

## CATALOGUE DE FORMATIONS

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

Coûts :

1 575 € HT par journée/formateur en INTRA entreprise - 1 stagiaire minimum ; 10 au maximum

315 € HT par stagiaire et par jour de formation 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](mailto:damien.bernard@hotels-actions.fr)

Tel 06 13 23 90 34

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : [damien.bernard@hotels-actions.fr](mailto: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 une stratégie commerciale efficace

**Public concerné** : personnel ayant des responsabilités opérationnelles ou commerciales au sein d'un hébergement touristique ou d'un restaurant : directeur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

**Pré requis** : maîtriser les bases de l'environnement bureautique

### Objectifs Pédagogiques

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

- Acquérir les méthodes pour bâtir un Plan d'Actions Marketing et Commercial (PAMC) adapté à l'entreprise
- Identifier les actions à mettre en œuvre et les hiérarchiser
- Adapter le contenu du PAMC en fonction des évolutions du marché
- Appliquer les techniques permettant d'évaluer les résultats

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

### Savoir analyser l'existant

- ✓ Positionner l'entreprise sur son marché
- ✓ Contribution au chiffre d'affaires et à la marge des principales typologies de clientèle
- ✓ Les forces et faiblesses de la stratégie commerciale en place
- ✓ Les marchés existants et les marchés potentiels

### Une stratégie adaptée à l'entreprise

- ✓ Les ressources humaines mobilisables
- ✓ Intégrer du temps dédié à la commercialisation dans le planning opérationnel
- ✓ Mobiliser les équipes au quotidien
- ✓ Savoir s'organiser sur le plan administratif

### Les actions à explorer

- ✓ Les actions spécifiques par cible de clientèle
- ✓ Le calendrier des actions
- ✓ Les budgets éventuels à mobiliser
- ✓ Prioriser en fonction des opportunités commerciales et des évolutions du marché
- ✓ Évaluer les retombées : analyser les performances pour mettre en place des axes d'améliorations
- ✓ Optimiser la politique tarifaire globale
- ✓ Améliorer /créer les supports de ventes et de visibilité « online » et « offline »
- ✓ Focus sur la visibilité digitale
- ✓ L'identifications clients !

**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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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](http://www.hotels-actions.fr)

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : [damien.bernard@hotels-actions.fr](mailto: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 les ventes par l'enchantement client

**Public concerné** : Personnel en contact direct avec la clientèle au sein d'un hébergement touristique ou d'un restaurant : directeur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

**Pré requis** : travailler régulièrement en relation avec les clients

### Objectifs Pédagogiques

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

- *Connaitre les mécanismes de la satisfaction clients*
- *Identifier les points clefs du parcours clients*
- *Appliquer les techniques permettant de personnaliser l'accueil et le service*
- *Utiliser les techniques d'identification clients*

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

#### Les mécanismes de la satisfaction client

- ✓ Les attentes fondamentales
- ✓ Honorer la promesse client
- ✓ Pourquoi aller au-delà de la promesse

#### Identifier les points clefs du parcours clients

- ✓ Avant séjour
- ✓ A l'arrivée, pendant le séjour et au départ
- ✓ Après séjour

#### Se différencier par un service personnalisé

- ✓ Créer un pont relationnel sincère avec chaque client
- ✓ Les comportements et les bons gestes qui rassurent
- ✓ Les argumentaires qui donnent confiance

#### Le principe de l'identification clients

- ✓ Identifier les motivations de séjour des clients
- ✓ Comment et quand récolter ces informations
- ✓ Les actions marketing et commerciales qui en découlent

**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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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](http://www.hotels-actions.fr)

Contact : Damien BERNARD - Port : 06 13 23 90 34 - E-mail : [damien.bernard@hotels-actions.fr](mailto: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 temps de crise

**Public concerné** : Personnel en contact direct avec la clientèle au sein d'un hébergement touristique ou d'un restaurant : directeur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

**Pré requis** : Avoir déjà réalisé des actions commerciales

### Objectifs Pédagogiques

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

- Appliquer les méthodes permettant d'adapter sa stratégie de prospection
- Utiliser les techniques de prospection par téléphone et en face à face
- Appliquer les méthodes pour mettre en place un suivi commercial adapté
- Utiliser les techniques permettant de développer les ventes grâce au digital

