

## 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

## Manager les équipes au quotidien en hôtellerie restauration

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 capables 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** : 4 jours, 28 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
- ✓ Féliciter et recadrer

#### 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
- ✓ Évaluer les attitudes des personnes concernées
- ✓ Écouter et comprendre l'autre,
- ✓ Tirer parti des conflits

#### L'évolution des attentes et des comportements des équipes

- ✓ L'impact des nouvelles technologies sur les comportements
- ✓ Le lien importe plus que le bien
- ✓ L'importance du projet et des valeurs
- ✓ Le bonheur c'est maintenant !

**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.*

**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 :** 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

## 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 :**

*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-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 ».

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 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 capables 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 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 :**

*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-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 ».

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 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 capables 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 :**

*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-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 ».

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 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 capables 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-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 ».

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 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
- ✓ Maîtriser 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

#### Maîtriser 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.*

*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 ».

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

## **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 capables 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**

- ✓ L'impact de l'Internet mobile dans les comportements d'achats
- ✓ 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
- ✓ La révolution digitale s'accélère

#### **Bien appréhender les spécificités à maitriser**

- ✓ La notion de disparité tarifaire OTA'S/direct
- ✓ Les ventes directes et les ventes indirectes
- ✓ Bien vendre sur Internet
- ✓ Les différentes offres à proposer
- ✓ La mise en œuvre dans l'établissement
- ✓ Gagner en efficacité avec la mise en place d'un écosystème digital adapté

**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-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 ».