



VISIO & PRÉSENTIEL

FORMATIONS BARS & RESTAURANTS

N°1
DE LA FORMATION
EN HÔTELLERIE
& RESTAURATION



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

UMiH
FORMATION
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire



UMIH FORMATION

VOTRE PARTENAIRE FORMATION

5 BONNES RAISONS DE PRÉFÉRER UMIH FORMATION

1

LE N°1 DE LA FORMATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

Plus de **600 000 professionnels** formés depuis 2002.

Plus de **7 000 formations dispensées en 2024**

Plus de **40 000 stagiaires formés en 2024**

Plus de **90 programmes** enrichis et actualisés tous les ans.

2

LE CENTRE DE FORMATION DE L'UMIH, VOTRE ORGANISATION PROFESSIONNELLE

umih

Fédérant **72% des entreprises** syndiquées indépendantes, l'UMIH est le premier syndicat patronal du secteur CHR et l'un des plus importants syndicats patronaux français.

Il représente, défend et promeut tous les professionnels indépendants de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières, dans toutes les régions et départements français.

LE MOT DU PRÉSIDENT

2024 est une année record pour UMIH Formation puisque la barre des 40 000 stagiaires venus suivre nos enseignements a été franchie pour la première fois.

Ce succès nous oblige et nous vous remercions de votre confiance chaque année renouvelée.

Dans un contexte économique difficile pour nos établissements de l'Hôtellerie-Restauration, la formation des salariés et chefs d'entreprises n'a jamais été aussi stratégique.

En effet, dans un climat morose de concurrence accrue et de hausse des défaillances d'entreprises, où le consommateur choisi et compare en un clic les établissements, seule la qualité de ses prestations sur l'accueil, la cuisine, la gestion ou encore l'entente dans ses équipes permet de tirer son épingle du jeu.

Nos conseillers présents dans tous les territoires sont à votre service pour étudier avec vous les meilleures solutions en fonction de vos problématiques RH.

Leurs connaissances des mécanismes de financement et la qualité de leur accompagnement vous aideront à former vos personnels en optimisant votre organisation et en bénéficiant des prises en charge de vos actions de formation.

Alors, je vous attends avec plaisir dans l'un de nos 28 centres de formation ou sur l'un de nos 90 lieux de formation.

Michel BÉDU - Président UMIH FORMATION



3

UNE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE FORMATION

UMIH Formation est labellisée et certifiée

par tous les organismes financeurs de référence :



Régions OPCO des autres branches professionnelles

C'est pour vous la **garantie de la prise en charge financière** des frais de formation.

4

LA VISIO EN TOUTE SIMPLICITÉ

Toutes nos formations sont accessibles en **Visio conférence** via le logiciel Zoom.

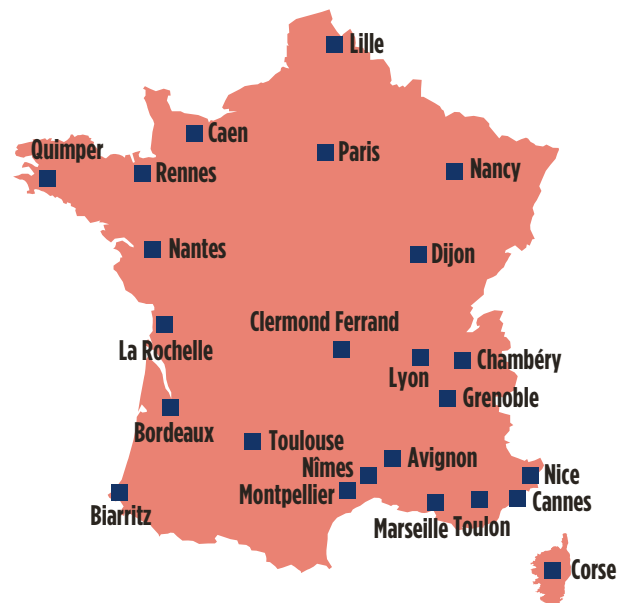
Un ordinateur, une connexion internet et une webcam : le tour est joué.

5

DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

UMIH Formation est présente sur tout le territoire national et en Outre-mer :

**28 centres en régions
112 sites de formation**

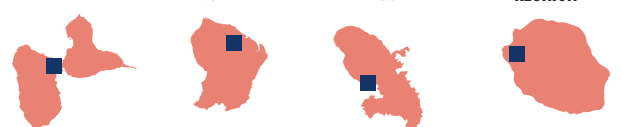


GUADELOUPE

GUYANE

MARTINIQUE

RÉUNION



SOMMAIRE THÉMATIQUE

PERMIS D'EXPLOITATION		5			
	PERMIS D'EXPLOITATION	6	GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS		31
	FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES	8	GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX		31
	SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR	8	TECHNIQUES COMMERCIALES		32
HYGIÈNE ALIMENTAIRE		9	LES TECHNIQUES DE VENTE		33
	FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE	10	ACCUEIL ET VENTE PAR TÉLÉPHONE		33
	LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE	11	MANAGEMENT		34
	NETTOYAGE EN CUISINE	11		LE PERMIS DE FORMER	35
	LA MISE EN PLACE DU PMS	12		LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR	35
	LES ALLERGÈNES	12		MANAGER DE DEMAIN	36
NORMES SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL		13	INTÉGRER ET MANAGER LA NOUVELLE GÉNÉRATION « Z »		36
	GESTES ET POSTURES	15	FONCTION MANAGER		37
	ÉTABLIR LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RIQUESS	15	SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE		37
	SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL	16	MANAGER AUTREMENT		38
	FORMATION « SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE (CSE)	16	RECRUTER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS		38
	PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE	18	LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES		39
	INCENDIE ET ÉVACUATION	18	PRÉSERVER L'ENTENTE FAMILIALE DANS SON ÉTABLISSEMENT		39
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES CUISINE		19	GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL		40
	CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPÉRATURE	20		ENTRETIEN PROFESSIONNEL	40
	CUISINE BIEN-ÊTRE DÉCOUVERTE	20	DROIT SOCIAL		41
	LES BASES ET PERFECTIONNEMENT EN CUISINE	21	DROIT DU TRAVAIL EN CHR		42
	LA CRÉATIVITÉ EN CUISINE	21	LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE		44
	LES ENTRÉES TENDANCES ET CRÉATIONS	22	LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE EN CHR		44
	LES DESSERTS DE RESTAURANT ET TENDANCES	22	IA, RÉSEAUX SOCIAUX ET INFORMATIQUE		45
	TECHNIQUE DE DRESSAGE À L'ASSIETTE	23	L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX		46
	LES BASES DE LA PÂTISSERIE	23	LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS		46
	CARTES ET MENUS	24	LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?		47
	VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER	24	LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS		47
	GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS EN RESTAURATION	25	EXCEL		48
	RESTAURATION À EMPORTER	25	PHOTOGRAPHIE		48
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES BAR ET SALLE		26	CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT		49
	ACCORDS METS/VINS	27	LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET		49
	BIÉROLOGIE - VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES	27	INITIATION POWER BI DESKTOP		50
	BARTENDING	28	OUTLOOK		50
	COCKTAILS	28	DÉMARCHE RSE, BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL		51
	FLAIR BARTENDING	29	MANAGER, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES		52
	ACCUEILLIR SON CLIENT	29	SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL		52
	BARISTA BASES ET PERFECTIONNEMENT (THÉS, CAFÉS...)	30	SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP		53
	PRÉPARATION ET SERVICE EN SALLE	30		LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	53
			COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?		54
			CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE		55

PERMIS D'EXPLOITATION

DEVENEZ CHEF D'ENTREPRISE
EN CHRD



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

PERMIS D'EXPLOITATION

CRÉER OU REPRENDRE UN ÉTABLISSEMENT EN MAÎTRISANT LA LÉGISLATION DES DÉBITS DE BOISSONS

PUBLIC

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

ÉVOLUTION DE LA LÉGISLATION DÉBITS DE BOISSONS, RESTAURANTS ET À EMPORTER

- Le Permis d'Exploitation concerne tout futur exploitant à l'occasion de l'ouverture, de la mutation, de la translation ou du transfert d'une licence de débit de boissons III et IV ouvert après avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la « petite licence restaurant » ou « restaurant ».

SENSIBILISER LES EXPLOITANTS CHR

LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

- Cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables.
- La formation est par conséquent un moyen préventif de lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée. Elle permet également de connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons.

CETTE FORMATION OBLIGATOIRE EST DISPENSÉE PAR **UMiH FORMATION** (AGRÈMENT N° DTPP 2023-011).

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

- Les sources de droit et les applications.
- La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique.
- Organisation administrative et judiciaire.
- La police administrative générale.
- La police administrative spéciale.

LES CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

- Les conditions liées à la licence et à la personne.
- Les déclarations préalables à l'ouverture.
- La vie d'une licence.
- Les débits temporaires.

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

- L'établissement.
- La santé publique.
- L'ordre public.

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

LA RÉGLEMENTATION LOCALE

L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS

VALIDATION DE LA FORMATION

Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, évaluation des acquis.

INTERVENANTS

Animateurs spécialisés en CHR.

CERTIFICATION

CERFA Permis d'exploitation.



20
HEURES

PERMIS D'EXPLOITATION

METTRE À JOUR SES CONNAISSANCES DE LA LÉGISLATION DES DÉBITS DE BOISSONS

PUBLIC

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise. Cette formation concerne également tout exploitant devant participer à une formation de mise à jour des connaissances permettant de prolonger la validité du Permis d'exploitation pour une période de 10 ans.

PRÉ-REQUIS

- Pour les exploitants ayant plus de 10 ans d'expérience professionnelle en qualité d'exploitant.
 - Pour les exploitants souhaitant prolonger la validité du Permis d'Exploitation pour une nouvelle période de 10 ans.
- Visio :** Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

- Le Permis d'Exploitation concerne tout futur exploitant à l'occasion de l'ouverture, de la mutation, de la translation ou du transfert d'une licence de débit de boissons III et IV ouvert depuis avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la « petite licence restaurant » ou « restaurant ».
- Cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables.
- La formation est par conséquent un moyen préventif de lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée. Elle permet également de connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons.

CETTE FORMATION OBLIGATOIRE EST DISPENSÉE PAR **UMiH FORMATION** (AGRÈMENT N° DTPP 2023-011).

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

- Les sources de droit et les applications.
- La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique.
- La police administrative générale et spéciale.

CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

- Les conditions liées à la licence et à la personne.
- Les déclarations préalables à l'ouverture.
- La vie d'une licence.

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

- Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique et de l'ordre public et aspects pratiques.

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

- Les arrêtés préfectoraux et municipaux.
- Les acteurs publics ou para-publics à vos côtés.

VALIDATION DE LA FORMATION

Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, évaluation des acquis.

INTERVENANTS

Animateurs spécialisés en CHRD.

CERTIFICATION

CERFA Permis d'exploitation.



7
HEURES



FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES

MAÎTRISER LA LÉGISLATION DE L'ORGANISATION DES SPECTACLES VIVANTS DANS LES CHR DE 5^{ÈME} CATÉGORIE (TYPE L, N ET O)

PUBLIC

Cette formation concerne tout établissement CHR précité souhaitant organiser plus de 6 représentations par an.

