes/ses standards pour les adapter à son Établissement.

Mettre en place de manière harmonieuse les Standards du Groupe et

Contribuer de façon efficace à la qualité du service en développant ses techniques professionnelles.

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Méthodologie et fondamentaux.

#### **Atelier : Lecture et Intégration de grilles de Standards :**

- ▶ Assimiler les Standards du groupe (relecture et interpellation de l'encadrement).
- ▶ Comment passer du Papier à l'opérationnel ?
- ▶ Les fiches de poste, les grilles de contrôle, les fondamentaux Groupe et les fiches de soutien Technique pour les équipes (lecture, retouche élaboration, suivi...).

#### **Adapter et faire appliquer les principes Généraux de Nettoyage de l'Enseigne :**

- ▶ Ou en est on actuellement dans les principes et les applicatifs d'équipes?
- ▶ Pourquoi nettoyer suivant un standard définit ?
- ▶ Avec quelles méthodes, que peut on adapter, que doit on éliminer.
- ▶ Les différents produits en usage et à utiliser.
- ▶ Les matériaux de l'établissement.
- ▶ Le Résultat attendu ?
- ▶ La grille de contrôle et l'exigence Managériale à mettre en oeuvre.

#### **Le Nettoyage de la Chambre et de la salle de bain :**

- ▶ Les respects de la marche en avant.
- ▶ Application du TACT.
- ▶ Les endroits les plus sensibles.
- ▶ Analyse fine des standards, savoir le cas échéant aller plus loin.
- ▶ Faire d'un Process écrit, une Procédure efficace.

#### **Postures : Soulager le Dos, anticiper la Fatigue :**

- ▶ Gestes à faire et à ne pas faire.
- ▶ Recherche d'améliorations par rapport aux pratiques habituelles des participants.
- ▶ Organisation des Chariot d'entretien et implantation du matériel.
- ▶ L'ergonomie un principe dans le temps et non un frein journalier.

#### **Travailler la lecture et le déploiement des Plans d'Entretien :**

- ▶ Entretien journalier.
- ▶ Entretien périodique.
- ▶ Les nettoyages spéciaux.
- ▶ Appréhender les conseils des Standards du groupe, faire vivre l'ensemble de manière proactive.

#### **Hygiène, Sécurité et Clientèle : Un Tryptique gagnant dans les standards.**

- ▶ La tenue vestimentaire à respecter pour :
  - L'image de l'Établissement,
  - Lutter contre les risques liés aux infections,
  - Minimiser les risques liés au non-respect des règles.

### Journée 2 : Management et mise en place de standards.

#### **Management, Auto-Contrôle et formation de l'équipe aux standards :**

Gouvernantes et personnel  
d'encadrement des services  
d'Etages : Maîtriser la mise  
en place de vos Standards  
Qualité

# Gouvernantes et personnel d'encadrement des services d'Etages : Maîtriser la mise en place de vos Standards Qualité

## (suite)

- ▶ Visites régulières et Méthodes standardisées de contrôle !
- ▶ Résolution des anomalies constatées et correctif de Qualité à l'usage de toutes les équipes.
- ▶ La cohésion d'équipe, la concordance de communication et l'Harmonisation des pratiques.
- ▶ La formation et le rappel à la règle régulier.

### Évaluer ses propres performances d'Animation d'équipe :

- ▶ Clarifier son rôle et ses missions.
- ▶ Identifier son mode de communication.
- ▶ Déterminer ses points forts / faibles.

### Gestion des conflits et des plannings.

### Communication inter services un standard incontournable :

- ▶ Faire le lien avec la réception.
- ▶ Faire la remontée d'information et communication.
- ▶ Communication avec les prestataires de services.

### Les autres types de vérification prévus aux standards :

- ▶ Gérer la réception du linge.
- ▶ Vérifier les stocks, flux de marchandises.
- ▶ Gérer la rotation linge propre et sale.

### Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.  
Exercices pratiques.  
Études de cas.  
Analyses et retours d'expériences.

Gouvernantes et personnel  
d'encadrement des services  
d'Etages : Maîtriser la mise  
en place de vos Standards  
Qualité



## Le circuit du linge

Public concerné :

Personnel en charge du traitement du linge.

Objectifs :

Connaître le circuit du linge sale.

Mettre en place et/ou suivre une démarche qualité.

---

Contenu de la formation :

**Rappel sur l'hygiène :**

- ▶ Enjeux.
- ▶ Epidémiologie.
- ▶ Risques et responsabilités.

**Les différents types de linges :**

- ▶ Le linge du personnel soignant.
- ▶ Le linge du client/résident.

**Connaître le circuit du linge sale :**

- ▶ Le tri du linge.
- ▶ Le traitement du linge.
- ▶ Analyse des bonnes pratiques.

**Connaître le circuit du linge propre :**

- ▶ Démarche qualité et mise en place des protocoles.
- ▶ Evaluation.
- ▶ Audit et calendrier d'audit.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Travaux de groupe.

Le circuit du linge

# L'art du service en restauration

**Public concerné :**

Toute personne du service restauration en relation avec la clientèle.

**Objectifs :**

Améliorer ses capacités de disposition des tables.

Amplifier les comportements gagnants et les « réflexes qualités » de l'accueil au restaurant.

Entretenir un service « de luxe » et un esprit qualité de l'accueil au quotidien.

**Contenu de la formation :****Préparation de l'ensemble des matériels nécessaires au service.****Entretien et mise en place des tables :**

- ▶ Décoration florale.
- ▶ Disposition des tables.
- ▶ Nappage des tables et mise en place du couvert.
- ▶ Mise en place des consoles.
- ▶ Atelier pratique avec une table « test » : dressage et desserte.

**Tenue et comportement à adopter pour satisfaire un client d'un établissement de luxe :**

- ▶ Faire passer une image dynamique et accueillante.
- ▶ Gestes et attitudes à adopter.
- ▶ Le sens de l'observation et la discrétion.

**Atelier pratique, sous forme de travail en sous groupes, définir « le service gagnant » :**

- ▶ Travail en sous-groupes.
- ▶ Restitution des éléments avec le groupe entier.
- ▶ Synthèse et définition des critères.

**Développer son efficacité relationnelle :**

- ▶ Appliquer les fondamentaux de la communication interpersonnelle :
  - Le verbal et le non verbal.
  - Se synchroniser et être congruent face au client.
- ▶ Adaptabilité et communication interculturelle.
- ▶ Dépasser la barrière de la langue et adopter une attitude ouverte et accueillante.
- ▶ Jeux de rôle filmés et analysés.

**Prévenir les conflits pour les éviter :**

- ▶ Détecter les signes avant coureurs.
- ▶ Savoir gérer efficacement les critiques et les remarques des clients.
- ▶ Les crises et les clients mécontents : la confirmation, l'implication à la mise en oeuvre des solutions.
- ▶ Jeux de rôle filmés et analysés.