**Durée de l'action** : 4 jours, 28 heures - **parcours de formation** :

#### Adapter sa stratégie de prospection

- ✓ Identifier les cibles prioritaires à prospecter
- ✓ Définir des actions spécifiques pour chaque cible identifiée
- ✓ Planifier les actions réalisables en tenant des ressources de l'entreprise
- ✓ Optimiser les fichiers commerciaux
- ✓ Actualiser les outils de ventes

#### Mettre en œuvre les actions de prospection

- ✓ Rappel concernant la prospection téléphonique, en face à face, avec et sans RDV
- ✓ Focus sur l'identification clients

#### Mettre en place un suivi commercial adapté

- ✓ Rédiger un compte-rendu de prospection pertinent
- ✓ Définir et planifier les actions de suivi efficaces et réalistes
- ✓ Évaluer les résultats

#### Développer les ventes par le digital

- ✓ Comprendre les enjeux et l'intérêt de chaque média en fonction de ses objectifs
- ✓ Les actions spécifiques pour chaque média

#### Développer les ventes grâce aux avis clients

- ✓ Comment limiter les dépôts d'avis négatifs
- ✓ Savoir générer des avis positifs

**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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 :** 4 jours, 28 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](http://www.hotels-actions.fr)

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

## Bien gérer et anticiper les conflits clients

**Public concerné** : Personnel en contact direct avec la clientèle au sein d'un hébergement touristique ou d'un restaurant : directeur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

**Pré requis** : être en contact régulier avec la clientèle

### Objectifs Pédagogiques

A la fin de la formation, les stagiaires seront capables 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

**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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 :** 2 périodes de deux jours

**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](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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 sa communication digitale

**Public concerné** : tout personnel en relation avec l'accueil de la clientèle dans un hébergement touristique ou dans un restaurant : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

**Pré requis** : Maîtriser les bases de l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet.

### Objectifs Pédagogiques

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

- Comprendre les enjeux et leviers de la visibilité digitale dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.
- Investir efficacement les canaux de communication adaptés à son établissement.
- Définir et piloter une stratégie digitale cohérente et adaptée aux objectifs

**Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Parcours de formation en présentiel :**

### Comprendre et structurer sa stratégie digitale - 7h

Diagnostic et positionnement digital - 3h30

- ✓ Identifier les leviers du digital dans l'hôtellerie-restauration
- ✓ Réaliser l'audit de la présence en ligne de son établissement : Google, réseaux sociaux, site web, OTA, avis clients
- ✓ Définir son positionnement et ses cibles de clientèle
- ✓ Élaborer un message de marque en adéquation avec son image et ses valeurs
- ✓ Benchmark d'établissements inspirants

Stratégie et plan de communication - 3h30

- ✓ Définir des objectifs SMART : notoriété, trafic, réservations directes, fidélisation
- ✓ Identifier les canaux pertinents : site internet, fiche Google Business Profile, page Facebook, Instagram, profil /page LinkedIn, emailing, WhatsApp
- ✓ Créer un calendrier éditorial sur 3 mois : thèmes, formats, fréquences
- ✓ Définir un ton et une ligne éditoriale à l'image de son établissement
- ✓ Introduction aux outils de planification (Meta Business Suite, Canva, Trello)

### Créer du contenu et mesurer la performance (7h)

Créer du contenu attractif - 3h30

- ✓ Les clés d'un bon post : rédaction, visuel, hashtags, appel à l'action
- ✓ Utiliser Canva pour créer des visuels impactants
- ✓ Bonnes pratiques photo & vidéo avec smartphone
- ✓ Les erreurs à ne pas commettre sur les réseaux sociaux
- ✓ Les bases du référencement naturel (Fiche Google Business Profile et SEO du site web de l'établissement)

Mesurer et ajuster la stratégie - 3h30

- ✓ Mesurer les résultats : statistiques Meta, Google, et indicateurs clés (engagement, taux de clic, réservations)
- ✓ Lire et interpréter les performances pour ajuster sa communication.
- ✓ Gérer et répondre efficacement aux avis clients en ligne.
- ✓ Construire une routine digitale simple et durable, adaptée aux contraintes du quotidien.
- ✓ Structurer un reporting de performance mensuel.

