

## 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

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

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

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

## **Manager les équipes au quotidien**

### **Recruter, encadrer et mobiliser les équipes**

**Public concerné** : personnel ayant des responsabilités opérationnelles ou commerciales amené à gérer un ou plusieurs collaborateurs même ponctuellement : directeur, assistant de direction, réceptionniste, serveur, commercial

**Pré requis** : manager un ou plusieurs collaborateurs

### **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*
- *Appliquer les techniques de la délégation*
- *Prendre en compte l'évolution des comportements dans le management des équipes*

**Durée de l'action : 3 jours, 21 heures - Programme de formation :**

#### **Connaître les fondamentaux du management**

- ✓ Bien se connaître
- ✓ L'organisation
- ✓ Le recrutement
- ✓ L'accueil des nouveaux embauchés
- ✓ L'implication des équipes au quotidien
- ✓ Fixer des objectifs SMART
- ✓ Féliciter et recadrer

#### **Assurer la circulation de l'information dans l'entreprise**

- ✓ Pourquoi : rassurer et échanger
- ✓ Comment : *les écrits* l'e-mail, les notes de service, les procédures. *Les réunions* : le point mensuel, la réunion d'activité

#### **Bien déléguer**

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

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

- ✓ L'impact des nouvelles technologies et de la situation sanitaire 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, 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 :** 3 jours, 21 heures

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

**Rythme :** à définir

**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 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 ».