**Atelier pratique :**

- ▶ Quizz sur le top 10 de l'accueil.
- ▶ Elaboration d'un contrat d'action personnel à court terme sur le niveau de qualité d'accueil que chaque participant souhaite atteindre.

**Méthodes d'intervention :**

Apports méthodologiques.

Travaux en sous-groupes : mises en pratique.

L'art du service en  
restauration

# Techniques et fondamentaux du Bar

## Public concerné :

Toute personne ou professionnel du bar souhaitant suivre une formation pour maîtriser les règles et techniques fondamentales du bar.

## Objectifs :

Actualiser ses connaissances sur l'environnement professionnel du bar.  
Revenir sur les fondamentaux produits, le matériel et l'Élaboration des cocktails créatifs.  
Savoir mettre en valeur les boissons réalisées par le biais de techniques et de décors.  
Réaffirmer ses techniques de vente et d'animation propres au bar.  
Retour sur les principaux textes de lois relatifs à la profession.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Le bar, ses codes et ses méthodes.

#### **Le bar et son environnement :**

- ▶ Le métier de barman : Définition , savoir faire...
- ▶ Choix et utilisation du matériel et coûts (machines à café, verrerie, autre matériel... ).
- ▶ La relations avec les fournisseurs de boissons, de matériel.
- ▶ La gestion des achats et des stocks.
- ▶ Les outils d'une bonne gestion selon son activité.
- ▶ L'office du bar et la mise en place.

#### **Les méthodes et méthodologies de travail :**

- ▶ Le Bar un espace de Gestion.
- ▶ Une zone organisée, agencée pour gagner en efficacité.

#### **Les Cocktails :**

- ▶ Connaissance des produits.
- ▶ Les fiches techniques de réalisation de cocktails.
- ▶ Principes de réalisation des cocktails.
- ▶ Le maniement du shaker , du verre à mélange.
- ▶ Création de cocktails alcoolisés et non alcoolisés.
- ▶ Création et travail sur la carte des boissons.
- ▶ Les décors (couleurs, effets visuels et gustatifs).
- ▶ Les produits d'accompagnement associés.
- ▶ Mise en Pratique : Réalisation des Grands Classiques.

### Journée 2 : Vendre, communiquer et contrôler.

#### **La Communication Commerciale :**

- ▶ Techniques de vente et approches du client.
- ▶ Animation du bar.

#### **Les bases de la réglementation relative au bar :**

- ▶ Législation relative au transport et à la vente de boissons alcoolisées.
- ▶ La loi EVIN.
- ▶ Code de la santé publique.
- ▶ Les principes de précaution.

## Méthodes d'intervention :

Au préalable de l'intervention, un audit du Bar sera effectué afin d'évaluer en profondeur les besoins et compétences dans votre établissement.

### Apports théoriques.

Échanges proactifs entre les participants et le formateur.

Mise en application pratique : Exercices de confection de cocktails, travail sur le choix des ingrédients, connaître sa verrerie, respecter les dosages, décorer son verre.

Un mois après la clôture de l'action, une évaluation sous la forme d'un audit sera effectuée afin de s'assurer de la bonne mise en pratique et afin d'apporter les derniers éléments pédagogiques nécessaires.

Techniques et fondamentaux  
du Bar

# Formation aux techniques de présentation des buffets

Public concerné :

Personnel de restauration.

Objectifs :

Rappels des grands principes de présentation des buffets.

Mettre en valeur ses préparations.

Améliorer ses capacités de créativité dans la réalisation de buffets.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Règles essentielles de la démarche Hygiène et Qualité dans la mise en oeuvre des produits.

**Principe de préparations et de présentation des buffets : hors d'oeuvre, buffets chauds, fromages, fruits, pâtisseries, cocktails...**

**Présentation des buffets :**

- ▶ Originalité et tradition.
- ▶ Les règles d'accords de couleurs.
- ▶ Les odeurs et le toucher : surprendre les clients en utilisant ces deux sens.
- ▶ Les garnitures décoratives.
- ▶ La décoration à l'assiette.
- ▶ Présentation des tendances actuelles (sous forme de photos).

Journée 2 : Créativité et mises en pratiques.

**Développer sa créativité :**

- ▶ Les chemins de la créativité.
- ▶ Méthode pour concevoir des innovations.
- ▶ Connaître les produits pour mieux les utiliser.

**Ateliers pratiques :**

- ▶ Travaux pratiques en cuisine.
- ▶ Étude et réalisation de fiches techniques.
- ▶ Analyse sensorielle.
- ▶ Ateliers de créativité autour de hors d'oeuvre ou de plats (en fonction du choix de la hiérarchie) : réalisation de proposition de buffets.

Méthodes d'intervention :

Apports méthodologiques.

Travaux pratiques.

Elaboration d'un projet permettant de développer la créativité des salariés.

Formation aux techniques de  
présentation des buffets

# Mettre en valeur les produits à l'occasion d'un buffet

Public concerné :  
Équipe cuisine de l'Établissement.

Objectifs :  
Optimiser la réalisation des buffets et les rendre attractifs dans un contexte de restauration collective.

Contenu de la formation :

## Journée 1 : Techniques et méthodes.

### **Comment et quand préparer un buffet ?**

- ▶ Choix du thème.
- ▶ Choix des produits culinaires.
- ▶ Quantité à produire.
- ▶ Type de buffet : repas festif- buffet à thème...
- ▶ Coût du buffet.

### **Comment présenter et décorer un buffet ?**

- ▶ Achalandage.
- ▶ Sens de présentation des produits.
- ▶ La découpe.
- ▶ Choix du matériel de présentation, du personnel et des locaux.
- ▶ Décoration.
- ▶ Utilisation de techniques culinaires et techniques créatives.

## Journée 2 : Créer, présenter et valoriser.

### **Comment donner un sens à sa présentation ?**

- ▶ Création de contenants originaux.
- ▶ Détournement d'objets.
- ▶ Présentation globale.

### **Comment organiser un buffet ?**

- ▶ Choix des produits.
- ▶ Cuissons des produits.
- ▶ Réserve des produits cuits et crus.
- ▶ Stockage des produits.
- ▶ Dressage du buffet.
- ▶ Gestions des dessertes (retours).
- ▶ Participation collective libre.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.  
Réalisation techniques.

Mettre en valeur les produits  
à l'occasion d'un buffet

# Mise en valeur des produits et dressage en cuisine

Public concerné :

Tout personnel de cuisine.

Objectifs :

Cette formation a pour objectif de permettre aux cuisiniers et membre de la cuisine maîtrisant leur métier de réaliser des dressages, des décors originaux et des mises en valeurs des produits sur leurs plats et assiettes tout en maîtrisant le temps passé à les réaliser.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Apports techniques.

