

CATALOGUE DE FORMATIONS

Développer le chiffre d'affaires de son établissement

Public concerné : tout personnel en contact direct avec la clientèle ou en charge de la commercialisation : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier les avantages concurrentiels de l'établissement
- Etablir une politique tarifaire efficace
- Identifier les opportunités de conquête de nouveaux clients
- Définir une stratégie commerciale performante

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Savoir positionner son établissement

- ✓ Déterminer les forces et les faiblesses de l'établissement
- ✓ Bien connaître ses clients
- ✓ Maitriser son environnement

Disposer de supports de vente efficaces

- ✓ Déterminer et respecter une charte graphique : la signature visuelle
- ✓ Les outils « online » : le site internet, la signature de mail, l'e-mailing, les sites partenaires/les distributeurs, les réseaux sociaux...
- ✓ Les outils « offline » : le dépliant, la carte de visite, la carte et les menus, les brochures spécifiques, les écrits commerciaux
- ✓ La gestion des fichiers
- ✓ La visibilité : les enseignes, la signalétique à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement.

Bien commercialiser commence au sein même de l'établissement !

- ✓ Mettre en place une politique tarifaire en adéquation avec son marché
- ✓ Assurer un service performant en toute circonstance : une organisation opérationnelle sans faille
- ✓ Identifier le profil des clients et les motivations de consommation : un client ne consomme jamais par hasard !
- ✓ Maitriser la e-réputation de son établissement

Etablir son plan d'actions commerciales (PAC)

- ✓ Identifier des objectifs prioritaires
- ✓ Définir des actions réalisables
- ✓ Tenir compte des contraintes opérationnelles
- ✓ Privilégier des outils simples
- ✓ Les techniques de planification

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux et outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993.

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

Développer la relation client et les ventes à la réception

Public concerné : toute personnel en relation avec l'accueil de la clientèle dans un hébergement touristique : direction, assistant de direction, réceptionniste, service en salle, service commercial, chef de service.

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Définir une organisation efficace en réception
- Utiliser les techniques de communications en face à face et au téléphone
- Identifier les avantages concurrentiels de l'établissement
- Appliquer les techniques commerciales de vente en réception
- Utiliser les techniques de résolutions de conflits clients

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Mettre en en place une organisation efficace

- ✓ Des procédures communes de la réservation au départ du client
- ✓ Connaître le rôle de chacun pour mieux comprendre les contraintes de ses collègues
- ✓ Une politique tarifaire performante connue et comprise par tout le monde
- ✓ Une communication interne fluide

Maitriser les clés de la communication

- ✓ La communication verbale : accueillir, savoir écouter, renseigner, questionner,
- ✓ La communication non verbale : la tenue, le regard, le sourire, les comportements et les bons gestes

Les spécificités de la communication par téléphone

- ✓ L'accueil personnalisé, l'écoute active
- ✓ Poser les bonnes questions, reformuler pour rassurer
- ✓ Prendre congé en laissant une bonne impression

Vendre en réception

- ✓ On vend bien ce que l'on connaît bien
- ✓ L'identification client
- ✓ Fidéliser!
- ✓ Le surclassement, les prestations complémentaires,

Etre à l'aise dans les situations délicates

- ✓ Gérer son stress et ses émotions
- ✓ Traiter les plaintes et les clients difficiles
- ✓ Préserver la relation client

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, outils de communication interne, check list, procédures, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : *Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.*

Appréciation des résultats : *Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.*

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : *en continu*

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Développer la relation client et les ventes au restaurant

Public concerné : tout personnel présent au restaurant, même ponctuellement : hôtelier, restaurateur, direction, assistant de direction, responsable de restaurant, chef de cuisine, maître d'hôtel et serveur ainsi que réception, service commercial, chef de service.