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

**Moyens pédagogiques :** support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils techniques métiers (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Exercices d'application et corrections. Ateliers individuels & collectifs, mise en situation pratique

**Moyens techniques :** *salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Manager au quotidien en Hôtels, Cafés, Restaurants

**Public concerné** : tout personnel en charge de l'encadrement d'équipe dans un hôtel, café ou restaurant.

**Pré requis** : Occuper une fonction d'encadrement

### Objectifs Pédagogiques

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

- Préparer leurs équipes à fonctionner efficacement dans un environnement en constante évolution
- Gérer, organiser et animer leurs équipes au quotidien pour garantir la qualité de service
- Établir, planifier et optimiser les plannings de travail
- Adapter leur mode de management à la diversité des profils
- Gérer les conflits, incivilités et tensions internes avec professionnalisme

**Durée de l'action** : 2 jours, 14 heures - **Parcours de formation en présentiel** :

### Les fondamentaux du management opérationnel en HCR- 7h

Rôle et posture du manager au quotidien- 3h30

- ✓ Comprendre les missions du manager dans les métiers du service
- ✓ Identifier les styles de management et leurs impacts sur les équipes
- ✓ Savoir adopter la bonne posture selon les situations : directive, participative, délégative
- ✓ Communiquer efficacement : donner des consignes claires, reformuler, écouter activement
- ✓ Développer la motivation et l'engagement des collaborateurs

Organisation et performance collective - 3h30

- ✓ Définir les priorités du service et répartir les tâches
- ✓ Gérer les imprévus et maintenir la qualité de service
- ✓ Établir et optimiser les plannings selon la fréquentation et la polyvalence des équipes
- ✓ Gérer les temps de travail et les obligations légales
- ✓ Coordonner efficacement les interactions entre salle, cuisine et hébergement

### Manager avec agilité et gérer les situations difficiles (7h)

Adapter son management et développer la cohésion d'équipe - 3h30

- ✓ Identifier les profils de collaborateurs (expérimentés, saisonniers, jeunes recrues...)
- ✓ Adapter son mode de management en fonction des besoins et des personnalités
- ✓ Accompagner la montée en compétences et favoriser l'autonomie
- ✓ Mettre en place des rituels managériaux : briefings, débriefings, points d'équipe
- ✓ Fédérer autour d'objectifs communs : qualité, rentabilité, satisfaction client

Gérer les conflits - 3h30

- ✓ Identifier les causes des tensions et conflits dans les équipes HCR
- ✓ Gérer un désaccord ou un conflit ouvert avec méthode
- ✓ Maîtriser ses émotions et adopter une posture de médiation
- ✓ Restaurer la confiance et la cohésion après un conflit

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

**Moyens pédagogiques :** support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils managériaux. (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires, mise en situation pratique, études de cas, ateliers participatifs

**Moyens techniques :** *salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Intégrer et former les nouveaux embauchés

**Public concerné** : toute personne en charge du recrutement, de la formation ou de l'accompagnement des nouveaux collaborateurs en hôtellerie-restauration.

**Pré requis** : Avoir une expérience d'encadrement d'équipe.

### Objectifs Pédagogiques

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

- Concevoir un parcours d'intégration structuré et adapté à chaque poste.
- Mettre en place des actions de formation interne favorisant la montée en compétences.
- Accompagner efficacement les nouveaux collaborateurs pour assurer leur engagement et leur fidélisation.

**Durée de l'action** : 1 jour, 7 heures - **Parcours de formation en présentiel** :

### Construire un parcours d'intégration efficace - 3h30

Structurer l'accueil et l'accompagnement des nouveaux collaborateurs dès leur arrivés

- ✓ Identifier les enjeux d'un bon accueil : motivation, fidélisation, efficacité opérationnelle
- ✓ Définir les étapes du parcours d'intégration : avant, pendant et après l'arrivée
- ✓ Élaborer un livret d'accueil et un planning d'intégration par service
- ✓ Organiser la présentation des équipes, des outils et des procédures internes
- ✓ Clarifier les rôles du manager, du tuteur et des collègues dans le processus d'intégration
- ✓ Déterminer les indicateurs de réussite d'une intégration (temps d'adaptation, satisfaction, performance)

### Former, accompagner et fidéliser les nouveaux embauchés - 3h30

Mettre en place un dispositif de formation interne et un suivi efficace

- ✓ Identifier les besoins de formation selon le poste et le profil du collaborateur.
- ✓ Construire un plan de formation court et ciblé (missions, compétences, savoir-être).
- ✓ Utiliser la formation "terrain" : observation, démonstration, mise en pratique.
- ✓ Mettre en place le tutorat et le suivi individuel.
- ✓ Organiser des points de progression et de feedback réguliers.
- ✓ Valoriser les réussites et reconnaître les efforts pour renforcer l'engagement.
- ✓ Faire du processus d'intégration un outil de fidélisation durable.