Son objectif est de former les stagiaires à la sécurité des spectacles et de les sensibiliser à leurs obligations sociales en tant qu'exploitants de lieux de spectacles aménagés pour les représentations publiques. (article 8 Arrêté du 21 septembre 2015)

PRÉ-REQUIS

Cette formation est requise pour la déclaration d'activité d'entrepreneur de spectacles vivants de première catégorie. En outre, cette déclaration d'activité est soumise aux conditions suivantes :

- Être propriétaire, locataire ou titulaire d'un titre d'occupation du lieu de spectacle qui fait l'objet de l'exploitation (bail, convention de mise à disposition...);
- Être majeur ; être titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans le domaine du spectacle (artiste, technicien, administratif...) ou d'une formation professionnelle de cent vingt-cinq heures au moins dans le domaine du spectacle, justifier de la capacité juridique d'exercer une activité commerciale. (article R7122-3 du Code du travail)

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le cadre juridique général relatif à l'organisation de spectacles vivants et le champ des responsabilités civiles et pénales inhérentes à cette activité.
- Appliquer ou faire appliquer la réglementation incendie des établissements recevant du public spécifique aux lieux de spectacles ne pouvant accueillir plus de 200 personnes au titre du public.
- Prendre en compte les problèmes inhérents à la présence du public.

■ Connaître les principales règles du code du travail et les principes généraux de prévention en matière de santé et sécurité au travail.

■ Analyser les incidents et accidents du travail et tout autre risque relatif à la santé des personnes. (article 8 Arrêté du 21 septembre 2015)

RÈGLEMENTATION INCENDIE DES ERP SPÉCIFIQUE AUX LIEUX DE SPECTACLES

LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

LE CADRE LÉGAL RELATIF À L'ORGANISATION DE SPECTACLES VIVANTS

LA PLATEFORME NATIONALE DES CAFÉS CULTURE

LES RÈGLES DU DROIT DU TRAVAIL

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

VALIDATION DE LA FORMATION : Contrôle des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Plénières.

INTERVENANTS : Spécialisés dans la réglementation du spectacle vivant.

CERTIFICATION : Attestation de présence.

SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR

À LA RÈGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises CHR travaillant dans un environnement requérant des connaissances en législation sur l'alcool et les débits de boissons.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la législation sur les débits de boissons.
- Maîtriser les obligations en matière de responsabilité civile et pénale.
- Appréhender les risques professionnels dans un environnement de travail lié aux débits de boissons (Licence de débits de boissons à consommer sur place et licences restaurants).

VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation pratique et attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposé à partir de supports audiovisuels, animation interactive du groupe, remise de documents pédagogiques.

INTERVENANTS

Animateurs spécialisés en formation au permis d'exploitation.

RÈGLEMENTATION, NOTIONS DE BASE

- Classification des boissons et des licences.
- Réglementation des terrasses.
- Horaires d'ouverture et de fermeture.

RÈGLEMENTATION, NOTIONS PRINCIPALES

- Répression de l'ivresse publique.
- Protection des mineurs.
- Alcool et santé publique.

RÈGLEMENTATIONS, OBLIGATIONS

- Affichage réglementaire et d'information, publicité.
- Étalage des boissons non alcooliques.
- Mesures de capacité.
- Informations pratiques.

RÈGLEMENTATIONS, NOTIONS PÉRIPHÉRIQUES

- Tabac, nuisances sonores, stupéfiants.
- Lutte contre la discrimination.
- Jeux.

RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

- Responsabilité civile et pénale.
- Sanctions, statistiques.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

14
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7
HEURES

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE
/ SANTÉ & HYGIÈNE



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE

MAÎTRISER LES NORMES ET LES BONNES PRATIQUES POUR ASSURER LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

PUBLIC

A compter du 1er octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libres-services, restauration de type rapide) doit avoir au sein de son établissement une personne formée à l'hygiène alimentaire.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les **grands principes de la réglementation** en relation avec la restauration commerciale : responsabilité des opérateurs, obligations de résultat et de moyen, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.
- **Analyser les risques** (physiques, chimiques et biologiques) liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; raisonner les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne ; connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture, ainsi que les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle.

UMiH FORMATION EST AGRÉÉ PAR LA DRIAAF ILE DE FRANCE SOUS LE N° 2024-0006 DANS TOUTES LES RÉGIONS FRANÇAISES

ALIMENTS ET RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR

- Dangers microbiens.
- Microbiologie des aliments.
- Moyens de maîtrise des dangers : qualité de la matière première, conditions de préparation, chaîne du froid et du chaud, séparation des activités dans l'espace et dans le temps, hygiène des manipulations, conditions de transport, entretien des locaux et du matériel.
- Autres dangers potentiels : chimiques, physiques, biologiques.

FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE ET NATIONALE

- Notions de déclaration, agrément, dérogation.
- L'hygiène des denrées alimentaires : paquet hygiène, traçabilité, gestion des non-conformités, bonnes pratiques d'hygiène (BPH), procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP).
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires du commerce de détail.
- Contrôles officiels.

PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

- GBPH du secteur d'activité.
- BPH.
- Principes de l'HACCP.
- Mesures de vérifications.
- Système documentaire.

VALIDATION DE LA FORMATION

Test d'évaluation des connaissances.
Remise d'une attestation spécifique en hygiène alimentaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés, remise de documents.

INTERVENANTS

Spécialisés dans l'hygiène alimentaire.

CERTIFICATION

Attestation spécifique en hygiène alimentaire.



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

14
HEURES

LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE

COMMENT PASSER D'UN COÛT À UN BÉNÉFICE ?

PUBLIC

La formation s'adresse aux équipes de restauration commerciale souhaitant réduire le gaspillage alimentaire dans leur établissement.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la provenance de leurs déchets alimentaires, du gaspillage alimentaire et des coûts associés.
- Identifier les actions de réduction des déchets et de réduction de coûts.
- Mettre en place un plan de mesure, de suivi et de communication autour de ce projet de réduction de coûts et de déchets.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation et remise d'une attestation de formation. Documents remis aux participants : guide méthodologique et fiches de bonnes pratiques pour mesurer, réduire et gérer ses déchets alimentaires. Outils de mesure du gaspillage alimentaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Apports théoriques sur le gaspillage et la réglementation, mises en oeuvre pratiques dans la cuisine des participants, utilisation d'un outil de mesure et de suivi, pesées sur site.

INTERVENANTS :

Formateurs spécialisés.

NETTOYAGE EN CUISINE

ORGANISER UNE PLONGE EFFICACE

PUBLIC

Personnel en charge de la propreté interne ou externe.

PRÉ-REQUIS

Être apte au travail dans son activité professionnelle.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- D'assurer le nettoyage de la vaisselle et des couverts utilisés lors du service, ainsi que tout le matériel utilisé en cuisine (casseroles, marmites, fours, batteurs ...) en respectant les normes d'hygiène et de sécurité.

VALIDATION DE LA FORMATION

Evaluation pratique et attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Démonstration et présentation de matériels.

Méthode participative en situation opérationnelle à partir d'exercices pratiques.

Analyse des pratiques et correction des gestes professionnels.

INTERVENANTS

Formateurs experts de la propreté et de la plonge.

LES ENJEUX ET LA RÉGLEMENTATION

- Définition du gaspillage alimentaire et les types de déchets dans la restauration.
- Constat sur le gaspillage alimentaire.
- Un point sur la réglementation.
- Les bénéfices associés à la réduction.
- Focus sur la filière de valorisation des déchets.

MESURER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

- Les différentes étapes générant des déchets et du gaspillage alimentaire.
- Comment mesurer les déchets alimentaires et la part gaspillée.
- Les outils de mesures.
- Gérer une campagne de mesure au sein de son équipe et suivre dans le temps.

ANALYSER SES DÉCHETS ET SES COÛTS ASSOCIÉS

- D'où viennent les déchets ?
- Quelle est la part réelle liée au gaspillage ?
- Quels coûts associés à ces déchets ?
- Calcul du coût réel pour mon établissement.

DÉFINIR UN PLAN D'ACTION DE RÉDUCTION DE COÛTS ET DÉCHETS ALIMENTAIRES

- Présentation des actions correctives à mettre en place pour réduire les déchets et le gaspillage alimentaire, actions présentées par métier.
- Calcul des gains économiques attendus à travers le plan d'action.

METTRE EN PLACE UN SUIVI DANS LE TEMPS

- Les outils de suivi dans le temps : tableurs, pilotage du plan d'action.

OBJECTIF ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

- Rôle et responsabilité du plongeur.
- Les exigences réglementaires : l'essentiel.
- Le référentiel qualité du client.

ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

- Sectorisation des locaux et logique de marche en avant.
- Nature de la vaisselle et influence sur le process de nettoyage.
- Les matériels et équipements pour réaliser la plonge.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL

- Nature de la tenue.
- Choix et port des Equipements de Protection Individuelle (EPI).
- Gestes et postures adaptés au poste de travail.

LES SOUILLURES ET PROLIFÉRATION MICROBIENNE

- Nature des différentes souillures.
- Prolifération microbienne et risque de toxo-infection alimentaire.

PRODUITS ET ÉQUIPEMENTS

- Choix des produits et conditions d'emploi.
- Mise en marche et contrôles des machines.

LE PROCESS DE PLONGE

- Collecte et tri des éléments sales à nettoyer.
- Trempage et rénovation.
- Lavage manuel.
- Lavage automatisé.
- Les contrôles et la gestion des non conformités.
- Le rangement et le stockage de la vaisselle propre.
- Le respect de l'environnement tout le long du process.

GÉRER LA FIN DE PLONGE

- Évacuer les déchets en respectant la filière d'élimination.
- Entretien des machines utilisées.
- Nettoyer les locaux.
- Remplir des documents d'enregistrement.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

LA MISE EN PLACE DU PMS

DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux restaurateurs, exploitants de cafés-brasseries qui souhaitent être accompagnés par un professionnel, dans leur établissement, pour mettre en place le Plan de Maîtrise Sanitaire.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire propre à leur établissement.
- Vérifier le système mis en place.
- Former/informer leur personnel.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Formateurs spécialisés.

LE PMS EN INTERNE DANS L'ÉTABLISSEMENT

- Quels sont les freins à la mise en place du Plan de Maîtrise Sanitaire ?
- Les contraintes liées à l'établissement.
- Comment informer/former son personnel ?

LES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

- Rappel du contexte réglementaire (Arrêté du 8 juin 2006 et la note de service N2012-8054 du 8 mars 2012).

LE PMS : COMMENT LE METTRE EN OEUVRE ?

- Le contenu du PMS.
- La mise en oeuvre du PMS dans un établissement de restauration commerciale.
- Le système documentaire.

CONTRÔLER LA MISE EN OEUVRE DU PMS

- Vérification du système mis en place (auto contrôles...).

LES ALLERGÈNES

MIEUX LES CONNAÎTRE POUR ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux responsables des achats (chefs cuisiniers, gérants), à tout exploitant de restaurant, café, brasserie, hôtel-restaurant.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les situations à risque dans leur établissement.
- Connaître les principaux allergènes et aliments associés.
- Accompagner le consommateur dans le choix de ses consommations alimentaires.
- Connaître la réglementation sur les allergènes.
- Mettre en place des outils préventifs dans leur établissement.
- Informer leur personnel sur les risques liés aux allergènes.

VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation pratique et attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS

Spécialisés en Hygiène Alimentaire et allergies.

LA RÉGLEMENTATION ACTUELLE

- Les principes de l'HACCP.
- L'obligation de résultat.
- Les risques liés aux allergies.
- Différences entre allergie et intolérance.
- Mécanisme de l'allergie.
- Les régimes alimentaires.

L'ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

- Les besoins de mieux informer tous les consommateurs.
- Les voies de commercialisation.
- Les définitions.
- Les nouvelles informations à communiquer pour les denrées pré-emballées et non pré-emballées.