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Définir une organisation efficace en salle
- Appliquer les techniques de communications en face à face avec un client de restaurant
- Connaître les techniques commerciales de vente au restaurant
- Utiliser les techniques de résolutions de conflits clients

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Une organisation performante au service du client

- ✓ L'organisation opérationnelle de la mise en place au débarrassage
- ✓ Connaître les produits et les services proposés dans l'établissement
- ✓ Comprendre les contraintes de ses collègues pour mieux se coordonner

Les attitudes qui font vendre de l'accueil du client jusqu'à son départ

- ✓ La communication non verbale : la tenue, le regard, le sourire, les comportements et les bons gestes
- ✓ La communication verbale : accueillir, savoir écouter, savoir renseigner, les expressions et les mots clefs
- ✓ Le briefing et le débriefing
- ✓ Rendre service, anticiper les besoins et les attentes des clients
- ✓ Renvoyer par son attitude et sa prestation une image positive

Les techniques de vente

- ✓ Poser les bonnes questions, suggérer et associer, séduire pour mieux vendre,
- ✓ L'écoute active et l'empathie, gérer les objections
- ✓ Bien suivre ses clients

Etre à l'aise dans les situations délicates

- ✓ Gérer son stress et ses émotions
- ✓ Traiter les plaintes et les clients difficiles
- ✓ Préserver la relation client

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, outils de communication interne, check list, procédures, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Vendre au juste prix Optimiser les ventes dans un hébergement touristique

Public : toute personnel en relation avec l'accueil de la clientèle dans un hébergement touristique direction, assistant de direction, réceptionniste, service en salle, service commercial, chef de service.

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Identifier les avantages concurrentiels de l'établissement
- Définir la segmentation de clientèle
- Utiliser les techniques d'analyse des ventes
- Définir une politique tarifaire adaptée à son établissement

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Savoir positionner son établissement

- ✓ Déterminer les forces et les faiblesses de l'établissement
- ✓ Bien connaître ses clients
- ✓ Maitriser son environnement

Segmenter ses clients

- ✓ Les comportements des clients
- ✓ Les différentes segmentations de clientèles
- ✓ Identifier le mix marketing de son établissement
- ✓ Identifier les opportunités à saisir

Maitriser les principaux indicateurs pour piloter ses ventes

- ✓ Les spécificités de l'activité hôtelière
- ✓ Analyser ses ventes et ses « non ventes »
- ✓ L'analyse du cycle d'exploitation
- ✓ Prévoir ses ventes

Bien appréhender les spécificités à maitriser

- ✓ La notion de parité tarifaire
- ✓ Les ventes directes et les ventes indirectes
- ✓ Bien vendre sur Internet
- ✓ Les différentes offres à proposer
- ✓ La mise en œuvre dans l'établissement

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : *Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.*

Appréciation des résultats : *Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.*

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : *en continu*

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Prospecter et développer les ventes en direct

Renforcez son indépendance commerciale, payez moins de commissions

Public concerné : tout personnel en contact direct avec la clientèle ou en charge de la commercialisation : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Définir une organisation commerciale adaptée aux contraintes de l'établissement
- Identifier les avantages concurrentiels de l'établissement
- Construire des outils commerciaux efficaces
- Appliquer les techniques commerciales de prospection

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Programme de formation :

Elaborer et planifier une stratégie de prospection efficace

- ✓ Identifier les compétences et les ressources mobilisables
- ✓ Déterminer le temps disponible et les fréquences à consacrer à la prospection en adéquation avec les contraintes opérationnelles de l'entreprise

Positionner son établissement

- ✓ Connaître les produits et les services proposés dans son établissement
- ✓ Déterminer les forces et les faiblesses de son produit
- ✓ Identifier et évaluer les établissements concurrents
- ✓ Maitriser son environnement

Disposer d'outils performants

- ✓ Elaborer ou mettre à jour les supports de ventes
- ✓ Constituer un fichier qualifié
- ✓ Affiner et rédiger un argumentaire commercial efficace

Maitriser les différentes étapes d'une démarche de prospection réussie

- ✓ L'entretien téléphonique
- ✓ La réalisation des visites avec et sans RDV
- ✓ La mise en place du suivi

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, procédures, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Prospecter et vendre par téléphone

Faire connaître son établissement, gagner de nouveaux clients en direct

Public concerné : tout personnel en contact direct avec la clientèle ou en charge de la commercialisation : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Définir une stratégie de prospection
- Appliquer les techniques de communications par téléphone
- Construire un argumentaire de vente
- Utiliser les techniques commerciales de vente par téléphone

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Préparer la prospection téléphonique

- ✓ Définir les cibles à prospecter
- ✓ Constituer un fichier qualifié
- ✓ Connaître parfaitement les produits et les services proposés
- ✓ Lister les avantages concurrentiels de son établissement
- ✓ Rédiger et tester un guide d'entretien téléphonique

