

CATALOGUE DE FORMATIONS

Vous trouverez ci-joint notre catalogue de formation INTER et INTRA entreprises

Coûts :

995 € HT par journée/formateur en INTRA entreprise - 1 stagiaire minimum ; 10 au maximum

199 € HT par stagiaire en INTER entreprise - 5 stagiaires minimum ; 10 au maximum

Nous proposons également des programmes de formation sur mesure et adaptés à vos besoins (formations INTER ou INTRA entreprise).

Devis de formation sur demande.

Nous vous accompagnons dans le montage des dossiers de prise en charge (salarié et non-salarié).

Le délai d'accès à la formation est de 3 mois maximum à compter de l'évaluation des besoins de formation. Ce délai tient compte du temps nécessaire à l'instruction du dossier de prise en charge.

Pour plus d'informations et pour toute demande de formation :

Damien BERNARD

Consultant Associé

Responsable de la Formation

damien.bernard@hotels-actions.fr

Tel 06 13 23 90 34

63, rue André Bollier 69007 LYON- www.hotels-actions.fr

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr

SARL H.A. CONSEILS au capital de 18 303,69 € - RCS LYON 347 729 618

Organisme de formation enregistré sous le n° 83 43 03187 43. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

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
- ✓ Maîtriser 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 !
- ✓ Maîtriser 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 :

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 ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- www.hotels-actions.fr

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr

SARL H.A. CONSEILS au capital de 18 303,69 € - RCS LYON 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 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'indentification 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 :

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 ».*

63, rue André Bollier 69007 LYON- www.hotels-actions.fr

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr

SARL H.A. CONSEILS au capital de 18 303,69 € - RCS LYON 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 débarrasage
- ✓ 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 :

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 ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- www.hotels-actions.fr

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr

SARL H.A. CONSEILS au capital de 18 303,69 € - RCS LYON 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

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 :

- 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 :

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 ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- www.hotels-actions.fr

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : damien.bernard@hotels-actions.fr

SARL H.A. CONSEILS au capital de 18 303,69 € - RCS LYON 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.

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 ».*