**La définition des décors, du dressage (Passé, Présent, Futur) et de la Mise en Valeur des Produits.**

**La notion de mise en place en collectivité :**

- ▶ Les différentes présentations sous forme de buffets.
- ▶ Les éléments de décoration et leurs différents taillages sur Stand.
- ▶ Le matériel de présentation.
- ▶ La gestion (chaud et buffet) dans le choix du dressage ou de la présentation des produits.

**Le jeu des couleurs et des volumes.**

**Les éléments de décor sur assiette, sur plat.**

**La prise en compte du temps de dressage.**

**Les préparations.**

**Le coût réel des dressages et présentation.**

**Penser client : Les produits standard, les produits spécifiques pour les clients étrangers, les produits locaux pour les promouvoir, la demande diététique.**

Journée 2 : Entraînements et debriefings.

**Ateliers de mise en pratique en cuisine sur les différents univers.**

**Exercices pratiques de mise en valeurs.**

Méthodes d'intervention :

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application.

Mise en valeur des produits et  
dressage en cuisine

# Mise en place des desserts

Public concerné :

Personnel de restauration.

Objectifs :

Maîtriser l'organisation et la mise en place des desserts.

Se perfectionner dans le dressage des desserts sur assiette.

Mettre en valeur ses préparations.

Améliorer ses capacités de créativité.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Principe de préparations et de présentation de desserts.

**Règles essentielles de la démarche Hygiène et Qualité dans la mise en oeuvre des produits.**

**Mise en place des desserts :**

- ▶ Les desserts à l'assiette.
- ▶ Les pré-desserts.
- ▶ Desserts en verrines.
- ▶ Les mignardises.
- ▶ Originalité et tradition.
- ▶ Les règles d'accords de couleurs.
- ▶ Les odeurs et le toucher : surprendre les clients en utilisant ces deux sens.
- ▶ Les garnitures décoratives.
- ▶ La décoration à l'assiette.
- ▶ Présentation des tendances actuelles (sous forme de photos).

Journée 2 : Créativité et mises en pratiques.

**Développer sa créativité :**

- ▶ Les chemins de la créativité.
- ▶ Méthode pour concevoir des innovations.
- ▶ Connaître les produits pour mieux les utiliser.

**Ateliers pratiques :**

- ▶ Travaux pratiques en cuisine.
- ▶ Étude et réalisation de fiches techniques.
- ▶ Analyse sensorielle.
- ▶ Ateliers de créativité autour de desserts : réalisation de proposition.

Méthodes d'intervention :

Apports méthodologiques.

Travaux pratiques.

Elaboration d'un projet permettant de développer la créativité des salariés.

Mise en place des desserts

## Maîtriser ses ratios : Food and Beverage

### Public concerné :

Dirigeant, responsable des achats, cost-controlleur.

### Objectifs :

Mener un appel d'offre.

Apprendre à optimiser ses achats.

Maîtriser son ratio nourriture.

Maîtriser ses ratios boissons (Cave et Bar).

Mise en place d'outils de mesure afin d'obtenir le ratio « exigé ».

---

### Contenu de la formation :

#### Journée 1 : Achats et ratios.

##### **Les achats :**

- ▶ Mise en place d'une stratégie et des standards.
- ▶ La politique d'achats.
- ▶ Savoir négociateur.
- ▶ Organisation administrative.

##### **Les ratios :**

- ▶ Objectifs et fonctionnement.
- ▶ Mise en place d'outils de mesure permanents.
- ▶ Calcul du ratio théorique.
- ▶ Analyse des coûts de revient et rectifications à apporter.
- ▶ Élaboration des ratios « Food & Beverage ».
- ▶ Analyse et explications des éventuels écarts entre le théorique et le réel.

#### Journée 2 : Exercices et analyses.

##### **Ateliers pratiques :**

- ▶ Conception d'outils.
- ▶ Usage et optimisation de tableaux de bords.
- ▶ Études de cas et analyses.

### Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Mises en situation.

Jeux de rôles.

Maîtriser ses ratios : Food and Beverage



# Développer une cuisine éco-citoyenne

## Public concerné :

Chef cuisinier et toute personne concernée par l'élaboration et la conception des menus.

## Objectifs :

Intégrer les aliments « éco-citoyens » tout en restant dans les foods costs.

Etre capable d'élaborer des menus sur les thèmes de l'environnement et de l'équilibre alimentaire.

Concilier la maîtrise budgétaire et l'achat des denrées « éco-citoyennes ».

Sensibiliser aux enjeux de la cuisine respectant l'environnement.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les fondements de la cuisine éco-citoyenne.

#### **Intégrer les aliments « éco-citoyens » dans un contexte de restauration pour les groupes tout en restant dans les foods costs :**

- ▶ Géo-localisation.
- ▶ Méthode de production.
- ▶ Développement Durable.
- ▶ Les réelles vertus d'une introduction de la démarche éco-citoyenne.

#### **Élaborer des menus dans le respect de l'environnement et de l'équilibre alimentaire :**

- ▶ Aliments existants.
- ▶ Avantages et inconvénients.
- ▶ Apports nutritionnels.
- ▶ Bénéfices pour notre santé.

#### **Concilier la maîtrise budgétaire et l'achat des denrées « éco-citoyennes ».**

#### **Introduction en restauration :**

- ▶ Exemple de repas « éco-citoyen » de saison.
- ▶ Rechercher l'équilibre alimentaire.
- ▶ Choix des termes à utiliser dans le menu.

### Journée 2 : Mises en application.

#### **Travaux pratiques en cuisine d'application :**

- ▶ Ateliers de créativité : par sous-groupe et en fonction des éléments transmis par le Chef : proposer et réaliser un menu éco-citoyen :
  - 1ère ½ journée : réflexion sur la conception du menu (étude et réalisation de fiches techniques).
  - 2ème ½ journée : mise en oeuvre du menu.

## Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques dans la cuisine.

Analyses et retours d'expériences.

Développer une cuisine  
éco-citoyenne

# Équilibre alimentaire et conception des menus

## Public concerné :

Agents cuisiniers et agents de restauration.

## Objectifs :

Rendre capable d'élaborer des menus et des régimes dans le respect de l'équilibre alimentaire et d'un budget réaliste en collectivité.

Mieux connaître les aliments pour concevoir des menus en respectant les recommandations Nationales du GEMRCN (groupe d'étude des marchés de restauration collective et de nutrition).

Maîtriser la diététique.

Identifier précisément les différents régimes.

Appréhender le rôle et l'importance du plan alimentaire.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Alimentation et diététique.