Savoir se mettre dans de bonnes conditions

- ✓ Créer un environnement propice à la concentration
- ✓ Gérer son stress et ses émotions
- ✓ Convaincre par la voix et par le langage non verbal
- ✓ Planifier et cadencer un temps imparti limité et pleinement consacré à la prospection téléphonique

Maitriser les différentes étapes d'un entretien téléphonique réussi

- ✓ Passer le barrage de l'accueil
- ✓ Identifier le bon contact
- ✓ Motiver l'appel,
- ✓ Evaluer les besoins,
- ✓ Savoir répondre aux objections,
- ✓ Prendre congé

Mettre en place un suivi performant

- ✓ Rédiger le compte-rendu,
- ✓ Définir le suivi à mettre en place,
- ✓ Panifier le suivi en l'intégrant dans l'organisation opérationnelle.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, procédures, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : *Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.*

Appréciation des résultats : *Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.*

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : *en continu*

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

Réussir un rendez-vous commercial

Faire connaître son établissement, gagner de nouveaux clients en direct

Public concerné : tout personnel en contact direct avec la clientèle ou en charge de la commercialisation : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Définir une stratégie de prospection
- Appliquer les techniques de communications en face à face
- Utiliser les techniques commerciales de vente en face à face
- Construire un guide d'entretien de vente

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Programme de formation :

Préparer ses visites commerciales

- ✓ Les outils marketing et commerciaux indispensables
- ✓ Connaître l'entreprise et le contact qualifié
- ✓ L'organisation pratique pour mettre toutes les chances de son côté
- ✓ Rédiger et tester un argumentaire

Créer un climat propice à la vente

- ✓ Observer l'environnement qui vous entoure
- ✓ L'importance des 20 premières secondes
- ✓ Adopter un comportement positif et courtois
- ✓ Développer l'empathie
- ✓ S'adapter à son interlocuteur
- ✓ La communication non verbale

Maîtriser la conduite de l'entretien de vente

- ✓ Les différentes typologies de personnalité
- ✓ La question introductive
- ✓ Découvrir les besoins avec la méthode SONCAS
- ✓ Comment traiter les objections
- ✓ Présenter l'établissement de façon personnalisée et convaincante
- ✓ La conclusion et la prise de congé

Mettre en place un suivi performant

- ✓ Rédiger le compte-rendu de la visite commerciale
- ✓ Définir le suivi à mettre en place,
- ✓ Panifier le suivi en l'intégrant dans l'organisation opérationnelle.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, procédures, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

Maitriser la E-réputation de son établissement

Bien gérer son image sur Internet, pourquoi et comment répondre aux avis

Public concerné : tout personnel en contact direct avec la clientèle ou en charge de la commercialisation : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- *Comprendre l'impact d'Internet*
- *Appliquer les techniques permettant de gérer l'image de l'établissement sur Internet*
- *Utiliser les techniques de réponses aux avis laissés par les clients sur Internet*
- *Définir une stratégie digitale adaptée à l'établissement*

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Comprendre l'impact d'internet sur notre mode de consommation

- ✓ Définition de la E- réputation
- ✓ Internet en quelques chiffres

Etre visible sur Internet

- ✓ Les supports de vente « online »
- ✓ Les supports de vente « offline »
- ✓ Maitriser le lien entre « online » et « offline »

Bien gérer les avis clients

- ✓ Pourquoi répondre aux avis clients
- ✓ Répondre positivement
- ✓ Comment limiter les dépôts d'avis négatifs
- ✓ Savoir générer des avis positifs

Etre présent sur les réseaux sociaux

- ✓ Identifier les compétences en interne et les ressources mobilisables
- ✓ Comprendre les enjeux
- ✓ Elaborer une ligne éditoriale
- ✓ Focus sur Facebook et Google+

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

Mieux vendre son offre Séminaires

Public concerné : tout personnel en contact direct avec la clientèle ou en charge de la commercialisation : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Identifier les attentes des clients séminaires
- Définir une offre séminaire en adéquation avec les attentes la clientèle
- Etablir une organisation adaptée à l'accueil des clients séminaires
- Utiliser les techniques de commercialisation permettant de gagner de nouveaux clients

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Bien connaître les clients séminaires

- ✓ Les profils des clients
- ✓ Les besoins
- ✓ Les attentes

Proposer une offre attrayante

- ✓ Les accès et la signalétique
- ✓ L'accueil
- ✓ Les salles
- ✓ La restauration
- ✓ Les services annexes
- ✓ Les activités

Mettre en place une organisation sans faille

- ✓ La coordination des équipes
- ✓ La gestion des dossiers du premier contact jusqu'au départ du client

Commercialiser son offre

- ✓ Bien positionner son établissement
- ✓ La stratégie
- ✓ Les outils
- ✓ Les actions

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

Mieux vendre son offre Groupes

Public concerné : Hôtelier, restaurateur, direction, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial et tout personnel en contact direct avec la clientèle, en charge de la commercialisation.