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

**Moyens pédagogiques** : support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils managériaux. (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Ateliers participatifs, échanges de bonnes pratiques.

**Moyens techniques** : salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 :** 1 jour, 7 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Encadrer une équipe multiculturelle

**Public concerné** : tout personnel amené à encadrer, coordonner ou collaborer avec une équipe multiculturelle en hôtellerie-restauration.

**Pré requis** : Occuper une fonction d'encadrement ou de coordination d'équipe.

### Objectifs Pédagogiques

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

- *Comprendre les spécificités culturelles et leurs impacts sur le management*
- *Adapter leur communication et leur posture managériale selon les profils culturels.*
- *Fédérer et motiver une équipe multiculturelle, en prévenant les incompréhensions et les conflits*

**Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Parcours de formation en présentiel :**

### Comprendre les différences culturelles et adapter sa communication - 7h

Les fondamentaux de la diversité culturelle - 3h30

- ✓ Les notions clés : culture, valeurs, représentations, comportements
- ✓ Comprendre les modèles interculturels : Hofstede, Trompenaars, Hall
- ✓ Identifier les principales dimensions de différences culturelles : rapport à la hiérarchie, au temps, au collectif, à la communication
- ✓ Décrypter les comportements et les malentendus fréquents dans les équipes internationales
- ✓ Identifier les forces et les faiblesses d'une équipe multiculturelle

Adapter sa communication et son style de management - 3h30

- ✓ Les styles de management selon les cultures
- ✓ Adapter son discours, son ton, ses consignes et ses feed-back
- ✓ Gérer les différences de rapport à l'autorité et à la responsabilité
- ✓ Favoriser une communication inclusive et claire malgré les barrières linguistiques
- ✓ Savoir écouter, reformuler et valoriser la diversité des points de vue

### Fédérer les équipes et prévenir les tensions (7h)

Fédérer une équipe multiculturelle autour d'objectifs communs - 3h30

- ✓ Créer une vision partagée : définir les règles du jeu et les valeurs d'équipe
- ✓ Encourager la coopération entre profils différents
- ✓ Développer la confiance et la reconnaissance mutuelle
- ✓ Valoriser les compétences et les complémentarités culturelles
- ✓ Animer des réunions multiculturelles efficaces

Prévenir et gérer les conflits interculturels - 3h30

- ✓ Identifier les signaux faibles d'incompréhension ou de tension
- ✓ Comprendre les origines culturelles des malentendus et désaccords
- ✓ Adopter une posture de médiation : écoute, neutralité, bienveillance
- ✓ Mettre en place des outils de communication non violente
- ✓ Transformer les divergences culturelles en leviers d'innovation et de performance collective



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

**Moyens pédagogiques :** support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), grille d'analyse interculturelle (remis aux stagiaires),  
Participation active des stagiaires, Mise en situation pratique, études de cas, ateliers participatifs

**Moyens techniques :** *salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Recruter ses collaborateurs

**Public concerné** : toute personne amenée à recruter du personnel dans un établissement hôtelier, touristique ou de restauration.

**Pré requis** : Avoir une expérience d'encadrement d'équipe.

### Objectifs Pédagogiques

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

- *Préparer et structurer un processus de recrutement efficace et adapté aux besoins du poste.*
- *Mener des entretiens de recrutement objectifs et non discriminants.*
- *Connaître les droits et devoirs du recruteur pour sécuriser le processus et garantir l'équité.*

**Durée de l'action** : 1 jour, 7 heures - **Parcours de formation en présentiel** :

### Préparer et structurer son recrutement - 3h30

Clarifier le besoin, définir le profil et attirer les bons candidats

- ✓ Identifier les besoins en personnel : missions, compétences, savoir-être, contraintes du poste
- ✓ Élaborer une fiche de poste claire et attractive
- ✓ Rédiger une annonce efficace et conforme à la législation (mentions obligatoires, non-discrimination)
- ✓ Choisir les bons canaux de diffusion : sites spécialisés, réseaux sociaux, écoles, partenaires emploi
- ✓ Mettre en place une méthode de pré-sélection des candidatures
- ✓ Organiser le processus de recrutement : étapes, critères, calendrier, participants