#### **Les bases de la diététique :**

- ▶ Les Besoins énergétiques de l'organisme.
- ▶ La valeur nutritive et les nutriments.
- ▶ Étude de chaque groupe d'aliments et composition des aliments.
- ▶ La composition des aliments.
- ▶ Les apports recommandés :
  - Selon l'âge.
  - Selon l'activité.
  - Selon le cycle journalier.

#### **L'alimentation du consommateur :**

- ▶ Les tendances actuelles.
- ▶ Les erreurs fréquentes.
- ▶ Les habitudes à modifier.
- ▶ Les contraintes à travers l'évolution des produits.

#### **Les régimes :**

- ▶ Les maladies concernées.
- ▶ Les aliments autorisés ou déconseillés.
- ▶ Les rations alimentaires en fonction des âges : Enfants, adolescents, adultes.
- ▶ Les règles à respecter en cuisine.

#### **Comment équilibrer les repas d'une journée :**

- ▶ La répartition (sur la journée et la semaine).
- ▶ Exercices sur des menus incomplets ou déséquilibrés à corriger.
- ▶ Les recommandations du PNNS (programme national nutrition santé).

### Journée 2 : Les principes du plan alimentaire et du menu.

#### **Conception du plan alimentaire :**

- ▶ Définition et méthode d'élaboration.
- ▶ Exercice : mise en place d'un plan alimentaire.
- ▶ Principes de diversité et de rationalité.
- ▶ Conjuguer équilibre alimentaire et budget.
- ▶ Recommandations du GEMRCN (groupe d'étude des marchés de restauration collective et de nutrition).
- ▶ Comment passer du plan alimentaire au menu.

#### **Conception des menus :**

- ▶ Méthode d'élaboration.
- ▶ Exercice : à partir du plan alimentaire élaboré le matin, mise en place de 2 menus différents.
- ▶ Analyse des menus de son établissement.

# Équilibre alimentaire et conception des menus

## (suite)

- ▶ Sont-ils conformes aux recommandations ?
- ▶ Comment les améliorer de façon continue...

## Méthodes d'intervention :

Clarté des données avec support PowerPoint.

Nombreux cas concrets et d'actualité renforceront la théorie.

Nombreux exercices et cas pratiques permettent d'évaluer les acquis en cours de formation.

Équilibre alimentaire et  
conception des menus

# Diététique et Equilibre Alimentaire

## Public concerné :

Personnel souhaitant découvrir et redécouvrir l'importance de la diététique dans son activité professionnelle journalière.

## Objectifs :

Cerner l'impact de l'alimentation sur la santé.  
Actualiser les connaissances concernant l'équilibre alimentaire.  
Intégrer la méthodologie de projet en promotion de la santé.  
Encourager la participation active des salariés.  
Repérer des thèmes d'actions concrètes adaptés à l'entreprise.  
Mener à bien un projet de prévention "santé / alimentation".

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Réflexion autour du comportement alimentaire.

#### **Caractéristiques du mangeur :**

- ▶ Quels types de mangeur sommes nous.
- ▶ Développement du goût.
- ▶ Perspectives pour des actions de prévention.

#### **Impact de l'alimentation sur la santé :**

- ▶ Constats actuels concernant les pathologies :
  - L'obésité.
  - Le diabète.
  - Les maladies cardiovasculaires.
  - Le cancer...
- ▶ Objectifs et recommandations nutritionnelles.

### Journée 2 : Les bases de l'équilibre alimentaire.

#### **Intérêt nutritionnel des aliments :**

- ▶ Protéines animales et protéines végétales.
- ▶ Acides gras, oméga 3 et oméga 6.
- ▶ Polyphénols et antioxydants.
- ▶ Les fibres alimentaires.
- ▶ Le calcium.

#### **Importance de l'hydratation.**

#### **La pyramide des aliments.**

#### **Les modes de cuisson.**

## Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques.  
Visionnage de films et de documents.  
Nombreux échanges sur des situations professionnelles.

# Formation en hygiène et sécurité alimentaire

## Public concerné :

Toute personne étant en relation avec les métiers de la cuisine ou de la salle et désirant connaître les principes fondamentaux de l'hygiène.

Cette formation s'adresse aux personnels des établissements de restauration commerciale (restauration traditionnelle, à spécialités, gastronomique...). Elle ne nécessite aucun pré-requis scientifique mais la maîtrise des savoirs de base concernant la langue française.

## Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables :

D'identifier les grands principes de la réglementation en matière d'hygiène alimentaire applicables aux établissements de restauration,

D'identifier les risques et conséquences liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale,

De mettre en oeuvre et justifier les principes de l'hygiène en restauration commerciale.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Réglementation et dangers.

#### **Aliments et risques pour le consommateur :**

- ▶ Les dangers microbiens.
- ▶ Microbiologie des aliments.
- ▶ Les dangers microbiologiques dans l'alimentation.
- ▶ Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques.
- ▶ Les autres dangers potentiels.

#### **Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale) :**

- ▶ Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément.
- ▶ L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur).
- ▶ L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail.
- ▶ Les contrôles officiels.

### Journée 2 : Les documents et principes à faire vivre.

#### **Le plan de maîtrise sanitaire (PMS).**

##### **Les BPH :**

- ▶ L'hygiène du personnel et des manipulations.
- ▶ Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement.
- ▶ Les durées de vie (date limite de consommation, date limite d'utilisation optimale).
- ▶ Les procédures de congélation/décongélation.
- ▶ L'organisation, le rangement, la gestion des stocks.

#### **Les principes de l'HACCP.**

#### **Les mesures de vérification (auto-contrôles et enregistrements).**

#### **Le GBPH du secteur d'activité spécifié.**

## Méthodes d'intervention :

Travaux pratiques.

Apports théoriques (une 1/2 journée).

Exercices pratiques, études de cas, observations et travail pratique en particulier en utilisant le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH).

Formation en hygiène et  
sécurité alimentaire

# Les principes du HACCP (Cuisine et Salle)

## Public concerné :

Toute personne étant en relation avec les métiers de la cuisine ou de la salle et désirant connaître les principes fondamentaux de l'hygiène.

## Objectifs :

Acquérir les savoir faire et les savoir être propres à la restauration collective.  
Maîtriser la sécurité alimentaire.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : La méthode HACCP.

#### **Identifier les dangers et évaluer les risques :**

- ▶ Déterminer les CCP.
- ▶ Établir les limites critiques.
- ▶ Établir un système de surveillance.
- ▶ Établir des mesures correctives.
- ▶ Vérification et validation.
- ▶ Documentation et enregistrement.

#### **Présentation de l'HACCP :**

- ▶ Les principes d'hygiène en restauration collective.
- ▶ Les 30 commandements du cuisinier.
- ▶ Tests et jeux sur le thème de l'hygiène quotidienne.
- ▶ Découvrir le monde microbien.