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Identifier les attentes de la clientèle Groupe
- Définir une offre séminaire en adéquation avec les attentes es Groupes
- Etablir une organisation adaptée à l'accueil des groupes
- Utiliser les techniques de commercialisation permettant de gagner de nouveaux clients

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Programme de formation :

Bien connaître les caractéristiques des groupes touristiques

- ✓ Les typologies
- ✓ La taille des groupes
- ✓ Les saisonnalités
- ✓ Les durées de séjours
- ✓ Les critères de choix des destinations

Proposer une offre adaptée

- ✓ Les accès et la signalétique
- ✓ Le parking
- ✓ L'accueil
- ✓ Les types de chambres
- ✓ La restauration
- ✓ Les services annexes
- ✓ Les activités

Mettre en place une organisation sans faille

- ✓ La coordination des équipes
- ✓ La gestion des dossiers du premier contact jusqu'au départ du client

Commercialiser son offre

- ✓ Bien positionner son établissement
- ✓ La stratégie
- ✓ Les outils
- ✓ Les actions

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Développez les ventes petit-déjeuner Une bonne opportunité de séduire davantage les clients

Public concerné : Toute personne présente même ponctuellement pendant le service des petit-déjeuner : Hôtelier, restaurateur, direction, assistant de direction, responsable de restaurant, chef de cuisine, cuisinier, maître d'hôtel, serveur ainsi que la réception, le service commercial, les chefs de service.

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- *Définir une offre petit-déjeuner en adéquation avec les attentes la clientèle*
- *Appliquer les techniques d'accueil et de service au petit-déjeuner*
- *Utiliser les techniques de ventes permettant de commercialiser l'offre petit-déjeuner*

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Programme de formation :

Maitriser la qualité de son offre

- ✓ Les contraintes liées à l'hygiène
- ✓ Les situations à risques
- ✓ Les commandes, le stockage, la présentation et la conservation des produits
- ✓ Les produits proposés

Proposer une offre séduisante

- ✓ Une offre petit-déjeuner en adéquation avec son offre globale
- ✓ L'ambiance de la salle petit-déjeuner
- ✓ Le mobilier, la vaisselle et les contenants
- ✓ L'art de mettre en valeur

Assurer un service performant

- ✓ L'organisation opérationnelle de la mise en place au débarrasage
- ✓ Connaître les produits et les services proposés dans l'établissement
- ✓ Maitriser les fondamentaux de l'accueil

Mettre son offre en avant

- ✓ Les outils de ventes à mettre en place
- ✓ Les argumentaires à maitriser

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Matrices de différents supports commerciaux, procédures, chek-list, outils techniques métiers.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : *Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.*

Appréciation des résultats : *Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.*

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : *en continu*

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Manager les équipes au quotidien Recruter, motiver et gérer les équipes

Public concerné : toute personne amenée à gérer du personnel même ponctuellement : Hôtelier, restaurateur, direction, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Utiliser les techniques fondamentales du management
- Définir des procédures de communication dans l'entreprise
- Comprendre l'intérêt de la délégation
- Appliquer les techniques de gestion de conflits

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Connaître les fondamentaux du management

- ✓ Le recrutement
- ✓ L'accueil des nouveaux embauchés
- ✓ La formation interne
- ✓ L'implication des équipes au quotidien
- ✓ Le recadrage

Assurer la circulation de l'information dans l'entreprise

- ✓ Pourquoi : rassurer et échanger
- ✓ Comment : *les écrits* - l'agenda de consignes, l'e-mail, les notes de service, les procédures, les check-list. *Les réunions* : le briefing et le débriefing quotidien, la réunion d'activité