### Mener un entretien et recruter sans discriminer - 3h30

Conduire un entretien efficace, évaluer objectivement et respecter le cadre légal

- ✓ Les étapes clés de l'entretien d'embauche : accueil, questionnement, évaluation, conclusion
- ✓ Techniques de questionnement et d'écoute active
- ✓ Identifier les motivations et la compatibilité du candidat avec la culture d'entreprise
- ✓ Les erreurs à éviter : biais cognitifs, stéréotypes, jugements hâtifs
- ✓ Recruter sans discriminer :
  - Rappel du cadre légal (articles L1132-1 du Code du travail, 25 critères de discrimination interdits)
  - Les questions interdites et les pratiques à proscrire
- ✓ Les obligations du recruteur : confidentialité, respect du RGPD, transparence sur le processus
- ✓ Formaliser sa décision : compte rendu, intégration et suivi du collaborateur recruté

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

**Moyens pédagogiques** : support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), trames d'entretien. (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Ateliers participatifs, échanges de bonnes pratiques.

**Moyens techniques** : salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 :** 1 jour, 7 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Fidéliser ses collaborateurs

**Public concerné** : tout personnel amené à encadrer une équipe en hôtellerie-restauration.

**Pré requis** : Occuper une fonction d'encadrement d'équipe.

### Objectifs Pédagogiques

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

- *Acquérir les clés pour motiver et impliquer durablement leurs collaborateurs*
- *Mettre en place des actions concrètes de fidélisation et de reconnaissance au quotidien*
- *Réduire le turn-over et renforcer la cohésion d'équipe pour assurer la stabilité de l'établissement*

**Durée de l'action** : 1 jour, 7 heures - **Parcours de formation en présentiel** :

### Comprendre les leviers de motivation et d'engagement -3h30

Identifier les motivations durables des collaborateurs et agir sur les bons leviers

- ✓ Identifier les causes du désengagement et du turn-over dans les métiers de service
- ✓ Comprendre les différentes sources de motivation : rémunération, reconnaissance, sens, équilibre de vie
- ✓ Adapter son management aux profils et aux générations (Y, Z, saisonniers, extras...)
- ✓ Développer la communication positive et la reconnaissance au quotidien
- ✓ Donner du sens au travail et renforcer le sentiment d'appartenance à l'établissement

### Fidéliser et construire une équipe pérenne - 3h30

Traduire la motivation en actions concrètes et durables

- ✓ Identifier et valoriser les talents internes
- ✓ Construire un parcours d'intégration et de formation valorisant
- ✓ Mettre en place un management participatif et responsabilisant
- ✓ Favoriser l'autonomie et la montée en compétences
- ✓ Mettre en place des rituels d'équipe : briefings, célébrations, moments conviviaux.
- ✓ Gérer les situations de démotivation ou de désaccord avec bienveillance et fermeté.
- ✓ Communiquer la vision et les valeurs de l'établissement pour renforcer la cohésion

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

**Moyens pédagogiques** : support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils managériaux. (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Ateliers participatifs, échanges de bonnes pratiques, études de cas.

**Moyens techniques** : salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 :** 1 jour, 7 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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 Vente à emporter avec un service de qualité

**Public concerné** : Professionnel de la restauration ou de l'hôtellerie-restauration souhaitant développer une activité de vente à emporter ou améliorer son organisation actuelle : restaurateur, chef, gérant, assistant de direction, responsable restauration, responsable de salle

**Pré requis** : avoir déjà travaillé dans un restaurant ou dans un hôtel avec restaurant

### Objectifs Pédagogiques

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

- Créer une carte de vente à emporter pertinente et rentable, adaptée à leur identité culinaire et à leur clientèle
- Organiser efficacement la production, la vente et la livraison dans le respect des règles de qualité et de traçabilité
- Choisir les bons outils et partenaires digitaux (plateformes, logiciels de Click&Collect, solutions de paiement et logistique)

**Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Parcours de formation en présentiel :**

### Construire son offre de vente à emporter - 7h

Concevoir une offre adaptée et différenciante - 3h30

- ✓ Comprendre les nouvelles attentes clients : praticité, rapidité, qualité, responsabilité.
- ✓ Panorama des offres à proposer : snacking, menus complets, plats du jour, coffrets repas, formules "bureau".
- ✓ Adapter l'offre à son établissement et à ses capacités de production.
- ✓ Identifier tous les critères de choix des plats : Chiffre d'affaires, marge /ratios, transportabilité, conservation, simplicité, rapidité
- ✓ Élaborer une offre lisible et attractive

Déterminer les prix et la rentabilité de l'offre - 3h30

- ✓ Calculer les coûts matières, les marges et le prix psychologique
- ✓ Identifier les spécificités du modèle économique de la vente à emporter
- ✓ Intégrer les coûts de conditionnement, de livraison et de commissions plateformes
- ✓ Mettre en place une politique tarifaire cohérente et attractive
- ✓ Créer des formules et offres incitatives

### Organiser et promouvoir la vente à emporter (7h)

Organisation et logistique du service - 3h30

- ✓ Concevoir un espace de préparation et de retrait adapté
- ✓ Organiser le flux des commandes : sur place, en ligne, téléphone
- ✓ Choisir les bons contenants : écologiques, esthétiques, pratiques
- ✓ Garantir la sécurité alimentaire, qualité et traçabilité des produits livrés
- ✓ Mettre en place une organisation fluide entre cuisine, salle et livraison

Bien choisir ses partenaires et développer la visibilité- 3h30

- ✓ Sélectionner les bons partenaires digitaux : plateformes et solutions de paiement
- ✓ Bien gérer les commissions et les contrats
- ✓ Optimiser la visibilité en ligne : fiche Google, réseaux sociaux, site web, in situ
- ✓ Fidéliser les clients via des programmes adaptés à la vente à emporter.
- ✓ Créer une routine de suivi de la performance : indicateurs de volume, taux de satisfaction, rentabilité

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

**Moyens pédagogiques :** support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils techniques métiers (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Exercices d'application et corrections. Ateliers individuels & collectifs, mise en situation pratique

**Moyens techniques :** *salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Mettre en place les fiches techniques pour optimiser ses coûts et ratios

**Public concerné** : Chefs de cuisine, seconds, responsables F&B, gérants, exploitants ou assistants de direction en hôtellerie-restauration, serveur

**Pré requis** : Gérer des achats. Maîtrise des calculs élémentaires et de l'utilisation d'un tableur (Excel ou équivalent).

### Objectifs Pédagogiques

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

- Connaître les fondamentaux de la gestion des stocks et du coût matière.
- Établir et exploiter des fiches techniques fiables pour chaque recette ou prestation.
- Analyser et maîtriser les ratios de gestion afin d'optimiser la rentabilité de son établissement.

**Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Parcours de formation en présentiel :**

### Les fondamentaux de la gestion des coûts et des stocks - 7h

Comprendre et suivre la gestion des stocks - 3h30

- ✓ Les notions essentielles : coût matière, marge brute, ratios de gestion
- ✓ Les étapes clés de la gestion des stocks : commandes, livraisons, inventaires, suivi des sorties
- ✓ Méthodes de valorisation des stocks
- ✓ Identifier les pertes et gaspillages pour mieux les contrôler
- ✓ Mettre en place des procédures simples et efficaces de suivi des achats et des consommations

Identifier et maîtriser ses coûts de revient - 3h30

- ✓ Définir les coûts directs et indirects
- ✓ Calculer le coût portion d'un plat ou d'un menu
- ✓ Intégrer les charges et coefficients pour déterminer le prix de vente
- ✓ Identifier les leviers d'amélioration de la marge
- ✓ Comparer le coût réel et le coût théorique pour mesurer la performance

### Créer et exploiter les fiches techniques de production (7h)

Élaborer des fiches techniques opérationnelles - 3h30

- ✓ Objectifs et rôle des fiches techniques : standardisation, contrôle, communication interne
- ✓ Structure type d'une fiche technique : intitulé, ingrédients, grammage, coût, prix de vente, marge
- ✓ Déterminer les quantités et calibrages selon les recettes et les besoins du service
- ✓ Intégrer les pertes, les rendements et les taux de transformation
- ✓ Utiliser des outils numériques pour automatiser les calculs