### Journée 2 : Hygiène et désinfection.

#### **Appréhender les sources d'intoxication et de contamination :**

- ▶ Tests et jeux sur le thème de l'hygiène alimentaire.
- ▶ Contrôler et lutter contre le développement des microbes en cuisine.
- ▶ Tests et jeux sur le thème de l'hygiène corporelle.
- ▶ Intégrer les principes de l'hygiène corporelle du personnel.

#### **Utiliser les agents anti-microbiens et maîtriser les températures de stockage :**

- ▶ Test QCM : Le monde de l'hygiène.
- ▶ Appréhender le thème de la conception des locaux et des circuits recommandés dans le cadre de la marche en avant.
- ▶ Nettoyer et désinfecter les locaux , les matériels et les outils de cuisine.
- ▶ Évaluation corrigée : Connaître et maîtriser les règles de l'HACCP.

## Méthodes d'intervention :

Travaux pratiques.  
Apports théoriques.  
Exercices pratiques.

# Savoir élaborer et mettre en application le GBPH en application des principes du HACCP

## Public concerné :

Responsable et personnel de cuisine et du service restauration.

## Objectifs :

Élaboration du GBPH, conformément à l'existant de fonctionnement de l'ensemble de la restauration (cuisine et service restauration). Les personnels élaboreront eux-mêmes le socle avec comme régulateur le formateur. Il sera en charge de faire élaborer les procédures des principes du HACCP.

Maîtriser les réglementations : Les principaux textes applicables en matière d'hygiène (Français et Européens) en lien avec l'hygiène et la filière agroalimentaire.

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Cadre légal et réglementation.

#### **Évolution mais pas révolution réglementaire :**

- ▶ La communauté européenne et la refonte de la réglementation communautaire en matière d'hygiène des aliments.
- ▶ Objectif général est de mise en place d'une politique unique en matière d'hygiène (police sanitaire, règles d'hygiène, contrôles officiels).
- ▶ Le règlement N° 178/2002 du 28 janvier 2002, publié au journal officiel le 1er février 2004 et qui est entré en vigueur le 1er janvier 2005.
- ▶ Le champ d'application légal sur les denrées alimentaires, l'alimentation animale.
- ▶ Obligation de traçabilité (ou de « traçabilité » pour certains !).
- ▶ Obligation de retrait de produits dangereux pour la santé publique.
- ▶ Obligation d'information des services de contrôle dans des cas bien spécifiés.

#### **Le deuxième volet : La refonte réglementaire ou « Le Paquet Hygiène ».**

- ▶ Le « Paquet Hygiène » et les textes réglementaires d'obligations des exploitants du secteur alimentaire en matière d'hygiène des aliments.
- ▶ Le regroupement des obligations en matière de contrôles officiels à respecter par les états membres.
- ▶ Études des nouveaux textes du « Paquet Hygiène », avec préconisation de rédaction et d'utilisation des Guides de Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH).
- ▶ Le processus de l'HACCP : Qualité irréprochable des produits, la maîtrise des risques liés à la sécurité des aliments et l'internationalisation des échanges.
- ▶ Obligation de mise en place de la méthode de type HACCP via les points :
  - L'analyse de l'environnement des référentiels dans le secteur agroalimentaire.
  - La présentation de l'HACCP afin d'en faciliter la mise en place.
  - Les éléments de management à développer.
  - Les outils et méthodes pour réussir son plan de maîtrise sanitaire.

### Journée 2 : Le GBPH.

#### **Documents d'organisation générale :**

- ▶ Introduction.
- ▶ Organismes et personnes en relation avec la restauration.
- ▶ Description de l'activité.
- ▶ Organigramme (annexe : fiches de fonction encadrement).
- ▶ Plan de Cuisine.
- ▶ Procédures générales :
  - Procédure d'établissement et de gestion des documents.
  - Procédure de conservation des documents.
  - Aptitude médicale du personnel.
  - Procédure des tenues vestimentaires.
  - Procédure de lavage des mains et port des gants.
  - Procédure d'étiquetage des plats cuisinés.
  - Procédure de nettoyage.
  - Procédure de prélèvement et de conservation du plateau-témoin.

Savoir élaborer et mettre en application le GBPH en application des principes du HACCP

# Savoir élaborer et mettre en application le GBPH en application des principes du HACCP

## (suite)

- Procédure d'analyses microbiologiques et analyse de l'eau.
- ▶ Plan de maintenance préventive du matériel.
- ▶ Plan de formation du personnel du service restauration.
- ▶ Plan de lutte contre les animaux indésirables.

### Suivi du guide et l'opérationnel Terrain :

- ▶ Procédure d'audit interne.
- ▶ Actions correctives.
- ▶ Méthode résolution de problème.
- ▶ Dossier sanitaire.
- ▶ Lexiques.

### Organisation et mise en place des Livrets adaptés par secteur de production.

### Méthodes d'intervention :

Apports théoriques, recommandation, explications, recueil d'informations et analyse permettant de structurer et personnaliser l'élaboration du GBPH.

Constat, propositions d'amélioration, sensibilisation, apports théoriques et pratiques, recherche d'adhésion active et de solutions par le stagiaire lors de l'élaboration du socle (GBPH).

Savoir élaborer et mettre en application le GBPH en application des principes du HACCP



# Organisation générale de la cuisine

## Public concerné :

Toute personne travaillant dans la cuisine où en contact avec l'organisation générale du service.

## Objectifs :

Acquérir les principes de bases de l'organisation en cuisine afin d'optimiser le service et la gestion .  
Offrir au client un service Qualitatif.

---

## Contenu de la formation :

**Le contenu de la formation sera adapté au terrain.**

**Les Missions et rôles de chacun.**

**La tenue, le comportement du personnel.**

### La préparation de la journée :

- ▶ Le débrief matinal: Une journée bien préparée est une journée réussie.
- ▶ Le positionnement de chacun sur la journée.
- ▶ Déterminer les rôles et objectifs de chacun.
- ▶ La mise en place de la journée.
- ▶ Les ratios et fiches de production : Gestion des stocks.
- ▶ La communication durant le service.
- ▶ S'adapter aux contraintes.

### L'espace de travail :

- ▶ Rangement des ustensiles.
- ▶ Optimisation de l'espace.
- ▶ Ergonomie.
- ▶ Avoir une utilisation rationnelle.

## Méthodes d'intervention :

Apport théorique  
Mises en situation.  
Travaux pratiques

Organisation générale de la  
cuisine

# La Mise Sous vide des Denrées Alimentaires

## Public concerné :

Toute personne ayant à effectuer la mise sous vide de denrées alimentaires (crues, cuites ou pour cuisson)...

## Objectifs :

Effectuer les bons gestes pour garantir l'aspect sanitaire des denrées alimentaires.  
Apporter des connaissances théoriques nécessaires à la mise sous vide de manière pratique.  
Améliorer et d'optimiser les techniques de travail.  
Travailler le stockage des denrées alimentaires.