CE QUI CHANGE POUR LE SECTEUR DE LA RESTAURATION TRADITIONNELLE

- Des informations de vos fournisseurs plus complètes.
- Des informations complémentaires à communiquer.
- Une adaptation de l'organisation au sein de l'établissement.



7
HEURES



7
HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LA PRÉVENTION
DES RISQUES



UMiH
FORMATION
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

LES FORMATIONS OBLIGATOIRES

FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE	PUBLIC	RÉGLEMENTATIONS
Gestes et Postures	7 heures	Les salariés dont l'activité comporte des manutentions manuelles.	L'employeur doit faire bénéficier ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles.
Sauveteurs secouristes du Travail	14 heures	Toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement.	Obligatoire pour tous les établissements.
Sauveteurs secouristes du Travail Recyclage	7 heures	Personnel titulaire du certificat SST.	Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés.
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens	14 heures	Personnel d'exploitation ou d'entretien « non électricien ».	Obligatoire pour tous les établissements.
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens	21 heures	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques.	Obligatoire pour tous les établissements.
Recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens	14 heures	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques.	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation à l'évacuation Incendie	1/2 journée	Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie.	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation Incendie Equipier 1^{ère} intervention	1/2 journée	Tout le personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie.	Obligatoire pour tous les établissements.
Établir le document unique d'évaluation	2 heures	Personnel devant réaliser le document unique ou participer à sa mise à jour, tous niveaux de l'entreprise, représentant CSE ou CSE-CSSCT.	Obligatoire pour tous les établissements.

GESTES ET POSTURES

LES TECHNIQUES POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

PUBLIC

Personnel occupant un poste de travail à manutention manuel de charges comportant des risques.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Les lombalgies (mal de dos, sciatiques) font partie des maladies professionnelles reconnues les plus courantes et souvent liées au travail. De nombreux métiers sont concernés par les lombalgies et les facteurs de risque sont présents au travail : les femmes de chambre dans le nettoyage des salles de bains ou lors de la manutention de couettes lourdes, les serveurs dans la manutention et le service, le personnel de cuisine...

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles.
- Appliquer les principes d'économie d'effort.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Évaluation des connaissances.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, animation de groupe, film et vidéo, remise de documents, exercices pratiques.

INTERVENANTS : Spécialisés en ergonomie.

CERTIFICATION : Attestation de formation.

DÉFINITION

STATISTIQUES

CHIFFRES

LEXIQUE

LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- Les accidents de la vie quotidienne.

L'ERGOMOTRICITÉ

- Actions sur le milieu et sur l'homme.

LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- TMS

LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

- Étude et aménagement d'un poste de travail.
- Le parcours du dos.
- La manutention.

SUR LE TERRAIN

- Le lit, les vitres et miroirs, la salle de bain.
- Les meubles et leurs déplacements.
- Le sol et les outils.

Références réglementaires :

Selon l'article R.4541-8 du code du travail, «l'employeur dont l'activité des travailleurs comporte des manutentions manuelles, doit faire bénéficier ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles.»

ÉTABLIR LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES

ANALYSE ET PRÉVENTION

PUBLIC

Personnel en charge de la propreté interne ou externe.

PRÉ-REQUIS

Être apte au travail dans son activité professionnelle.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Répondre à l'obligation du chef d'établissement de réaliser et mettre à jour l'analyse des risques auxquels est exposé leur personnel lors des activités relevant de leur responsabilité.
- Mettre en place la prévention suite à cette analyse permettant d'éviter les accidents et les maladies professionnelles.

VALIDATION DE LA FORMATION

Test d'évaluation des connaissances.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative. Accompagnement pour la réalisation du DU.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés.

RAPPELS : LES CONDITIONS DE TRAVAIL EN SÉCURITÉ, LES OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS

ORGANISER LA DÉMARCHE DANS L'ÉTABLISSEMENT DÉFINIR LES UNITÉS DE TRAVAIL PERMETTANT L'ANALYSE DES RISQUES

RÉALISER LES ANALYSES DE CHACUNE DES UNITÉS DE TRAVAIL EN IDENTIFIANT TOUS LES RISQUES

ÉVALUER LES FRÉQUENCES D'EXPOSITION ET LE NIVEAU

DE GRAVITÉ DES RISQUES IDENTIFIÉS SELON DES MÉTHODES SUBJECTIVES ET/OU OBJECTIVES

DÉFINIR LES MESURES DE PRÉVENTION DES RISQUES IDENTIFIÉS EN RESPECTANT LES PRINCIPES GÉNÉRAUX, NE PAS TOMBER DANS LE PIÈGE DE LA FACILITÉ

INSCRIRE TOUTES LES IDENTIFICATIONS, ÉVALUATIONS, ET MESURES DE PRÉVENTION SUR UN DOCUMENT : LE DUER

METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION PERMETTANT DE RÉALISER TOUTES LES MESURES DE PRÉVENTION



7
HEURES



2
HEURES

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

APPRENDRE LES GESTES QUI SAUVENT

PUBLIC

La formation s'adresse à toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement et traite principalement de l'intérêt de la prévention des risques professionnels et des règles d'intervention. Un sauveteur secouriste du travail (ou SST) est un membre du personnel ayant reçu l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise.
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

RECYCLAGE

Important : Le premier recyclage SST doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale

Durée : 7 heures

VALIDATION DE LA FORMATION :

Un certificat de SST, valide 24 mois, sera délivré au candidat ayant participé à l'ensemble de la formation, ayant satisfait à l'évaluation continue et au test d'évaluation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur.

SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

- Accidents du travail.
- Rôle du SST.
- Prévention des risques professionnels.

PROTÉGER ET PRÉVENIR

- Prévenir et rechercher les dangers persistants.
- Supprimer ou isoler les dangers dans une situation de travail.

EXAMINER ET ALERTER

- Examiner et rechercher les signes de détresse sur la victime.
- Définir l'ordre des priorités.
- Organiser les secours et transmettre le message.
- Choisir la personne la mieux adaptée pour alerter.
- Identifier la personne à informer de l'organisation de l'entreprise.

SECOURIR

- Examiner la victime, effectuer l'action adéquate à son état.
- Vérifier le déroulement de l'action, savoir anticiper.

EXERCICES PRATIQUES

- Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient.
- Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire.
- Démonstration défibrillateur automatisé externe.

ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

CERTIFICATION : Certificat de sauveteur secouriste du travail (SST).

FORMATION « SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE (CSE)

POUR LES ENTREPRISES DE 11 À 50 SALARIÉS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux membres mandatés ou à toute personne participant au CSE (titulaires et suppléants) et aux nouveaux élus du CSE.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Participer activement et efficacement au CSE.
- Contribuer à l'amélioration de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail.

Références réglementaires :

Art. L. 2315-16 du Code du travail et suivants, L. 2315-40 et R. 2315-9 et suivants).

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation. Évaluation des connaissances par QCM.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS

Partenaire d'Umih Formation (agrément CSE du 30 Mars 2020).

CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ET LA RÉGLEMENTATION

- Déploiement des textes : directives, loi, décrets, code du travail.
- Rôles et responsabilités, droits et obligations.
- Responsabilités civiles et pénales, fautes inexcusables.
- Politique de prévention : motivations, bénéfices.
- Mise en oeuvre, les valeurs essentielles (dialogue social).
- Les partenaires de la prévention externe : médecin du travail, inspecteur du travail, conseiller en prévention Carsat...
- Les acteurs de la prévention interne : l'animateur de prévention, le chef d'établissement, les instances représentatives du personnel.

LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Méthodologie de l'identification des risques à la détermination des actions.
- Évaluation des risques : système de notation, les critères, hiérarchisation et maîtrise des risques.
- Élaboration du plan d'action de prévention.

PRÉROGATIVES DU CSE

- Mise en place du CSE
 - Composition, structure, les membres de droit.
 - Durée et renouvellement du mandat.
 - Constitution du bureau, rôle de chacun.
 - Règlement intérieur du CSE, contenu, application.
- Attributions du CSE.
- Moyens du CSE (heures de délégation, formation, protection, moyens juridiques, financiers et matériels, recours à expert...).
- Fonctionnement du CSE.

ACCIDENTS DE TRAVAIL - ANALYSE DES CAUSES

- Définitions : accident du travail, incident, situation dangereuse.
- Accident de trajet.
- Les maladies professionnelles.

14
HEURES

21
HEURES

QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?

	FORMATIONS OBLIGATOIRES	HABILITATIONS
NON ÉLECTRICIEN	<p>Exploitation courante des installations basse tension :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Réarmement de protection, manoeuvres. ■ Opérations de remplacement et de raccordement simple : remplacement d'ampoules, changement de fusibles, remplacement d'interrupteurs, prises. ■ Raccordement d'un matériel sur un circuit en attente (chaudière, volet roulant...). ■ Accès au poste TGBT. 	<ul style="list-style-type: none"> • BE • Manoeuvre • BS • HO-HOVh
ÉLECTRICIEN	<ul style="list-style-type: none"> ■ Travaux électriques basse tension. ■ Accès au poste TGBT. 	B1 - B1V B2 - B2V BE (plus attribut) BR - BC HO - HOV

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

Tout salarié est amené à travailler avec du matériel électrique, ce qui implique que toute entreprise peut être confrontée à un accident d'origine électrique touchant l'intervenant et/ou le matériel.

Ces accidents sont de plus en plus rares mais souvent très graves.

Les secteurs du BTP, des activités de service et de travail temporaire ainsi que le secteur de l'alimentation sont parmi les plus touchés.

D'après les études de l'INRS, les principales causes des accidents d'origine électrique sont :

- Mauvais état des isolants (dégât mécanique, désagrégation ou usure).
- Modification ou extension d'une installation électrique par une personne non compétente.
- Recherche du prix le plus bas sans souci de conformité.
- Non-respect des distances de sécurité par rapport aux ouvrages électriques.
- Inadaptation aux usages (une installation électrique ne doit pas être utilisée pour une destination non prévue à l'origine).

20 % des incendies seraient d'origine électrique.

POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

En tant qu'employeur, vous avez l'obligation d'habiliter le personnel qui intervient sur des installations électriques (code du travail article R.4544-9 à R. 4544-11 et la norme NF C 18-510). Cette habilitation témoigne de la capacité d'une personne à effectuer des opérations en toute sécurité et sa connaissance de la conduite à tenir en cas d'accident. Ces habilitations doivent être précédées d'une formation.

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

INTERVENIR EN TOUTE SÉCURITÉ (NON ÉLECTRICIEN - BS-BE ET HE)

PUBLIC

Personnel d'exploitation ou d'entretien « non électricien » appelé à effectuer des opérations simples, interventions de remplacement et de raccordement et/ou des manoeuvres sur des ouvrages électriques.

PRÉ-REQUIS

Avoir une connaissance des règles élémentaires de l'électricité. Être apte au travail dans son activité professionnelle.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en application les prescriptions de sécurité électrique pour effectuer le remplacement et raccordement de matériels électriques sur les installations sur lesquelles ils doivent intervenir (BAES).
- Accéder à des locaux réservés aux électriciens pour effectuer des travaux ou opérations non électriques.
- Manoeuvrer certains matériels électriques tels que disjoncteurs ou remplacer des fusibles.

RECYCLAGE

Important : Le recyclage s'effectue tous les 3 ans à la veille de la fin de validité du titre, que ce soit pour le personnel électricien ou non électricien - Durée : 14 heures

VALIDATION DE LA FORMATION

Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation théorique et pratique en salle.

INTERVENANTS

Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION

Titre d'habilitation électrique.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

NOTIONS SUR LES GRANDEURS DE BASE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

LES MOYENS DE PROTECTION

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

CONDUITES À TENIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

LES EPI

LA MISE EN SÉCURITÉ

LES PROCÉDURES D'INTERVENTION

Possibilité de suivre la formation recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens et non électriciens.