Bien déléguer

- ✓ Méthodologie et organisation
- ✓ Associer les équipes aux prises de décision pour susciter l'adhésion naturelle
- ✓ Optimiser les compétences de chacun
- ✓ Gagner du temps

Les conflits au sein d'une équipe

- ✓ Les différents types de conflits
- ✓ Identifier les origines
- ✓ Evaluer les attitudes des personnes concernées
- ✓ Ecouter et comprendre l'autre,
- ✓ Tirer parti des conflits

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Procédures, check-list, outils de communication interne

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : *Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.*

Appréciation des résultats : *Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.*

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : *en continu*

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Bien gérer et anticiper les conflits clients

Comprendre, accepter, gérer, dépasser

Public concerné : Hôtelier, restaurateur, direction, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial et tout personnel en contact direct avec la clientèle et en charge de la commercialisation.

Pré requis : être en contact régulier avec la clientèle

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- *Comprendre les caractéristiques d'une plainte client*
- *Appliquer les techniques de communication*
- *Utiliser les techniques de gestion de conflits*
- *Identifier les leviers permettant de tirer parti des situations conflictuelles*

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - **Programme de formation** :

Comprendre les caractéristiques d'une plainte client

- ✓ Comprendre l'insatisfaction
- ✓ Identifier et analyser la/les cause(s)
- ✓ Dissocier les faits des émotions

Bien communiquer pour gagner en confiance

- ✓ Le langage verbal
- ✓ Le langage non verbal
- ✓ Les principes de la communication
- ✓ Savoir se protéger

Gérer efficacement les situations conflictuelles

- ✓ Recevoir positivement l'insatisfaction
- ✓ L'écoute active
- ✓ L'empathie
- ✓ Trouver la meilleure issue

Tirer parti des situations conflictuelles

- ✓ La prévention
- ✓ Transformer une plainte client en aout commercial
- ✓ Comment canaliser une frustration client pour éviter/limiter les dépôts d'avis négatifs sur Internet
- ✓ Pourquoi et comment répondre aux avis négatifs sur Internet

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Outils techniques métiers

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Améliorer la qualité des services

Public concerné : Hôtelier, restaurateur, direction, assistant de direction, réceptionniste, cuisinier, serveur, service des étages, service commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- *Comprendre l'intérêt d'améliorer la qualité de service*
- *Mettre en place une démarche qualité pérenne dans l'entreprise*
- *Obtenir l'adhésion des équipes à la mise en place de cette démarche*

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Programme de formation :

Une démarche qualité, pourquoi ?

- ✓ Quelques notions de marketing
- ✓ Mieux connaître les attentes des clientèles reçues / visées
- ✓ Les outils nécessaires à sa mise en œuvre

Le constat :

- ✓ Evaluer le niveau de qualité des prestations de l'entreprise
- ✓ Analyser / interpréter les commentaires et remarques des clients (dont les avis de consommateurs sur les sites dédiés)
- ✓ Mesurer les écarts entre la qualité conçue par l'entreprise et la qualité perçue par les clients

La mise en œuvre :

- ✓ Définition des outils à mettre en place au regard des constats effectués
- ✓ Construire une grille d'évaluation du niveau de qualité, service par service
- ✓ Définir la méthodologie et la fréquence des évaluations

L'analyse des résultats :

- ✓ Comment présenter l'analyse à l'équipe
- ✓ Susciter l'adhésion de l'équipe

Le suivi et les actions correctives :

- ✓ Comment définir des actions correctives
- ✓ Planifier un calendrier
- ✓ Elaborer un plan de formation pour optimiser la qualité des services tout en l'ajustant aux attentes des clientèles reçues dans l'établissement
- ✓ Mettre en place un plan de suivi : évaluation - corrections - formations.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Outils techniques métiers

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : *Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.*

Appréciation des résultats : *Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.*

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : *en continu*

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Optimiser le travail des femmes de chambre

Public concerné : Responsable d'exploitation, assistant de direction, réceptionniste, gouvernante, femme de chambre.

Pré requis : connaissances basiques du service des étages.