---

## Contenu de la formation :

### Les bonnes techniques de l'opération de mise sous vide :

- ▶ Choix des matériaux et équipements.
- ▶ Adaptation aux types de denrées.
- ▶ Détermination de la DLC qui permet de garantir une qualité sanitaire de la production et d'éviter de pertes de matières et de consommables.

### Définition du sous vide :

- ▶ Principe de fonctionnement.
- ▶ Utilisation du sous vide.
- ▶ Conditionnement sous vide d'un produit frais.
- ▶ Les produits cuits mis sous vide.
- ▶ Cuisson en sachet sous vide.
- ▶ Les choix de machine sous vide et des sachets.
- ▶ Validation de Date Limite de Consommation (DLC).

## Méthodes d'intervention :

Présentation diaporama et support papier.  
Étude de cas.  
Échange entre les stagiaires.

La Mise Sous vide des Denrées  
Alimentaires

# Préparations Froides et Liaison Froide en Cuisine selon les principes du HACCP

## Public concerné :

Chef de cuisine, Sous chef de cuisine, personnel en charge de la liaison froide.

## Objectifs :

Comprendre la liaison froide et organiser votre cuisine selon les principes d'hygiène.

Maîtriser le principe de la liaison froide.

Comprendre le choix effectué quant à la liaison froide.

Maîtriser les principes spécifiques de cette technologie.

Comprendre la législation.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Principes de base de la liaison réfrigérée.

#### **Le process de base : synoptique de présentation :**

- ▶ L'intérêt de la liaison réfrigérée.
- ▶ Les différentes options du process.
- ▶ La rigueur, moyen de qualité.

#### **La législation sur la liaison réfrigérée :**

- ▶ Les températures réglementaires.
- ▶ Les délais selon les opérations.
- ▶ Les DLC internes selon les préparations.
- ▶ L'étiquetage.

#### **La distribution des locaux et zones dans une cuisine en liaison réfrigérée :**

- ▶ Les locaux ou zones spécifiques à la liaison réfrigérée.
- ▶ Les locaux ou zones adaptées.
- ▶ La marche en avant dans le temps ou l'espace.
- ▶ Les températures des locaux selon les opérations réalisées.

### Journée 2 : Organisation et ordonnancement des opérations en liaison réfrigérée.

#### **Les opérations en liaison réfrigérée :**

- ▶ Les préalables en liaison réfrigérée : déconditionnement, portionnement, plaquage.
- ▶ La cuisson en liaison réfrigérée.
- ▶ Le conditionnement à chaud.
- ▶ Le refroidissement.
- ▶ Le tranchage.
- ▶ Le conditionnement à froid et l'assemblage.
- ▶ L'étiquetage des préparations.
- ▶ Le stockage des produits finis.
- ▶ L'allotissement et la répartition.
- ▶ L'assemblage des plateaux et le regroupement des préparations.
- ▶ Le transport et l'acheminement.
- ▶ La remise en température.

#### **Organisation et planification des opérations en liaison réfrigérée :**

- ▶ Le planning de fabrication hebdomadaire.
- ▶ La maîtrise du couple temps/température, en liaison froide : les auto-contrôles et la sécurité alimentaire.
- ▶ Le planning de fabrication journalier.

## Méthodes d'intervention :

Méthodes Participatives.

Exercices Pratiques.

Apports Théoriques et Réglementaires.

Préparations Froides et  
Liaison Froide en Cuisine selon  
les principes du HACCP

# La Gestion du Magasin en Hôtellerie/Restauration : Principe de la Marche en Avant

## Public concerné :

Chefs de cuisine, Gérants d'établissement, Magasinier, Responsable logistique, Responsable entrepôt...

## Objectifs :

- Déterminer les quantités.
- Gérer les prévisions, les commandes et le stockage.
- Assurer un suivi dans le cadre de la gestion des matières premières.
- Optimiser les surfaces et les moyens de stockage.
- Comprendre les flux d'entreposage.
- Maîtriser la sécurité de vos collaborateurs et de la marchandise.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les principes de la gestion d'un restaurant.

#### **Le cheminement des matières premières :**

- ▶ Le cahier des charges entreprise/fournisseurs.
- ▶ La gestion des stocks.

#### **Rôle et importance des prévisions :**

- ▶ Étude du plan alimentaire.
- ▶ Détermination des quantités et ses paramètres.

#### **Les commandes et l'incidence du budget prévisionnel :**

- ▶ Le choix des produits.
- ▶ Les documents de suivi des prévisions.
- ▶ Les commandes et les sorties.
- ▶ Appréhender la prévision des quantités (grammage/personne).
- ▶ Programmer ses commandes.
- ▶ Conversions.
- ▶ Popularité des mets.

### Journée 2 : Gestion et organisation des marchandises.

#### **Les réceptions des marchandises :**

- ▶ Contrôle.
- ▶ Stockage.
- ▶ Rotation.
- ▶ Inventaire.

#### **La durée de vie d'un produit.**

#### **Les outils de gestion :**

- ▶ Le food-cost.

## Méthodes d'intervention :

- Apports théoriques et pratiques.
- Ateliers pratiques.
- Exercices pratiques.
- Support de cours formation gestion des matières premières en restauration.

La Gestion du Magasin en  
Hôtellerie/Restauration :  
Principe de la Marche en  
Avant

# Organisation et entretien d'une laverie vaisselle efficace

## Public concerné :

Responsable de la laverie et personnel de laverie cuisine et salle.

## Objectifs :

Acquérir les connaissances pour organiser et optimiser le secteur de la laverie vaisselle.  
Connaître les règles d'hygiène applicables dans ce secteur.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Organisation et optimisation.

#### **Étude du poste :**

- ▶ Rôle et responsabilités.
- ▶ L'équipe et l'environnement.
- ▶ L'organisation du poste.
- ▶ Les matériels.

#### **Les produits lessiviels :**

- ▶ Utilisation et dosage en fonction de :
  - La nature de l'eau.
  - Du travail à effectuer.
  - Des matériels à nettoyer.

### Journée 2 : Entraînement pratique sur les techniques de travail.

#### **Les techniques de travail :**

- ▶ Les règles d'hygiène :
  - Les températures de lavage, rinçage.
  - Les procédures de trempage autorisées.
  - Le transport de la vaisselle sale.
  - Triage, pré-lavage, lavage, rinçage, débarassage.
  - Rangement.
  - Entretien du matériel.
- ▶ Le nettoyage du poste.

## Méthodes d'intervention :

Exposé, apports théoriques.  
Échange d'expériences.

Organisation et entretien  
d'une laverie vaisselle efficace

## Maîtrise et techniques de nettoyage : Protocoles de début et fin de service

Public concerné :

Le Personnel de cuisine.