INCENDIE ET ÉVACUATION

SAVOIR ALERTER ET METTRE EN SÉCURITÉ

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Elle aborde les principes de base de la prévention : réglementation, objectifs et mesures, tout en apprenant les techniques d'évacuation d'un bâtiment et le rôle du guide, du serre-file et du chargé d'évacuation.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir les connaissances en matière de prévention et de lutte contre l'incendie.
- Connaître et utiliser les différents moyens de secours.
- Savoir assurer la sécurité des biens et des personnes.

Références réglementaires :

Évacuation : Articles R4227-37 et R4227-41 à R4227-17 à R4141-20 du Code du travail .
Formation à la sécurité : Articles L4141-2, R4141-3 et R4141-13 du Code du travail.

PRINCIPES DE PRÉVENTION

- Réglementation, prévention, objectifs et mesures, codes de construction de l'habitation.
- Classement des établissements recevant du public, feux, naissance et propagation, règlement de sécurité, problématiques, travaux et installations techniques, contrôle.

MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

VALIDATION DE LA FORMATION

L'évaluation se fait en temps réel. Remise d'une attestation de formation aux exercices d'évacuation de l'établissement concerné.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, générateurs de fumées, manipulation d'extincteurs, travaux de groupe.

INTERVENANTS

Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

14
HEURES



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

1/2
JOURNÉE

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES CUISINE

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ
VOTRE SAVOIR-FAIRE



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPÉRATURE

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS

PUBLIC La formation s'adresse aux cuisiniers, aux chefs de cuisine.

PRÉ-REQUIS Avoir une expérience d'au moins 1 an en cuisine.

La juste température est un mode de cuisson sous vide innovant qui permet d'obtenir des produits de qualité organoleptique supérieure, d'améliorer les rendements (gain de 10% minimum) et de valoriser des morceaux réputés peu tendres. Elle demande une parfaite maîtrise de la technique, avec une vérification systématique des températures à cœur.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les différentes contraintes de la cuisson basse température.
- Améliorer les qualités gustatives et organoleptiques des produits et diminuer la perte à la cuisson.
- Connaître les différentes contraintes de la cuisson basse température.
- Adapter son organisation de travail et savoir choisir ses produits selon le mode de cuisson.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, travaux dirigés et démonstration en cuisine pédagogique.

INTERVENANTS

Chefs formateurs.

CUISINE BIEN-ÊTRE DÉCOUVERTE

SENSIBILISATION NUTRITIONNELLE

PUBLIC Cette formation s'adresse à l'équipe de cuisine, de salle et à l'équipe commerciale d'un restaurant.

PRÉ-REQUIS Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les principes de base de la diététique.
- Découvrir les familles d'aliments et leurs intérêts.
- Savoir mettre en place l'équilibre alimentaire sur ses menus.
- Découvrir les bases des cuisines végétaliennes et végétariennes.

VALIDATION DE LA FORMATION

Test d'évaluation des connaissances et remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animations de groupe, travaux dirigés, étiquettes nutritionnelles, QCM.

INTERVENANTS

Diététicien.

Possibilité de suivre la formation Cuisine Bien être Perfectionnement - 14H

THÉORIE

- Historique de la cuisson basse température.
- Principe de la cuisson basse température.
- Modification chimique.
- Couple temps / température.
- Les barèmes de cuissons.
- Les indicateurs de performance.
- Les règles d'hygiène applicables pour une maîtrise de conservations.

ATELIER TECHNIQUE

- La mise en œuvre de sous vide de la cuisson basse température les cuissons de nuit.
- Les investissements et impacts budgétaires.

ATELIER CULINAIRE

- Démonstration des techniques pas le chef formateur et réalisation des recettes par les stagiaires.
- Evaluation de la technologue et des recettes au cours des déjeuners pédagogiques.
- Plus de 20 recettes réalisées par les stagiaires.
- Atelier créativité culinaire.

INTRODUCTION

- Influence de l'alimentation sur la santé.
- Rôles et impact de l'alimentation hors foyer.

BASES RÉGLEMENTAIRES DES REPAS

Contexte réglementaire des repas en restauration collective ou commerciale. Application possible de « régimes » et alimentations spécifiques. Les différentes instances nutritionnelles en vigueur.

BESOINS NUTRITIONNELS DES BIEN PORTANTS

Besoins énergétiques selon les populations. Besoins en nutriments, eau, vitamines et minéraux. Répartition journalière des différentes familles d'aliments. Grammages recommandés en fonction des repas.

QUALITÉ NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS

Que contiennent les aliments et en quelles quantités ? Equivalences nutritionnelles entre aliments.

DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

Apprentissage de la lecture des étiquettes. Comparaisons et analyses entre différents produits.

PROVENANCES, MODES DE PRODUCTION ET LABELS DE QUALITÉ

Influence de la qualité nutritionnelle des aliments en fonction de leur production. Réflexion sur le choix des aliments et des fournisseurs de l'établissement.

LES DIFFÉRENTS REPAS DE LA JOURNÉE

Équilibre alimentaire des différents repas. Réalisation de trames alimentaires. Élaboration de menus.

LES REPAS SPÉCIFIQUES

Les repas « diététiques ». Les alimentations particulières. La prise en compte des allergies / intolérances alimentaires.

TECHNIQUES CULINAIRES DIÉTÉTIQUES

Choix des matières grasses et utilisations. Utilisation du sucre et des produits sucrés. Utilisation des condiments et des aides culinaires. Modes de cuissons et de conservation.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

21
HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES

LES BASES ET PERFECTIONNEMENT EN CUISINE

LA TECHNIQUE CULINAIRE DE BASE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux commis de cuisine, apprentis, plongeurs, employés polyvalents en restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la technologie culinaire de base.
- Connaître les modes et types de cuisson.
- Réaliser des préparations professionnelles.
- Maîtriser l'environnement de travail en cuisine professionnelle et savoir gérer le temps.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations. Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

INTERVENANTS

Chefs de cuisine, cuisiniers, commis de cuisine.

LA CRÉATIVITÉ EN CUISINE

DÉVELOPPER UNE DÉMARCHE CRÉATIVE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux cuisiniers, chefs de cuisine et commis de cuisine.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir les techniques professionnelles des bases culinaires.
- Développer une démarche créative basée sur la connaissance des produits.
- Mieux comprendre et maîtriser les techniques culinaires.
- Mettre en pratique de la créativité autour de la décoration des plats.
- Découvrir de nouveaux ingrédients d'assaisonnements.
- Connaître le développement des saveurs par la saisonnalité.
- Analyser, comprendre et équilibrer la structure d'un plat.
- Créer de nouvelles présentations des entrées, plats et desserts avec des produits de saison.
- Optimiser l'utilisation du produit.
- Connaître les techniques de valorisation.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations.

INTERVENANTS

Chefs de cuisine, cuisinier, commis de cuisine.

L'ORGANISATION D'UN POSTE DE TRAVAIL DANS LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ.

L'UTILISATION DU VOCABULAIRE PROFESSIONNEL ET SAVOIR LIRE LES FICHES TECHNIQUES.

LE MATÉRIEL ET L'ÉQUIPEMENT.

LES DIFFÉRENTS MODES DE CUISSON.

LES DIFFÉRENTS MODES DE PRÉPARATION D'ENTRÉES ET DE DESSERTS.

LES TECHNIQUES DE PRÉPARATION PRÉLIMINAIRE (ÉPLUCHAGE, TAILLAGE, DÉCOUPAGE).

LES CUISSONS DE LENTES À RAPIDES : BRAISÉE, POCHÉE, GRILLÉE, RÔTIE, FRIT, VAPEUR.

LA RÉALISATION DES DIFFÉRENTS APPAREILS EN PÂTISSERIE ET MODES DE CUISSON.

LA RÉALISATION DES SAUCES PAR ÉMULSION, LIAISON ET ÉMULSION.

LE DRESSAGE ET LA PRÉSENTATION À L'ASSIETTE.

CRÉATIVITÉ CULINAIRE

- Fondements de la créativité culinaire.
- Les cinq sens et leurs interactions sensorielles.
- Savoir culinaire.
- Le goût et la créativité par des produits d'accompagnement et des nouveaux modes de préparation.
- Oser et équilibrer une puissance aromatique acceptée.
- Le visuel : produit principal, éléments de garnitures, service des sauces, harmonie et contraste des couleurs.
- Saison : traduction et création d'envie.
- Réalisation culinaire (compétence, temps).

TECHNIQUES DE PRÉPARATION CULINAIRE

- Préparation des poissons, viandes, volailles et abats.
- Réalisations de mousses de poisson et farce fine.
- Valorisation visuelle et gustative des mousses et assimilés.
- Préparation des bases de cuisson.

MAÎTRISE DES CUISSONS ET CLARIFICATIONS

- Foie gras, abats, produits de la mer, viandes.
- Clarification des fonds et jus.

SALADES ET GARNITURES D'ACCOMPAGNEMENT

- Saison des produits.
- Épices et herbes (saveurs, accords gastronomiques).
- Sauces.
- Association et valorisation aromatique des denrées.

DÉVELOPPEMENT SENSORIEL

- Identification des saveurs et arômes.
- Expression et sens culinaire.
- Présentation et valorisation des plats.
- Recensement du travail.
- Ordonnement d'une production des plats.
- Rationalisation du travail à effectuer.

RATIONALISATION DU TRAVAIL DU GARDE-MANGER

- Recensement du travail.
- Ordonnement d'une production des plats.
- Rationalisation du travail à effectuer.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

21
HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES

LES ENTRÉES TENDANCES ET CRÉATIONS

DÉVELOPPER UNE DÉMARCHE CRÉATIVE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux cuisiniers, chefs de cuisine et commis de cuisine.

PRÉ-REQUIS Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront plus à l'aise pour :

- Développer une démarche créative basée sur la connaissance des produits.
- Mieux comprendre et maîtriser les techniques culinaires.
- Découvrir de nouveaux ingrédients d'assaisonnement.
- Connaître le développement des saveurs par la saisonnalité.
- Analyser, comprendre et équilibrer la structure d'une entrée.
- Optimiser l'utilisation du produit.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations.

INTERVENANTS

Chefs de cuisine, cuisiniers, commis de cuisine.

CRÉATIVITÉ CULINAIRE

- Concept de revisiter une recette classique.
- Fondements de la créativité culinaire.
- Les cinq sens et leurs interactions sensorielles.
- Savoir culinaire.
- Le goût et la créativité par des produits d'accompagnement et des nouveaux modes de préparation.
- Oser et équilibrer une puissance aromatique acceptée.
- Le visuel.
- Saison : traduction et création d'envie.
- Réalisation culinaire (compétence, temps).

TECHNIQUES DE PRÉPARATION CULINAIRE

- Préparation des poissons, viandes, volailles et abats.
- Réalisations de mousses de poisson et farce fine.
- Valorisation visuelle et gustative des mousses et assimilés.
- Préparation des bases de cuisson.

MAÎTRISE DES CUISSONS ET CLARIFICATIONS

- Foie gras, abats, produits de la mer, viandes.
- Clarification des fonds et jus.

SALADES ET GARNITURES D'ACCOMPAGNEMENT

DÉVELOPPEMENT SENSORIEL

- Identification des saveurs et arômes.
- Expression et sens culinaires.

PRÉSENTATION ET VALORISATION DES ENTRÉES FROIDES

RATIONALISATION DU TRAVAIL DU GARDE-MANGER

- Recensement du travail.
- Ordonnement d'une production des entrées froides.
- Rationalisation du travail à effectuer.