Piloter et optimiser ses ratios de gestion - 3h30

- ✓ Calculer et analyser les principaux ratios : coût matière, ratio boisson, ratio global
- ✓ Suivre les écarts entre le théorique et le réalisé
- ✓ Mettre en place un tableau de bord de pilotage mensuel
- ✓ Sensibiliser l'équipe à la maîtrise des coûts et au respect des fiches techniques
- ✓ Construire une démarche d'amélioration continue



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

**Moyens pédagogiques :** support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils techniques métiers (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Exercices d'application et corrections. Ateliers individuels & collectifs, mise en situation pratique

**Moyens techniques :** *salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Optimiser ses revenus avec le Yield Management

**Public concerné :** Dirigeants, responsables d'hébergement, responsables commerciaux, réceptionnistes, assistants de direction et tout professionnel impliqué dans la commercialisation, la tarification ou la gestion des revenus d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

**Pré requis :** Connaître les bases de la gestion d'un établissement hôtelier (occupation, prix moyen, chiffre d'affaires). Avoir une première expérience dans la commercialisation ou la gestion des réservations.

### Objectifs Pédagogiques

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

- *Comprendre les principes et leviers du yield management appliqués à l'hôtellerie et à la restauration.*
- *Mettre en œuvre une stratégie tarifaire dynamique et segmentée pour optimiser les revenus.*
- *Analyser les indicateurs de performance (KPI) pour ajuster la stratégie commerciale et améliorer le chiffre d'affaires.*

**Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Parcours de formation en présentiel :**

### Comprendre les fondamentaux du yield management- 7h

Les principes et enjeux du yield management - 3h30

- ✓ Définition et objectifs du yield management
- ✓ Les différences entre yield, revenue management et pricing
- ✓ Les conditions de réussite : segmentation, anticipation, flexibilité
- ✓ Identifier les segments de clientèle
- ✓ Comprendre la demande : saisonnalité, comportement d'achat, délai de réservation

Construire une stratégie commerciale adaptée - 3h30

- ✓ Élaboration du calendrier tarifaire
- ✓ Définir des grilles tarifaires flexibles selon la demande
- ✓ Gestion des canaux de distribution (OTAs, site direct, téléphone, agences)
- ✓ Gérer la parité tarifaire et les commissions
- ✓ Mettre en place une politique de restrictions (Early Bird, last minute, minimum/maximum stay stop sales)

### Piloter la performance et ajuster la stratégie (7h)

Suivre et analyser les indicateurs de performance - 3h30

- ✓ Les principaux indicateurs : taux d'occupation, prix moyen (ADR), RevPAR, chiffre d'affaires par segment.
- ✓ Calculer et suivre les ratios clés sur Excel, logiciel dédié, PMS.
- ✓ Identifier les écarts entre objectifs et performances réelles.
- ✓ Analyser les réservations : source, date de réservation, durée de séjour.
- ✓ Construire un tableau de bord de suivi hebdomadaire.

Développer la culture du revenue management dans l'établissement - 3h30

- ✓ Anticiper la demande : veille concurrentielle, observation des marchés et événements locaux
- ✓ Coordonner les actions commerciales, marketing et opérationnelles
- ✓ Ajuster les tarifs en fonction du remplissage et du comportement des clients
- ✓ Mettre en place une routine hebdomadaire d'analyse et de décision tarifaire
- ✓ Sensibiliser les équipes de réception à la logique du yield

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

**Moyens pédagogiques :** support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils techniques métiers (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Exercices d'application et corrections. Ateliers individuels & collectifs, mise en situation pratique

**Moyens techniques :** salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## Évènementiel : créer, promouvoir et valoriser un événement

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

**Pré requis** : Maîtriser les bases de l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet

### Objectifs Pédagogiques

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

- Concevoir et structurer un événement adapté à son établissement
- Promouvoir l'événement avant, pendant et après sa tenue
- Mesurer l'impact de l'événement et capitaliser sur les retombées

**Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Parcours de formation en présentiel :**

#### Concevoir et structurer son événement - 7h

Construire un événement pertinent - 3h30

- ✓ Panorama des différents types d'événements
- ✓ Identifier les types d'événements adaptés à son établissement
- ✓ Définir les cibles et les objectifs avec précision
- ✓ Élaborer le rétroplanning et le budget prévisionnel