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- *Maîtriser les techniques de nettoyage et de contrôle.*
- *Améliorer la qualité du service et de l'accueil dans les étages*
- *Faire évoluer l'organisation des tâches.*
- *Formaliser des procédures simples et efficaces adaptées à l'établissement.*

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Programme de formation :

Une organisation performante et commune

- ✓ La feuille de travail personnalisée : une feuille par femme de chambre.
- ✓ Le chariot : la répartition du matériel, du linge et des produits, la méthodologie de remplissage.
- ✓ La gestion du linge : le stockage, le transport, le linge non conforme.
- ✓ La gestion et l'entretien des produits d'entretien et des produits d'accueil: les fréquences de commande, le stockage, la mise en place.
- ✓ La gestion du matériel : les points de vérification et les fréquences, le stockage

Optimiser l'efficacité au quotidien

- ✓ Le nettoyage : la chambre à blanc, en recouche, la salles de bains, les parties communes.
- ✓ L'enchaînement et la coordination des tâches : chasser le gaspillage du temps.
- ✓ Savoir gérer les priorités.
- ✓ Utiliser le bon produit et le bon outil avec la méthode appropriée.
- ✓ La méthode et les objectifs de l'autocontrôle.
- ✓ Le comportement et la tenue.
- ✓ La gestion des objets trouvés.
- ✓ La demande de réparation.
- ✓ La gestuelle et les postures.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Outils techniques métiers, procédures, chek-list

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard

Moyens d'encadrement :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : Présentiel en INTRA-entreprise

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Maitriser les bons gestes et les postures adaptées

Public concerné : Hôtelier, restaurateur, direction, assistant de direction, réceptionniste, cuisinier, serveur, service des étages, service commercial

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Identifier les risques pour les éviter
- Adopter de nouveaux comportements pour se préserver
- Optimiser ses conditions de travail et celle de l'équipe

Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Programme de formation :

Maitriser les notions essentielles d'anatomie, de biomécanique et les risques associés

- ✓ Le corps humain
- ✓ Bien comprendre l'origine et les causes des dysfonctionnements
- ✓ Les facteurs déclenchant

Identifier les facteurs de risque au quotidien

- ✓ Les spécificités liées aux secteurs de l'hôtellerie et de la restauration
- ✓ L'impact du mental
- ✓ Les effets de la sédentarité

Adopter de nouvelles habitudes sur le plan professionnel

- ✓ Les gestes
- ✓ Le matériel
- ✓ L'organisation et le rangement

Adopter de nouvelles habitudes sur le plan personnel

- ✓ Des exercices simples pour soulager
- ✓ De bonnes résolutions pour se préserver

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation.

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Bâtir et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

Public concerné : Hôtelier, restaurateur, réceptionniste, serveur, commercial et tout personnel en contact direct avec la clientèle ou en charge de la commercialisation.

Pré requis : aucun

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Acquérir les méthodes pour définir un Plan d'Actions Commerciales (PAC).
- Maîtriser les étapes de la construction du PAC.
- Identifier les actions à mettre en œuvre et les hiérarchiser
- *Mettre en œuvre un PAC dans le cadre des contraintes opérationnelles*

Durée de l'action : 2 jours - Programme de formation :

Savoir analyser l'existant

- ✓ Positionner clairement l'offre proposée : l'analyse SWOT
- ✓ Savoir analyser son portefeuille client par typologie de clientèle
- ✓ Les marchés existants et les marchés potentiels
- ✓ Repérer ses clients et prospects les plus stratégiques : apport de chiffre d'affaires et contribution à la marge
- ✓ Les forces et faiblesses de la stratégie commerciale en place

Elaborer un plan d'actions commerciales réaliste

- ✓ Les ressources humaines mobilisables en interne et en externe
- ✓ Définir ses offres par cibles de clientèle
- ✓ Elaborer une stratégie tarifaire adaptée et performante pour chaque offre
- ✓ Les supports de ventes online et offline à améliorer et/ou à créer
- ✓ Les actions de ventes directes
- ✓ Les actions de ventes indirectes
- ✓ Le calendrier des actions
- ✓ Les budgets à mobiliser
- ✓ Sur quel(s) support(s) rédiger son PAC

Mettre en œuvre les actions commerciales

- ✓ Intégrer les actions commerciales dans le quotidien opérationnel
- ✓ Planifier avec humilité et réalisme
- ✓ Savoir s'organiser sur le plan administratif : principe du rétro planning
- ✓ Finaliser chaque action
- ✓ Savoir gérer ses priorités en fonction des opportunités commerciales
- ✓ Mobiliser les équipes au quotidien
- ✓ Evaluer les retombées : analyser les performances et les axes d'améliorations.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Outils techniques métiers, matrice de PAC

Moyens techniques : salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard.