LES DESSERTS DE RESTAURANT ET TENDANCES

RENFORCER SA MAÎTRISE POUR SE RÉINVENTER

PUBLIC Cette formation s'adresse aux cuisiniers et aux chefs.

PRÉ-REQUIS Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants sauront :

- Développer la créativité à partir des bases pâtisseries.
- Mieux comprendre l'emploi des bases pâtisseries pour optimiser les saveurs.
- Découvrir de nouveaux assaisonnements.
- Maîtriser les cuissons appropriées.
- Accorder les différents éléments d'un dessert et comprendre les interactions dans l'harmonie des saveurs.
- Identifier les structures d'équilibre d'un dessert.
- Réaliser des décors harmonieux à base de fruits secs, frais, marmelade, pâtes, chocolat,....

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Rencontre culinaire sous forme d'ateliers pratiques. Moment d'échanges pertinents et enrichissants finalisé par une table ronde autour de la dégustation des réalisations.

INTERVENANTS

Pâtissier de restaurant, chef de cuisine, cuisinier.

LES PÂTES ET LEURS DÉRIVÉS

- Les pâtes brisées, feuilletées, levées, levées feuilletées, battues et poussées, à biscuit, à structure liquide.
- Élaboration des différentes textures de base.
- Élaboration de base (crème, glace, sabayon, mousse ...).
- Techniques spéciales de travail du chocolat (glaçage, marbrage, moulage ...).
- Décor au chocolat (fleur, cigarettes ...).

FRUITS EN DESSERTS

LES PRINCIPAUX APPAREILS

LES PRINCIPALES CRÈMES

ACCOMPAGNEMENTS

GARNITURES DÉCORATIVES ET AROMATIQUES

GLACERIE

TRAVAUX D'ÉLABORATION DE DESSERTS

PRATIQUES DE VALORISATION DES DESSERTS

RECHERCHE DE RATIONALISATION DES TÂCHES ET GESTION DU TEMPS

ANALYSE SENSORIELLE DES RÉALISATIONS



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14 HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14 HEURES

TECHNIQUE DE DRESSAGE À L'ASSIETTE

SUBLIMER SA CUISINE

PUBLIC La formation s'adresse aux cuisiniers.

PRÉ-REQUIS Avoir une expérience d'au moins 1 an en cuisine.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître et réaliser les techniques de dressage à l'assiette.
- Apporter de la valeur ajoutée aux assiettes par des présentations créatives, colorées et en jouant sur les volumes et les contenants.
- Choisir les bons contenants et appréhender des gestes simples pour valoriser les recettes.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes.

INTERVENANTS

Chefs formateurs.

SAVOIR GÉRER SA MISE EN PLACE ET LES ÉLÉMENTS DE DÉCORATION

ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS

COMPRENDRE L'INTÉRÊT DU DRESSAGE ET DU VISUEL DANS LA PERCEPTION D'UN PLAT

LES RÈGLES DE DRESSAGE, LE 3D, LES CODES COULEUR, LES CONTENANTS...

CHOISIR ET/OU RÉALISER LES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS DE DÉCORATION

ACQUÉRIR, MAÎTRISER DES GESTES

CRÉER DES COULIS, DES HUILES FACILES À PRÉPARER

UTILISER L'AGAR AGAR POUR DES GELÉES FROIDES OU CHAUDES

ÉPAISSIR DES COULIS AU XANTHANE

CRÉER DES CONSISTANCES CROUSTILLANTES POUR LE VOLUME DES ASSIETTES

TRAVAIL DES GARNITURES POUR LES SUPERPOSITIONS

LES BASES DE LA PÂTISSERIE

MAÎTRISER DES TECHNIQUES SIMPLES

PUBLIC Cette formation s'adresse au personnel de cuisine et de pâtisserie.

PRÉ-REQUIS Personnel de cuisine avec notions de techniques culinaires. Avoir du matériel de cuisine.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront plus à l'aise pour :

- Réaliser des techniques en pâtisserie.
- Maîtriser des techniques simples.
- Développer leurs connaissances en pâtisserie.
- Maîtriser les différentes textures pour réussir les desserts.

VALIDATION DE LA FORMATION

Quiz et QCM. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Organisation et lecture de fiches techniques. Recettes en vidéo et images. Analyse sensorielle autour des réalisations à distance. Remise d'un dossier pédagogique de la formation. Livret de fiches techniques remis aux stagiaires.

INTERVENANTS

Pâtisseries de restaurant, chef de cuisine, cuisinier.

PHASE THÉORIQUE AVEC UN POWER POINT SUR PÂTISSERIE ET DESSERTS EN RESTAURANT

- Maîtriser les bases pour créer des recettes simples.
- Apporter de la valeur ajoutée à des desserts de base.
- Respecter des coûts ratios.

MISE EN APPLICATION DES THÉORIES SUR LES TECHNIQUES DE DRESSAGE

- Réalisation en phase pratique en plateaux techniques.
- Dégustation et test organoleptique avec fiche de travail.

RAPPEL ET MISE EN AVANT SUR LES RÈGLES D'HYGIÈNE

- La traçabilité des produits et leurs conservations.

TECHNIQUE DE DRESSAGE

- Dossier Powerpoint sur les techniques de mise en valeur.
- Mise en pratique avec les recettes réalisées.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14

HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14

HEURES

CARTES ET MENUS

CONCEVOIR UNE CARTE ATTRACTIVE

PUBLIC La formation s'adresse aux restaurateurs.

PRÉ-REQUIS Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Adapter le contenu de leur carte (clientèle, concurrence, géographie locale ...).
- Rédiger une carte de menu et vin claire et lisible.
- Mettre en oeuvre la réglementation en matière d'information du consommateur.
- Promouvoir leur offre (cartes & menus, actions promotionnelles ...).

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS

Restaurateurs experts.

CARTES ET MENUS : ÉCHANGES DES PRATIQUES

- Les points essentiels.
- Les écueils à éviter.
- Analyse de différents types de cartes et menus.
- Définition de l'identité de votre établissement.

LE CHOIX DE L'OFFRE

- Le choix des matières premières (ingrédients, approvisionnement, grammage, fiches recettes).
- Rédiger son offre.

LE CHOIX DES PRIX

- Le principe d'Omnès.

LA CARTE DES BOISSONS

- Les boissons non alcooliques.
- La carte des vins
 - Les règles essentielles.
 - Les mentions obligatoires.
 - Les mentions facultatives.
 - Les conseils.
 - Les erreurs à ne pas commettre.

COMMUNIQUER SON OFFRE

- Le choix du support.
- La carte des menus.
- Les obligations d'information du consommateur.
- Communiquer auprès de ses clients.
- Les fichiers clients.
- Les institutionnels.
- Développer le bouche-à-oreille.
- Préparer une action promotionnelle.

VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

EN RESTAURATION

PUBLIC La formation s'adresse au personnel de restaurants ou d'étages.

PRÉ-REQUIS Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Faire des choix pertinents quant aux produits à proposer aux petits déjeuners pour répondre aux nouvelles habitudes alimentaires, quel que soit le type de client et d'hôtel.
- Mettre en valeur la salle de petit déjeuner et le buffet.
- S'approprier les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Gérer les stocks et assurer la rentabilité du petit déjeuner.

VALIDATION DE LA FORMATION

Validation des acquis sur chaque sujet durant la session.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Brainstorming - individuel - par équipe et en groupe. La formation se découpe en 3 parties entre apports théoriques, exercices et mise en situation, évaluation et analyse des connaissances.

INTERVENANTS

Formateurs spécialistes des CHR.

TRAVAILLER LA PRÉSENTATION DU PETIT DÉJEUNER EN BUFFET, À TABLE OU EN CHAMBRE

- L'adaptation du petit déjeuner en fonction de sa clientèle :
 - Choisir un axe de travail.
- Le principe de la première « première impression » : comment travailler l'image de votre service ?
- Apporter de la valeur à vos produits thèmes, décorations, matériels, dimensionnement.

LES PRODUITS

- Les produits de base, tout type d'hôtel.
- Les produits spécifiques selon la catégorie d'hôtel.
- Les produits qui répondent aux besoins spécifiques de clients et des nouvelles habitudes alimentaires, les produits locaux, les produits originaux.

LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

- La mise en place de la salle.
- L'accueil des clients et la prise de commande.
- Le service à table.

L'HYGIÈNE AU SERVICE DU PETIT DÉJEUNER, RESPECTEZ VOS OBLIGATIONS

- Déterminer les situations à risques dans le cadre du petit déjeuner.
- Assurer la conservation et le stockage des produits en respectant les normes d'hygiène.
- Créer une check-list idéale pour favoriser une meilleure organisation.

LA GESTION DE STOCK ET LE RATIO PETIT DÉJEUNER

- Le ratio petit déjeuner, importance, normes et calcul.
- Les différentes actions à mettre en oeuvre dans la gestion de stock du petit déjeuner pour conserver un ratio cohérent.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7

HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7

HEURES

GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS EN RESTAURATION

OPTIMISER SA MARGE EN MAÎTRISANT LES STOCKS

PUBLIC La formation s'adresse aux chefs, sous-chefs.

PRÉ-REQUIS Avoir des connaissances en gestion.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- D'acheter rigoureusement en fonction des besoins et de la capacité de leur établissement.

VALIDATION DE LA FORMATION

Test d'évaluation et remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, exercices pratiques, remise de document et outils, travaux d'analyse.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés.

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES STOCKS

LES OUTILS D'AIDE À LA GESTION POUR SUIVRE LES ENTRÉES ET SORTIES DE MARCHANDISES

OPTIMISER LES COÛTS LIÉS À LA GESTION DES STOCKS

MARGE BRUTE : PRINCIPE DE LA RENTABILITÉ DE L'ENTREPRISE

CONTRÔLE DES ACHATS

GESTION DES APPROVISIONNEMENTS

INVENTAIRES

MERCURIALE : ESSENTIELS ET INCONTOURNABLES

LA GESTION DURABLE DES STOCKS



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14

HEURES

RESTAURATION À EMPORTER

CLICK & COLLECT, LIVRAISON À EMPORTER ET À DOMICILE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels de la restauration.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre et maîtriser les enjeux, les techniques et les outils de votre transition numérique.
- Comprendre comment maximiser la distribution, la commercialisation, la communication et la promotion de ce nouveau point de vente en ligne : distribution, référencement, annuaires, réseaux sociaux, newsletter, site web...

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative. Envoi des documents annexes aux stagiaires. Évaluation des connaissances.

INTERVENANTS

Expert en marketing et communication digitale.

LES CIRCUITS DE DISTRIBUTION EN LIGNE

- Politique de distribution : Quelles cibles ? Quelle stratégie ? Quel marché ?
- Quelle demande actuelle ? Concurrences ?
- Impacts des évolutions de la consommation.
- Avantages et contraintes de la vente à emporter ?
- Quels canaux de vente : à emporter (vae) et/ou livraison à domicile (vad) ?
- Comparatifs (collaboration, fonctionnement, coûts, conditions) : comment choisir ?
- Quels impacts : organisation, budget et outils digitaux (site web, réseaux sociaux) ?
- Comment procéder en fonction des différents choix et canaux : to do list et étapes.

PROMOUVOIR ET FAIRE CONNAÎTRE SON OFFRE DE VENTE À EMPORTER

- Site web.
- Réseaux sociaux (Facebook - Instagram) : contenus et publicité.
- Référencement naturel (seo) : les 10 critères clefs de google en 2021.
- Référencement payant (sea) : Google ads.
- Newsletter, e-mailings et SMS.
- Les autres outils traditionnels : médias (radio, presse ...).