Organisation et logistique - 3h30

- ✓ Planification et coordination des prestataires : animation, décoration, traiteur
- ✓ Gestion du calendrier et des ressources internes
- ✓ Planifier un rétroplanning en cohérence avec le quotidien de l'établissement
- ✓ Impliquer les équipes en interne

#### Promouvoir son événement (7h)

Communication et promotion multicanale - 3h30

- ✓ Identifier les leviers de communication online et offline
- ✓ Créer un plan média et un calendrier de publication avant et après l'événement
- ✓ Créer les différents supports de communication

Valoriser et mesurer la performance - 3h30

- ✓ Immortaliser l'événement : photos et vidéos
- ✓ Stimuler les retours : avis, partages, mentions
- ✓ Analyser les retombées : visibilité, engagement, chiffre d'affaires
- ✓ Capitaliser sur l'événement : relance commerciale, fidélisation, recyclage des contenus réseaux sociaux

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

**Moyens pédagogiques** : support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils techniques métiers (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Exercices d'application et corrections. Ateliers individuels & collectifs, mise en situation pratique

**Moyens techniques :** *salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».

63, rue André Bollier 69007 LYON- [www.hotels-actions.fr](http://www.hotels-actions.fr)

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

SARL H.A. CONSEILS au capital de 3 050,69 € - 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

## **Prestations salle et réception** **Ventes additionnelles – restauration & réception**

**Public concerné** : tout personnel en contact direct avec la clientèle en réception ou au restaurant : hôtelier, restaurateur, assistant de direction, réceptionniste, serveur

**Pré requis** : Maîtriser les bases techniques de la réception ou du service en salle

### **Objectifs Pédagogiques**

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

- *Accueillir et accompagner le client tout au long de son expérience*
- *Identifier les opportunités de ventes additionnelles*
- *Personnaliser la relation client*

**Durée de l'action : 2 jours, 14 heures - Parcours de formation en présentiel :**

### **Excellence de l'accueil et expérience client - 7h**

Les fondamentaux de la relation client - 3h30

- ✓ Les principes de l'accueil en hôtellerie-restauration : les 3 premières minutes décisives.
- ✓ Attitude, posture, langage et écoute active
- ✓ Adapter sa communication au type de clientèle : affaires, loisirs, groupes, ....
- ✓ Les attentes implicites du client d'aujourd'hui : disponibilité, personnalisation, reconnaissance
- ✓ Gérer les premières impressions et les moments de vérité

Créer une expérience client différenciante - 3h30

- ✓ Identifier le parcours client global : avant, pendant et après le séjour/repas.
- ✓ Les leviers émotionnels et sensoriels de l'expérience client.
- ✓ L'importance des détails dans le service : mémoire client, attention, surprise positive.
- ✓ Utiliser la communication non verbale et l'attitude de service pour renforcer l'expérience.
- ✓ Valoriser les différentes offres de l'établissement

### **Développer les ventes additionnelles et gérer les situations clients (7h)**

Techniques de vente et ventes additionnelles - 3h30

- ✓ Comprendre la logique de la vente dans la relation de service
- ✓ Identifier toutes les situations propices à la vente additionnelle
- ✓ Les techniques de questionnement et d'écoute pour détecter les besoins.
- ✓ Argumenter efficacement sans être insistant.
- ✓ Construire un argumentaire simple adapté à son établissement.

Fidéliser et gérer les situations délicates - 3h30

- ✓ Répondre aux demandes particulières et personnaliser le service.
- ✓ Identifier opportunément les motivations de consommation des clients
- ✓ Savoir désamorcer un conflit avec calme et professionnalisme.
- ✓ Mettre en place un suivi post-séjour ou post-prestation.
- ✓ Créer une culture de la satisfaction client au sein de l'équipe.

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

**Moyens pédagogiques :** support de formation au format Powerpoint (remis aux stagiaires), outils techniques métiers (remis aux stagiaires).

Participation active des stagiaires. Exercices d'application et corrections. Ateliers individuels & collectifs, mise en situation pratique

**Moyens techniques :** salle équipée d'un système de vidéo-projection 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 ; 30 ans d'expérience dans les métiers de l'hôtellerie de la restauration ; formateur régulier en hôtellerie et restauration depuis 2009.*

*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, attestation de fin de formation individuelle, certificat de réalisation

**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 d'application, 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 les salles de réunions de nos clients /futurs clients pour les formations « INTER entreprise ».