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Damien BERNARD, titulaire d'un Diplôme Européen de commerce et de gestion hôtelière ; 20 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Sébastien OUGIER, Diplômé d'un DESS en Gestion des Activités Sportives et Touristiques, 5 ans d'expérience en hôtellerie et restauration ; Chef de projet depuis 2010 chez Tourisme et Qualité, entreprise spécialisée en audit qualité conseil pour les différentes filières touristiques, l'hôtellerie et la restauration en particulier.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».

26 Rue du Velay, 43290 SAINT BONNET LE FROID - www.hotels-actions.fr
Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr
SARL HA CONSEIL au capital de 48 783,69 € - RCS Le Puy en Velay - 347 729 618
Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Connaître et utiliser les outils de gestion pour diriger son entreprise

gestion financière, gestion d'exploitation, gestion prévisionnelle

Public concerné : Responsable de la gestion dans une entreprise d'hébergement et de restauration

Pré requis : La formation s'adresse aux personnes ayant accès, ou devant avoir accès dans le cadre de l'évolution de leur poste, aux documents comptables de l'établissement et aux éléments de suivi statistiques

Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capable de :

- Analyser les documents comptables
- Identifier les marges de progrès pour optimiser la rentabilité de son établissement
- Bâtir un budget prévisionnel
- Réaliser un travail de reporting et engager les actions correctives au regard des objectifs fixés.

Durée de l'action : 2 jours - **Programme de formation** :

Savoir analyser les documents comptables

- ✓ le bilan
- ✓ le compte de résultat
- ✓ l'interprétation des soldes intermédiaires de gestion
- ✓ les notions de fonds de roulement et de besoin de fonds de roulement
- ✓ la définition et le calcul de la capacité d'autofinancement
- ✓ Les principaux ratios financiers

De la comptabilité à la gestion

- ✓ les produits et les statistiques (analyse des ventes)
- ✓ les charges et leur ventilation (les marchandises consommées/les charges de personnel/les coûts de fonctionnement/ les coûts d'occupation)
- ✓ les ratios essentiels
- ✓ les créances clients
- ✓ le seuil de rentabilité

Les outils de gestion

- ✓ le suivi des statistiques
- ✓ la fiche technique
- ✓ la détermination du prix de vente (les coefficients)
- ✓ le contrôle à l'article
- ✓ les principes d'Omnès
- ✓ les stocks et l'inventaire
- ✓ le contrôle et le suivi du ratio "coût matière première"
- ✓ l'élaboration d'un tableau de bord et d'un compte d'exploitation mensuel

Les outils de prévision : les budgets

- ✓ la mise en place d'un budget mensuel et annuel
- ✓ la mise en place d'un budget de trésorerie
- ✓ les méthodes de reporting réalisation/prévision

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens pédagogiques : support de formation au format powerpoint. Exercices de mises en situation. Documents comptables, budget prévisionnel, tableau de bord. Les participants doivent se munir d'une calculatrice

Moyens techniques : *salle équipée d'un vidéo-projecteur et d'un paperboard*

Moyens d'encadrement : L'un des formateurs ci-dessous :

Jean-Pierre SANTY, titulaire d'un Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures (DECS) Certificats social, comptable et juridique, 10 ans d'expérience en hôtellerie restauration, formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 1993

Jean-Bernard VALLEE, Diplômé du CEFAC (niveau II), responsable du service tourisme à la CCI du Morbihan, formateur régulier depuis plus de 20 ans et dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration depuis 2009.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution : *Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de fin de formation individuelle.*

Appréciation des résultats : Test de positionnement écrit sous la forme d'un QCM en début de formation, évaluation collective orale effectuée à la fin de chaque demi-journée, exercice en situation pendant la formation, évaluation écrite sous la forme de QCM en fin de formation, questionnaire de satisfaction.

Organisation et fonctionnement de la formation

Durée totale de la formation : 2 jours, 14 heures

Horaires : 9h00-12h00/13h00-17h00

Rythme : *en continu*

Mode d'organisation pédagogique : *Présentiel en INTER-entreprise et en INTRA-entreprise*

Lieu de formation : En entreprise pour les formations « INTRA entreprise », dans des locaux réservés en région pour les formations « INTER entreprise ».