SATISFACTION ET FIDÉLISATION CLIENT

- Impacts des avis clients en ligne pendant le confinement.
- Satisfaction client : techniques et outils digitaux et traditionnels.
- Faire des clients des promoteurs de votre offre en ligne.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7

HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES BAR ET SALLE

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ
VOTRE SAVOIR-FAIRE



**UMiH
FORMATION**

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

ACCORDS METS/VINS

CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

PUBLIC Cette formation s'adresse à tous les professionnels souhaitant connaître le vin pour mieux conseiller le client.

PRÉ-REQUIS Aucun.

CONNAÎTRE LES APPELLATIONS ET SAVOIR CONSEILLER LE CLIENT.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en évidence les caractéristiques principales d'un vin pour le présenter à la clientèle avec un vocabulaire approprié.
- Rendre sa carte des vins attractive pour en optimiser les ventes.
- Marier les vins avec les plats pour faciliter le choix du client.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théorique, ateliers ludiques et pratiques, examen olfactif « Le nez du vin », examen gustatif de 6 à 8 vins.

INTERVENANTS

Oenologues.

DU RAISIN AU VIN, MÉCANISMES DE L'ANALYSE SENSORIELLE

- Origines de la vigne et du vin.
- La grappe de raisin et ses constituants.
- Composition du vin.
- Les phases de la dégustation.
- Reconnaître les caractéristiques d'un vin.
- Les défauts d'un vin.

SECRETS DE L'ÉLABORATION, DÉCOUVERTE DU VIGNOBLE FRANÇAIS

- Vinifications en blanc, rouge et rosé.
- Elevage du vin.
- Notion de terroir.
- Définitions aop, igp.
- Cépages blancs et rouges.
- Vinifications spéciales.

L'UNIVERS DU VIN, LA CARTE DES VINS

- La bouteille.
- Le service des vins.
- Stockage et conservation des vins.
- Circuits de distribution.
- Élaboration de la carte.
- Accords mets et vins.

BIÉROLOGIE - VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES

MIEUX CONNAÎTRE POUR MIEUX VENDRE

PUBLIC Cette formation sur la bière s'adresse à tous les professionnels souhaitant valoriser leur gamme de bières. Connaître l'histoire de la bière, ses spécificités visuelles et organoleptiques constituent un atout majeur à l'heure où ce produit retrouve toutes ses lettres de noblesse.

PRÉ-REQUIS Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Valoriser leur gamme de bières.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques, ateliers ludiques et pratiques, examen olfactif et examen gustatif des différentes bières.

INTERVENANTS

Biérologues.

PRÉSENTATION DES MATIÈRES PREMIÈRES : MALTS ET HOUBLONS

MÉTHODES DE FABRICATION

- Brassage.
- Fermentation.
- Houblonnage à crû.
- Filtration.
- Refermentation : définitions et explications.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE BIÈRES : PILS, ABBAYE, TRAPPISTE, SPÉCIALES...

MISE EN OEUVRE SENSORIELLE

- Mettre les 5 sens en éveil.

ÉTUDE ORGANOLEPTIQUE D'UNE SÉLECTION DE TROIS BIÈRES

- Présentation de la roue des saveurs.

LE CHOIX D'UNE GAMME DE BIÈRES

BIÈRES APÉRITIVES, BIÈRES ACCOMPAGNANTES D'UN REPAS, BIÈRES DIGESTIVES : COMMENT FAIRE LE BON CHOIX ?

VALORISATION DE LA BIÈRE SUR LES ACCORDS AVEC LES METS : QUELLE BIÈRE POUR QUEL PLAT ?

TECHNIQUES DE SERVICE

- Pression et bouteilles.

LE CHOIX DU VERRE

MOUSSE OU PAS MOUSSE ?

LE MARCHÉ DE LA BIÈRE : LES GRANDES TENDANCES LE VOCABULAIRE DE LA BIÈRE



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14

HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7

HEURES

BARTENDING

LE BAR : UN MÉTIER DE SPÉCIALISTE

PUBLIC

Le niveau I est accessible aux personnes n'ayant aucune expérience dans le domaine de l'hôtellerie-restauration.

Le niveau II est destiné aux stagiaires issus du métier de l'hôtellerie-restauration justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Aborder le rôle du barman, les connaissances en matière de spiritueux, les techniques de vente et de service, la réalisation de boissons variées en appliquant les procédures internationales.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes, dégustation, mise en situation filmée.

INTERVENANTS

Professionnels du bar.

PRÉSENTATION

LE BARMAN

LES BARS

TYPES DE BOISSONS

LÉGISLATION

L'ALCOOL

LA VERRERIE

LES USTENSILES ET ÉQUIPEMENTS

L'HYGIÈNE ET LE SERVICE

LES ATTENTES CLIENTS

LA MISE EN PLACE D'UNE STATION

LES PROCÉDURES DE RÉALISATION

LES TECHNIQUES DE VERSE ET DE DOSAGE

CONNAISSANCES PRODUITS

- La vodka, le rhum, le gin, le whisky, le cognac, l'armagnac, le calvados, les vermouths, les bitters, les liqueurs, la bière, le café.

COCKTAILS

RÉUSSIR DES COMPOSITIONS ÉQUILIBRÉES ET SAVOUREUSES

PUBLIC

Le niveau I est accessible aux personnes n'ayant aucune expérience dans le domaine de l'hôtellerie-restauration.

Le niveau II est destiné aux stagiaires issus du métier de l'hôtellerie-restauration justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Être sensibilisés aux saveurs et à leurs équilibres.
- Maîtriser au mieux les ustensiles et les techniques pour réaliser les grands cocktails classiques internationaux : histoire et familles de cocktails, subtilités de réalisation.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes, dégustation, mise en situation filmée.

INTERVENANTS

Professionnels du bar.

HISTORIQUE DES BOISSONS MÉLANGÉES

LES GRANDES FAMILLES DE COCKTAILS

L'ÉQUILIBRE DES SAVEURS

LES TEXTURES DE COCKTAILS

LES COCKTAILS CLASSIQUES

LES DÉCORATIONS ET LES GARNITURES

LA MIXOLOGY, DÉFINITION ET EXEMPLE

LA VENTE DU COCKTAIL AUPRÈS DU CLIENT

ENTRAÎNEMENT DOSAGE ET VERSE

RÉALISATION DES COCKTAILS CLASSIQUES FILMÉS

LES COCKTAILS CONTEMPORAINS

MISE EN SITUATION, TEST PRATIQUE

LES TECHNIQUES MODERNES DE RÉALISATION



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES

FLAIR BARTENDING

LE BAR DEVIENT ATTRACTION

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant pratiquer le flair bartending ou se perfectionner.

PRÉ-REQUIS Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre l'intérêt d'une bonne interaction client.
- Connaître l'environnement du bar.
- Agencer leur espace de travail.
- Transformer le client en spectateur.
- Connaître les techniques de mesure et le dosage de liquides.
- Connaître les équipements nécessaires au barman et au show bar.
- Maîtriser les premiers mouvements de working flair.
- Connaître les mouvements de flair exhibition basiques.
- Créer et présenter une démonstration de flair à un public.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et pratiques.

INTERVENANTS

Barmans professionnels.

LE BAR DEVIENT ATTRACTION, LE BARMAN, SON ENVIRONNEMENT, L'INTERACTION CLIENT

- Accueillir le client.
- Les différents profils de clients.
- Mettre à l'aise le client et créer du lien.
- Interagir ponctuellement avec chaque client et travailler le « Guest-Focus ».
- Aménager son espace de travail de façon efficace.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

- Énumération des outils et description individuelle.
- Démonstrations.

PRATIQUE DES DIFFÉRENTS VERSES ET DOSAGES

- Les différents dosages de bar.
- Le free pouring, le jigger.
- Les verses stylisées simples.
- Verses à 2 mains.

LES MOUVEMENTS DE WORKING FLAIR

- Sortie de shaker et bouteille.
- Cycling.
- Envoi dans le dos, r olling.

SHOW BAR ET FLAIR-BARTENDING

- La valeur ajoutée du show bar.
- Les conséquences économiques.
- Les dérives et la sécurité.

LE FLAIR EXHIBITION

- Les mouvements de flair exhibition.

LES VERSES STYLISÉES COMPLEXES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES

ACCUEILLIR SON CLIENT

POUR UNE DÉMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES

PUBLIC La formation s'adresse aux restaurateurs et aux serveurs.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Prendre en charge le client de la porte à la table.
- Identifier les vraies attentes des clients.
- Conseiller le client dans ses choix.
- Vendre mieux et fidéliser le client.

Les objectifs pédagogiques sont de connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, de comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, d'identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de ventes éprouvées.

Assister à la formation **NOTRE CONSEIL VENTE ADDITIONNELLE**

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et jeux de rôles.

INTERVENANTS

Spécialisés dans l'accueil et la relation client en restauration.

APPRENDRE LES RÈGLES DE BASE DU SERVICE

- Premier contact avec le client.
- Prise de commande, le suivi de la commande.
- Prise en charge de la table jusqu'au départ du client.
- Échange de pratiques.

L'ACCUEIL AU POINT DE VENTE

- L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception.
- La gestion des attentes, l'attitude et le sourire.
- Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil.
- Les exigences du public.

SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU CLIENT

- La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes.
- L'image de soi, l'image perçue par autrui.
- L'esprit d'équipe : une bonne communication interne, gestion des conflits.

IDENTIFIER LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

- L'écoute active : questionner, comprendre, re-formuler.
- Faire la différence entre besoin et envie.
- Identifier les freins.

L'ACCUEIL POUR VENDRE

- Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre.
- Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle.
- Vendre le concept de l'établissement.
- Parler «vrai» pour vendre plus, le langage sensoriel.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES



BARISTA : BASES ET PERFECTIONNEMENT (THÉS, CAFÉS...)

LE BAR : UN MÉTIER DE SPÉCIALISTE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant apprendre les différentes facettes du métier de BARISTA (spécialiste du café) ou se perfectionner.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir les bases pratiques et théoriques du barista.
- Connaître les grands terroirs et les familles de produits.
- Maîtriser le vocabulaire de la dégustation.
- Réaliser les boissons à base de café.
- Maîtriser la technique de montage de lait et ses paramètres d'hygiène.
- Réaliser quelques techniques de Latte Art.
- Maîtriser la réalisation des cocktails café classiques.
- Utiliser et entretenir le matériel.

DÉCOUVERTE DE L'UNIVERS DU CAFÉ

- Explications du métier de barista.
- Connaître le monde du café : origine, espèces, récoltes, la torréfaction.
- Découvrir les 5 m.
- Maîtriser le vocabulaire de la dégustation.

PRISE EN MAIN DE LA MACHINE À CAFÉ

- Connaître les principes d'hygiène.
- Organiser, préparer et mettre en place son poste de travail.
- Utiliser le matériel et les équipements adéquats.
- Nettoyer et entretenir des machines.

LE LAIT ET LE LATTE ART

- Assimiler la technique du montage de lait et sa verse.
- Maîtriser les dosages, les versages des liquides.

LES BOISSONS À BASE DE CAFÉ

- Réaliser les boissons chaudes (expresso, cappuccino, latte, macchiato...) et cocktails.

APPRENDRE LE SERVICE DES BOISSONS CHAUDES

PRÉPARATION ET SERVICE EN SALLE

POUR UNE DÉMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES

PUBLIC

La formation s'adresse aux responsables de restaurant, responsables de salle, serveurs souhaitant améliorer la qualité de service et d'accueil de leur établissement pour fidéliser leur clientèle.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- D'appliquer les techniques de base.
- D'adapter leurs comportements en salle.
- Proposer des accords mets et spiritueux.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes, dégustation, mise en situation filmée.