Objectifs :

Acquérir le protocole de nettoyage d'une cuisine du début de service à la fin de service.

Organiser et planifier le nettoyage sur les tâches de fonds et à effectuer au fur et à mesure.

---

Contenu de la formation :

**Le protocole de nettoyage et désinfection des mains.**

**Le protocole Entrée et Sortie.**

**Le protocole de nettoyage et désinfection du poste de travail.**

**Le protocole de désinfection et traitements des denrées d'origine végétale destinées à être consommées crues.**

**Le protocole de nettoyage des préparations chaudes.**

**Le protocole de nettoyage des préparations froides.**

**Le protocole de nettoyage des zones de cuisson.**

**Le protocole de nettoyage et de désinfection des sols.**

**Le protocole de nettoyage des chambres froides.**

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Mises en situation.

Sur le terrain avec le formateur.

Maîtrise et techniques de  
nettoyage : Protocoles de  
début et fin de service

# Ecogestes et bonnes pratiques en hôtellerie

## Public concerné :

Ensemble du personnel et de l'équipe d'encadrement en hôtellerie.

## Objectifs :

Un éco-geste est un geste généralement simple que chacun peut effectuer au quotidien pour diminuer la pollution et améliorer le cadre de vie ou de travail.

Comprendre le mécanisme du changement climatique.

Connaître les éco-gestes facilement réalisables en hôtellerie comme à la maison pour participer au développement durable.

Réagir de façon responsable dans ses actes quotidiens.

Comprendre les enjeux du développement durable.

Comprendre comment le développement durable s'applique concrètement dans l'hôtellerie.

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Le développement durable et les premiers éco-gestes au quotidien en hôtellerie.

#### **Préambule : Le mécanisme de changement climatique :**

- ▶ Le fonctionnement et la nécessité de l'effet de serre.
- ▶ Les différents gaz à effet de serre et les activités humaines qui contribuent à leur développement.

#### **Enjeux du développement durable :**

- ▶ Protection de l'environnement.
- ▶ Équité sociale.
- ▶ Efficacité économique.
- ▶ Gouvernance.
- ▶ Principes de base : principe de précaution, de responsabilité, de solidarité...

#### **Les débats et controverses existantes :**

- ▶ L'historique du Développement Durable.
- ▶ Les différents débats concernant la réelle évolution du climat.

#### **Économiser et préserver l'eau :**

- ▶ Le point sur l'eau potable et les pollutions de l'eau en France.
- ▶ Les impacts environnementaux, humains et économiques de la surconsommation de l'eau.
- ▶ Le cycle de l'eau.
- ▶ Niveau de pollution des eaux de surface et souterraines.
- ▶ Les éco-gestes pour économiser et préserver l'eau.

#### **Économiser l'électricité :**

- ▶ La production d'électricité.
- ▶ Les impacts environnementaux, humains et économiques de la consommation d'électricité.
- ▶ Les éco-gestes pour économiser l'électricité.

### Journée 2 : Continuer d'économiser et valoriser.

#### **Économiser le chauffage et la climatisation :**

- ▶ La production de chauffage.
- ▶ Les impacts environnementaux, humains et économiques de la consommation de chauffage et de climatisation.
- ▶ Les éco-gestes pour économiser le chauffage et la climatisation.

#### **Réduire et valoriser ses déchets :**

- ▶ Les impacts environnementaux, humains et économiques de la production de déchets et de leur traitement.
- ▶ Les éco-gestes pour réduire la production de déchets et optimiser leur tri et leur valorisation.
- ▶ La gestion des consommables : tri des déchets, achats éco-responsables...
- ▶ Les déchets recyclables.
- ▶ Comprendre les différents logos.
- ▶ Dans quelle catégorie mettre chaque type de déchets ?

## Ecogestes et bonnes pratiques en hôtellerie

### (suite)

- ▶ Le compostage.

#### Les déplacements propres :

- ▶ Les impacts environnementaux, humains et économiques des modes de déplacement et de transports.
- ▶ Les éco-gestes pour se déplacer autrement.

#### Préserver la biodiversité dans votre résidence :

- ▶ Les impacts environnementaux, humains et économiques de la destruction de la biodiversité.
- ▶ Les éco-gestes pour préserver la biodiversité : Le bruit, la solidarité, le comportement, l'implication des prestataires, des vacanciers.

#### Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques.

Échanges et débat d'idées.

Ecogestes et bonnes pratiques  
en hôtellerie



**Public concerné :**

Tout établissement hôtelier désireux d'optimiser ses standards de Qualité de service et offrir un service optimum à sa clientèle.

**Objectifs :**

Vous aider à améliorer et à maintenir un niveau de qualité perceptible par votre clientèle.

Vous conseiller dans votre démarche de satisfaction de la clientèle.

Vous permettre de rester compétitifs par rapport aux établissements qui vous font concurrence.

**Contenu de la formation :****Visite mystère :**

- ▶ Sous forme de visite mystère, notre consultant séjourne 1 nuitée dans votre établissement et utilise tous les services ou facilités que vous souhaitez auditer.
- ▶ Tout au long de son séjour, il procédera à l'évaluation des différents aspects de l'établissement tant au niveau de l'accueil que du service.
- ▶ Cette évaluation concerne les lieux publics, la restauration et l'hébergement.

**Visite des lieux en votre présence :**

- ▶ Le lendemain, en votre présence, il procédera à la visite de l'hôtel. Toutes les parties accessibles au public seront visitées ainsi que les chambres.
- ▶ Une grille d'évaluation (faisant apparaître une notification de 1 à 5 avec une amplitude en fonction de l'importance de chaque critère) sera remplie tout de suite après cette visite.
- ▶ A la fin de cette période un entretien permet de fournir des explications complètes ainsi que des suggestions d'amélioration.

**Fiche d'ensemble :**

- ▶ Généralités sur l'hôtel en cours d'audit :
  - L'identification,
  - Les chambres auditées,
  - L'état des travaux faits et à faire,
  - Un commentaire général.

**Normes de services.****Lieux Public.**

**Principaux éléments que l'on peut retrouver dans les lieux public, tout aussi bien l'entrée, les couloirs, les toilettes...**

**La propreté, le petit entretien courant ou les grosses réparations nécessitant des investissements ou l'intervention d'une entreprise extérieure.**

**Chambres.****Les standards de propreté.****Salle de bain.**

**Il en sera de même pour les chambres mais avec une grille adaptée.**

**Salle des Petits déjeuners et autres salles.****Personnel de Réception :**

- ▶ Cette grille est destinée à l'évaluation du personnel. Sa composition est élaborée de la manière suivante :
  - Les tâches les plus importantes des employés de la réception sont listées.
  - Les éléments composant cette liste peuvent être considéré comme des normes de service obligatoire.
  - Deux colonnes de « oui » et de « non » indiquent si ces normes sont respectées.