INTERVENANTS

Spécialiste dans l'accueil et la relation client en restauration.

SAVOIR ACCUEILLIR LES MÉCANISMES DE LA SATISFACTION CLIENT

- Première impression.
- Accueil téléphonique.
- Accueil physique.

SERVICE : SÉQUENCES DE SERVICES (DE LA PRISE DE COMMANDE JUSQU'AU DÉPART DU CLIENT)

IDENTIFIER LES BESOINS

- Écoute active.
- Reformulation.
- Différence entre besoin et envie.

SAVOIR ÊTRE

- Vocabulaire.
- Posture.
- Image (de soi, perçue).
- Présentation.

VENTE

- Connaissance de la carte.
- Connaissance des produits.
- Suggérer pour vendre.
- Comment conseiller.

COMMUNICATION : VERBALE, NON-VERBALE, TRAVAIL EN EQUIPE



14 HEURES



14 HEURES

GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Anticiper et gérer les situations d'agressivité avec la clientèle.
- Développer les attitudes et comportements adaptés pour désamorcer et mieux résister à ces situations stressantes.
- Mieux gérer leur stress et leurs émotions dans leur fonction professionnelle.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

lacement des stagiaires dans une position d'acteurs (et non de spectateurs), par des jeux de rôles filmés, des mises en situation.

INTERVENANTS

Intervenants spécialisés.

L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

- Profils comportementaux.
- Gestion culturelle des nationalités.
- Chaque pays, ses us et coutumes.

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- La réclamation ne doit pas devenir plainte.
- Gérer positivement les réclamations.
- Suivi des litiges.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

- Repérer les conduites inefficaces.
- Identifier l'altercation verbale : comment la prévenir.
- Définir la violence, les situations types et les profils des individus violents.
- Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercices pratiques).



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7

HEURES

GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de la restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Gérer des situations conflictuelles d'intensité variable.
- Analyser une situation.
- Apprécier le niveau de risque, tant pour le personnel que pour le public.
- Adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique.

ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

La formation rappelle le principe de graduation d'une intervention et d'une riposte, ainsi que les motifs légitimes du refus d'accès à un établissement.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, armes saisies administrativement, matériels d'entraînements, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

MAÎTRISE DU CADRE JURIDIQUE

- Motifs légitimes de refus d'accès ou d'expulsion, classification des infractions et organisation des juridictions, flagrance et droit d'appréhension, légitime défense, vidéo-surveillance et procédure d'intervention graduée.

GESTION VERBALE DU CONFLIT

- Psychologie de l'interlocuteur, gestion du stress personnel, techniques de négociation.

POSITIONNEMENT

- Gestion de l'espace, attitude, positionnement individuel et collectif.

PROTECTION

- Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique.

MISES EN SITUATION

- Jeux de rôles immersifs abordant des problématiques variées, du simple litige à une agression caractérisée...



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14

HEURES

TECHNIQUES COMMERCIALES

SÉDUIRE ET FIDÉLISER
VOTRE CLIENTÈLE



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

LES TECHNIQUES DE VENTE

DÉVELOPPER DES ACTIONS COMMERCIALES EFFICACES

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne ayant en charge la commercialisation d'une prestation d'un établissement.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Créer une ambiance agréable avec l'interlocuteur.
- Poser les bonnes questions.
- Argumenter et contrer les objections.

VALIDATION DE LA FORMATION

Validation des acquis pendant la visio conférence.

E-learning pour support écrit et vad.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

ACCUEIL ET VENTE PAR TÉLÉPHONE

PUBLIC

Pour les équipes de restaurant.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Optimiser l'expérience client par téléphone.
- Améliorer la gestion des réservations.
- Développer des compétences de vente additionnelle (Upselling).
- Renforcer les capacités de gestion des objections et réclamations.
- Fidéliser la clientèle par un suivi personnalisé.
- Augmenter la confiance et l'aisance téléphonique des équipes.

VALIDATION DE LA FORMATION

Validation des acquis pendant la visio conférence.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

L'IMAGE DE MARQUE, C'EST QUOI ?

- Différence entre identité et image de marque.
- Les caractéristiques que l'on veut mettre en avant.
- Comment la marque est-elle perçue par les consommateurs ?

CONNAÎTRE LES ATTENTES DU CLIENT

- L'écoute active.
- Le questionnement.
- Le SONCAS.

DÉVELOPPER SES VENTES

- Définition d'une action commerciale, la prospection.
- La promotion.
- La publicité.

CALCULER LE ROI

- Le ROI Quézaco ?
- Calculer la marge commerciale.
- Calculer le ROI.

FAIRE DU CROSS-SELLING ET DU UP-SELLING

- Différence entre Cross-Selling et Up-Selling.
- Concrètement, comment le met-on en place ?

AMÉLIORER LES PRINCIPES DE VENTE POUR ÊTRE PLUS PERFORMANT

- Par quel biais peut-on faire du commercial dans son commerce ?
- La vente active et la vente passive.
- Les 7P.

LES TECHNIQUES DE VENTE

- Les étapes de la vente.
- Les critères d'un accueil de qualité.
- La règle des 4x20.
- L'argumentation.

INTRODUCTION AU SERVICE CLIENT TÉLÉPHONIQUE

- Comprendre l'importance d'un bon accueil téléphonique.
- Les bases de l'accueil téléphonique : ton de voix, clarté, et sourire au téléphone.
- Attitude professionnelle : comprendre et transmettre l'image du restaurant dès les premiers échanges.

TECHNIQUES D'ACCUEIL ET GESTION DES APPELS

- Les étapes d'une prise d'appel réussie :
 - Salutation professionnelle et personnalisée.
 - Présentation claire du nom du restaurant et de la personne au téléphone.
- Écoute active : techniques pour comprendre les besoins du client et poser les bonnes questions.
- Prise de notes et outils : bien gérer les informations et éviter les erreurs de réservation.

GESTION DES RÉSERVATIONS ET UPSSELLING

- Maîtriser les informations sur les offres du restaurant (menu, horaires, événements, promotions, etc.).
- Techniques de vente additionnelle :
 - Proposer des options complémentaires comme des menus spéciaux ou des offres pour les groupes.
 - Suggérer des horaires plus flexibles en cas de surbooking.
- Gestion des refus : savoir refuser une demande tout en maintenant une relation positive.

TRAITEMENT DES OBJECTIONS ET RÉCLAMATIONS

- Techniques pour gérer les objections courantes : indécision, horaires complets.
- Gestion des réclamations : garder son calme, écouter activement et proposer des solutions.

SUIVI DES RÉSERVATIONS ET FIDÉLISATION

- Confirmer les réservations : importance du suivi et de la confirmation des réservations par message ou mail.
- Techniques pour fidéliser le client (petites attentions, reconnaissance, etc.).
- Analyse et auto-évaluation : revoir ses appels pour s'améliorer.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7 HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7 HEURES

MANAGEMENT

AMÉLIOREZ LA PERFORMANCE
DE VOS ÉQUIPES



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

LE PERMIS DE FORMER

DONNER ENVIE, DONNER CONFIANCE, DONNER L'EXEMPLE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne identifiée comme tuteur et maître d'apprentissage dans le secteur CHR.D.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

La réussite d'un jeune en formation dépend pour beaucoup de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise, ce qui souligne le caractère fondamental de l'action des tuteurs et des maîtres d'apprentissage dans la formation des alternants.

Savoir accueillir, montrer aux jeunes, échanger avec les centres de formation, sont des compétences majeures que les tuteurs et maîtres d'apprentissage doivent développer et mettre en oeuvre constamment pour chaque alternant.

La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à une intégration réussie.

VALIDATION DE LA FORMATION

Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation permis de former et d'un guide d'application.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en CHR.D.

INTERVENANTS

Attestation de formation permis de former.

INFORMATION SUR LES PARCOURS DE FORMATION PROFESSIONNELLE PAR ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHR.D

- Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant.
- Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance.

INTÉGRATION DE L'ALTERNANT À SON NOUVEL ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur CHR.D.

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

- Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel.

TRANSMISSION ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES EN SITUATION DE TRAVAIL

- Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail.
- Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation.

INITIATION AU DROIT SOCIAL : LES CONTRATS DE FORMATION EN ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHR.D

- Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance

LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux tuteurs et maîtres d'apprentissage, quatre ans après avoir suivi le permis de former.

PRÉ-REQUIS

Être titulaire du permis de former.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

VALIDATION DE LA FORMATION

Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation permis de former et d'un guide d'application.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques, outils pédagogiques.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en CHR.D.

INTERVENANTS

Attestation de formation permis de former.

CADRE DE LA FORMATION

- Raison de la formation.
- Organisation de la formation professionnelle et du secteur C.H.R.D.

LE CADRE JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ALTERNANCE SOUS CONTRAT DE TRAVAIL

- Les contrats en alternance.
- Les dispositifs d'aides aux alternants.

ENCADRER UN ALTERNANT, L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT, UN MANAGEMENT DE PREMIER NIVEAU

- Typologie des alternants.
- Pour une intégration réussie et un accompagnement de qualité.
- Accompagner l'alternant, un management de premier niveau.

PÉDAGOGIE DE L'ALTERNANCE : TRANSMISSION DES SAVOIRS EN SITUATION DE TRAVAIL

- Logique de l'alternance.
- Analyser et décrire son métier.
- Construire une séquence d'apprentissage en situation de travail.

L'ÉVALUATION

COORDINATION DES ACTEURS DU PARCOURS

- Les acteurs de l'alternance.
- Outils de coordination et de suivi.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

14
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

7
HEURES

MANAGER DE DEMAIN

MANAGER AVEC LES NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL ET DE COMMUNICATION DANS UNE ENTREPRISE PLUS AGILE ET PLUS HYBRIDE À L'ÈRE DE L'IA

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers souhaitant développer leur agilité managériale.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les impacts du digital sur le manager en entreprise.
- Accompagner la transformation digitale des métiers.
- Intégrer le digital dans leur pratique managériale.

VALIDATION DE LA FORMATION

Validation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Placement des stagiaires dans une position d'acteurs (et non de spectateurs) par des mises en situation.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en management et NTIC.

RAPPEL / QU'EST-CE QUE MANAGER ? STYLES, RÔLES, FONCTIONS ET POSTURES

- 360° état des lieux de mon management.
- Mes compétences / soft skills.
- Les besoins de mon équipe.

COMPRENDRE LES IMPACTS DU DIGITAL SUR LE MANAGER EN ENTREPRISE ET L'INTÉGRER DANS SON QUOTIDIEN

- Définition de la transformation digitale.
 - R-evolution des modes de travail : télétravail, hybridation, flex office...
 - Outils : NTIC, Cloud Computing.
 - Technologies émergentes : IA, metaverses, réalité virtuelle augmentée, IOT...
- Impact du digital sur le management : communication, prise de décision, recrutement, l'intégrer dans ses pratiques.

ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DIGITALE DES MÉTIERS

- Conduite du changement.
- Résistance au changement.
- Risques liés au digital avec un focus sur les risques psychosociaux.
- Quelle posture adopter en tant que manager ? Quels soft skills ?

INTÉGRER LE DIGITAL DANS SA PRATIQUE MANAGÉRIALE

- Intégrer le digital : l'IA dans sa pratique.
- Générer la motivation.
- Développer les compétences.
- Cultiver l'innovation.