**Attitudes.****Compétences.****Personnel du service des Petits déjeuners & autres services :**

**(suite)**

- ▶ La composition de cette grille est identique à la précédente.
- ▶ Le service des petits déjeuners a été subdivisé en service salle ou chambre.
- ▶ La partie Autres services englobe les femmes de chambres et divers personnels d'entretien.

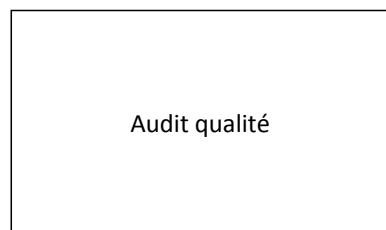
**Tableau de synthèse de l'audit.**

Méthodes d'intervention :

Audit

Contrôle des standards

Grille d'évaluation par points et actions correctives à mener



# La Sécurité en restauration collective

**Public concerné :**

Toute personne travaillant dans un service de restauration collective.

**Objectifs :**

Évaluer et mieux former le personnel à l'hygiène alimentaire, à l'utilisation des produits et aux gestes et postures, d'après les règles fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration à caractère social définies par l'arrêté du 29 septembre 1997.

**Contenu de la formation :****Journée 1 : Analyser et évaluer.****Évaluation du risque :**

- ▶ Lésions dorsolombaires.
- ▶ Chutes.
- ▶ Glissades.
- ▶ Coupures lors d'utilisation d'outils tranchants.
- ▶ Brûlures lors de la manipulation de plats chauds ou par projections de liquides bouillants.
- ▶ Intoxications ou irritations dues à l'utilisation de certains produits d'entretien.

**La tenue vestimentaire :**

- ▶ Vêtements.
- ▶ Chaussures de sécurité.
- ▶ usages des gants.

**Préventions :**

- ▶ La conception de la cuisine.
- ▶ Zone propre et secteur souillé.
- ▶ Le respect de la marche en avant.
- ▶ Les circuits courts.

**Journée 2 : Aménager.****Aménagement de l'espace travail :**

- ▶ Les plafonds.
- ▶ Les murs.
- ▶ Le sol.
- ▶ Les portes et fenêtres.
- ▶ Le système de ventilation.

**Équipements de travail :**

- ▶ Les laves-mains.
- ▶ Équipements frigorifiques.
- ▶ Plan de travail.
- ▶ La collecte et évacuation des déchets.

**Utilisation des locaux et entretien :**

- ▶ Sécurité.
- ▶ Entretien et nettoyage.

**Équipements sanitaires :**

- ▶ Vestiaires.
- ▶ Toilettes.

**Méthodes d'intervention :**

Apports théoriques.  
Mises en situations.

# La gestion d'une Boutique

## Public concerné :

Manager, responsable de boutiques, vendeur et plus généralement toute personne désirant améliorer sa gestion d'une boutique.

## Objectifs :

- Connaître les principaux facteurs de performances commerciales.
- Mesurer l'impact de la fréquentation sur les résultats du point de vente.
- Gérer les stocks en intégrant les notions de rotation, d'obsolescence et d'immobilisation.
- Comprendre la constitution de la marge et l'effet des promotions.
- Maîtriser le politique prix.
- Utiliser les outils et méthodes de gestion pour optimiser le linéaire magasin.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les indicateurs commerciaux.

#### **La gestion maîtrisée du point de vente :**

- ▶ Enjeux et objectifs.
- ▶ Les ventes/le chiffre d'affaires.
- ▶ Rendement valeur et volume (famille de produit, références, mètre linéaires).
- ▶ Calcul des évolutions.
- ▶ Tenir compte de la TVA.
- ▶ Notions de prix moyen.
- ▶ PMO vs PMD.
- ▶ Exercice d'applications.

#### **Indicateurs clients :**

- ▶ Fréquentation.
- ▶ Taux de concrétisation.
- ▶ Panier moyen.
- ▶ Ticket moyen.
- ▶ Travail sur les documents internes.

#### **Indicateurs produits :**

- ▶ PDM familles et articles.
- ▶ Ranking et notion d'indispensables.
- ▶ Impact sur le merchandising.

#### **Les indicateurs économiques :**

- ▶ Marge brute et Marge commerciale.
- ▶ Définition.
- ▶ Mode de calcul.
- ▶ Le coefficient multiplicateur.
- ▶ Notions de marges arrière.
- ▶ Marge par métiers.
- ▶ Manier la péréquation de marge.
- ▶ Travail sur les documents internes.

#### **Prix et promotion :**

- ▶ Différenciation des prix.
- ▶ Élasticité de la demande par rapport au prix.
- ▶ Impact des promotions.

### Journée 2 : Parlons gestion.

#### **Contraintes légales :**

- ▶ Conditions de paiement.
- ▶ Notion de crédits fournisseurs.

# La gestion d'une Boutique

## (suite)

- ▶ Impact sur le BFR du magasin.
- ▶ La législation.

### De la marge brute au résultat du magasin :

- ▶ La gestion des stocks.
- ▶ Calcul et Valorisation.
- ▶ Notion de stock moyen.
- ▶ La rotation moyenne des stocks.
- ▶ La couverture de stock.
- ▶ Stock d'alerte et de sécurité.

### Démarque et dépréciation :

- ▶ Définitions.
- ▶ Mode de calcul.
- ▶ Origine et actions de lutte.

### Les implications sur la gestion des linéaires :

- ▶ Les principaux indicateurs du merchandising de gestion.
- ▶ Le cos.
- ▶ Les rendements linéaires.
- ▶ Le degré d'appel.
- ▶ Niveau de saturation de l'offre.
- ▶ Les implications en local.

### Journée 3 : Gérer c'est aussi manager.

#### Animer une équipe au quotidien :

- ▶ Le manager comme relais de communication entre l'équipe, la hiérarchie, les autres services.
- ▶ Les principes de base de la communication.
- ▶ Le rôle du manager en terme d'animation d'équipe.
- ▶ Se reconnaître dans un fonctionnement managérial.
- ▶ Se reconnaître à travers un style de management.
- ▶ Pratiquer les différents style de management.

#### Gérer la motivation du personnel :

- ▶ Donner un sens aux efforts fournis.
- ▶ Les lois du management motivationnel.
- ▶ Nourrir les besoins psychologiques de ses collaborateurs (exercices).
- ▶ Les ressorts cachés de la motivation (test).
- ▶ Établir des hypothèses sur la motivation de ses collaborateurs.
  - Le management situationnel.
  - Exercice des critères de travail en équipes.
- ▶ Fixer des objectifs motivants.

#### Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et pratiques.

Études de cas.

Exercices d'application (travail individuel ou en groupe).

Échanges d'expériences avec les stagiaires.