INTÉGRER ET MANAGER LA NOUVELLE GÉNÉRATION « Z »

COMPRENDRE, COMMUNIQUER, MOTIVER ET MANAGER

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout manager souhaitant comprendre les leviers de la nouvelle génération.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les modes de fonctionnement de la génération « Z » au travail.
- Choisir un mode de communication souple et personnalisé.
- Réussir l'intégration de la génération « Z » dans une équipe.
- Agir sur les leviers de motivation adaptés aux « Z ».
- Gérer les situations délicates.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

COMPRENDRE LA GÉNÉRATION Z DANS L'ENTREPRISE

- Analyser les comportements : approche sociologique et cognitive.
- Porter un regard nouveau sur les « Z ».
- Comprendre le mode relationnel des « Z » et leur rapport à la hiérarchie.
- Étude comparative et échanges sur les « Z » et les autres générations.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES « Z »

- Savoir créer un contact réel avec les « Z ».
- Développer un mode de communication circulaire, souple et adaptable.
- Faire de sa communication avec les « Z » un atout stratégique.
- Faire de la différence un levier efficace.
- Oser inventer de nouveaux modes de communication.

INTÉGRER LES « Z » DANS LES ÉQUIPES

- Investir sur la complémentarité des acteurs.
- Oser parier sur l'atout des « Z » dans l'entreprise de demain.
- Savoir gérer les conflits transgénérationnels, créer des partenariats.
- Jouer la carte de l'intégration adaptée.

COMPRENDRE COMMENT MOTIVER LES « Z »

- Comprendre les sources réelles de motivation et les intégrer.
- Faire le lien entre les signaux faibles et forts et les leviers de motivation.
- Concilier la motivation des « Z » et les besoins de l'entreprise.

MANAGER LA GÉNÉRATION Z AU QUOTIDIEN

- Gérer efficacement des comportements nouveaux.
- Savoir jouer sur des modes de management adaptés.
- Savoir responsabiliser et regarder les « Z » sans créer de blocages.
- Porter un regard différent sur les situations bloquées avec l'approche systémique.
- Gérer efficacement les situations tendues avec les « Z ».



14 HEURES

NEW

NEW



14 HEURES

FONCTION MANAGER

QU'EST CE QUE MANAGER ?

PUBLIC Cette formation s'adresse aux restaurants (exploitants, directeurs).

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les besoins de leur équipe.
- Mettre en place une stratégie d'objectifs.

VALIDATION DE LA FORMATION

Validation des acquis pendant la visio conférence.
E-learning pour support écrit et vad.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Placement des stagiaires dans une position d'acteurs (et non de spectateurs) par des mises en situation.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en management.

QU'EST CE QUE MANAGER ?

- Les besoins de mon équipe.
- 360° état des lieux de mon management.

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- Chef, Manager, Leader.

L'ASSERTIVITÉ, QUALITÉ ESSENTIELLE DU MANAGER

- S'exprimer de façon responsable.

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU SERVICE DU MANAGER

- Notion d'analyse transactionnelle.

LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- L'intégration d'un nouveau salarié.

LA DÉLÉGATION

LE CONTRÔLE

- Recadrer et féliciter.

SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE

PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE MANAGEMENT

PUBLIC Cette formation s'adresse aux restaurants (exploitants, directeurs).

PRÉ-REQUIS Avoir suivi la formation initiale de 2 jours en management opérationnel.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Faire un bilan sur les actions de progrès.
- Identifier les freins et/ou les obstacles rencontrés pour la mise en œuvre d'actions de progrès.
- Renforcer la pratique de méthodes et outils travaillés lors de la première session de formation.
- Revoir et affiner certaines acquisitions réalisées durant la 1^{ère} session de formation.
- Traiter différentes et nouvelles situations de réalités managériales rencontrées lors de l'intersession.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Très impliquants et interactifs - mises en situations concrètes à partir d'exemples tirés du quotidien des participants Alternance non égalitaire entre apports : théorie et pratique : 35 % et 65 %, soit 1/3 et 2/3.

INTERVENANTS

Spécialisés en management et/ou en communication.

RESTITUTION ET BILAN INTERSESSION POUR CHACUN DES PARTICIPANTS

- Actions de progrès réalisées avec progrès.
- Actions de progrès envisagées mais non réalisées.
- Actions de progrès réalisées mais sans succès.
- Freins et/ou obstacles rencontrés pour la mise en œuvre d'actions de progrès.

RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGÉRIALES

RÉAFFIRMATION DE LA POSTURE ET L'ÉTAT D'ESPRIT DU MANAGER DANS UN CADRE DE MUTATION

AXE DU MANAGEMENT DE LA TÂCHE

- Décider.
- Organiser.
- Contrôler.
- Diriger.
- Résoudre les problèmes techniques et humains.

AXE DU MANAGEMENT DU FACTEUR HUMAIN

- Communiquer : entretiens et réunions.
- Déléguer.
- Motiver.
- Mobiliser.
- Faire adhérer.
- Gérer les conflits.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7
HEURES

MANAGER AUTREMENT

MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET POSITIVISME

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux exploitants, directeurs, gouvernantes... dans les hôtels, restaurants...

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Maîtriser les fondamentaux du management. Une expérience de manager serait un plus.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Favoriser une communication bienveillante et constructive.
- Motiver leurs collaborateurs par un accompagnement individualisé.
- Développer leur leadership et un mode de management plus collaboratif.
- Fidéliser leur équipe et faire rayonner leur marque.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de fin de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas pratiques en sous-groupes : résoudre une problématique managériale par l'analyse des pratiques. Mises en situation selon les besoins exprimés.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en management.

MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET POSITIVISME

- Sécuriser l'intégration du collaborateur et donner du sens à ses missions : pyramide de Maslow et Dilts.
- Maîtriser les étapes de l'apprentissage et du débriefing constructif : les niveaux d'apprentissage de Bateson et de Burch.
- Donner des objectifs réalistes et motivants : Smartef.
- Être le facilitateur de développement des compétences et de l'évolution du collaborateur : la roue des compétences de C. Flück.
- Encourager et accompagner son équipe dans sa progression : fédérer une équipe avec la pyramide de Dilts.
- Fidéliser ses collaborateurs et développer sa réputation d'employeur attractif : individualiser sa communication et son management.

DÉVELOPPER/EXPLOITER SES TALENTS DE LEADER

- Devenir un communicant influent et respecté : déterminer les caractéristiques du leader et s'auto-évaluer (estime de soi et effet miroir).
- Intégrer les mécanismes de la communication bienveillante et déjouer les jeux psychologiques : se mettre en empathie, notion de carte du monde, de tri sur soi et de synchronisation (programmation neuro-linguistique).
- Renforcer sa posture de manager et de leader : le triangle de Karpman et l'estime de soi.
- Favoriser la cohésion d'équipe grâce au management collaboratif : appréhender la notion de travail en mode projet et établir des relations de confiance.
- Développer la culture et les valeurs de son équipe.
- Identifier les potentiels et les ressources de son équipe pour générer la performance individuelle et collective.

RECRUTER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

FAVORISER LEUR ENGAGEMENT ET SUCCÈS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux dirigeants, managers et chefs de service en hôtellerie-restauration amenés à organiser et suivre les recrutements de l'établissement ou de l'entreprise.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les différentes méthodes de recrutement.
- Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement et limiter les coûts.
- Mettre en place un plan d'intégration des nouveaux embauchés.
- Perfectionner leurs techniques et outils d'évaluation.
- Connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation pratique : étude de cas concrets et mises en situation. Apports d'outils méthodologiques. Accompagnement post-formation.

INTERVENANTS

Spécialisés en ressources humaines.

LE RECRUTEMENT AUJOURD'HUI

- Le marché de l'emploi.
- Coût du recrutement.
- La discrimination à l'embauche.
- Les différentes étapes du recrutement.

RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGÉRIALES

- La définition du poste : missions, compétences et pré-requis.
- L'élaboration d'une grille de choix.

IDENTIFICATION DES CIBLES ET DIFFUSION DE L'OFFRE

PRÉSELECTIONNER LES BONNES CANDIDATURES

L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Objectifs de l'entretien.
- Grille d'entretien.
- Langage verbal et non verbal.
- Techniques spécifiques de l'entretien de recrutement.

LES COMPLÉMENTS À L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Tests d'aptitudes, tests de connaissances, inventaires de personnalité... les mises en situation, entretiens collectifs, assessment center.

L'ANALYSE DES CANDIDATURES ET LA PRISE DE DÉCISION

OPTIMISER LA PÉRIODE D'INTÉGRATION



14
HEURES



14
HEURES

LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES



MANAGER MALGRÉ LA DISTANCE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, managers.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Manager en proximité malgré la distance.
- Considérer que la distance n'est pas un handicap à la bonne gestion.
- Disposer d'indicateurs de pilotage d'activité tangibles, permettant de garder la maîtrise du fonctionnement.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, études de cas.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

L'EXERCICE DE L'AUTORITÉ (EXERCICE DU LEADERSHIP) SANS ÊTRE PRÉSENT PHYSIQUEMENT

LE MAINTIEN DU NIVEAU D'EXIGENCE

LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE REPORTING EFFICACE

LA DÉLÉGATION :

- Les conditions pré-requises.
- Les règles de délégation efficace.
- Le suivi de la délégation.

LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES CONSTRUCTIFS

LA PRATIQUE DU QUESTIONNEMENT

L'INSTAURATION DE LA CONFIANCE

LES MOYENS DE CONTRÔLE ET DE SUIVI À DISTANCE



14
HEURES

PRÉSERVER L'ENTENTE FAMILIALE DANS SON ÉTABLISSEMENT

LE MANAGEMENT DANS DES ÉTABLISSEMENTS FAMILIAUX

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, managers dans des établissements familiaux.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maintenir une bonne synergie et un climat constructif au sein de la famille.
- Avoir une vision réellement commune de la façon de travailler ensemble.
- Faire un atout des différences individuelles.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, études de cas.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

LA FIXATION DES RÈGLES DU JEU INTRA-FAMILLE DANS LA GESTION FAMILIALE DES ÉTABLISSEMENTS

CE QUI PEUT SE VIVRE ET NE PAS SE DIRE DANS LA GESTION FAMILIALE DES ÉTABLISSEMENTS

LA CAPACITÉ À EXPRIMER SES DÉSACCORDS

LES RÔLES IMPARTIS ET LEUR ARBITRAGE

LES RÔLES ASSIGNÉS ET LES RÔLES MASQUÉS

LE POUVOIR ET L'INFLUENCE

LES CONSÉQUENCES POSITIVES DE LA CONFIANCE INSTAURÉE

LES CONSÉQUENCES NÉGATIVES D'UN MANQUE DE CONFIANCE

LES DIVERGENCES DE POSITION, DE CONCEPTION ET LEUR RÉGULATION

L'INTÉRÊT SUPRÊME EN EXERGUE : CELUI DE LA SATISFACTION DU CLIENT

LES FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE D'UNE GESTION FAMILIALE DE PLUSIEURS ÉTABLISSEMENTS

LES ÉCUEILS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉS À ÉVITER



14
HEURES

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux managers, exploitants, personnes en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux se connaître en tant que communicants.
- Gérer les conflits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les conflits dans le groupe.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS

Spécialisés en management et relation interpersonnelle.

SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT

- Repérer les obstacles à la communication.
- Utiliser des outils pour mieux écouter et être compris.

COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

- Analyse stratégique de ses interlocuteurs.
- Positiver la relation.
- Utiliser un vocabulaire positif et concret.

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- Les 5 premières minutes.
- Repérer le mode de communication de mon interlocuteur.
- Convaincre et négocier.

GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

- Comprendre la dynamique de groupe.
- Reconnaître les rôles.
- Gérer les conflits.

JEUX DE RÔLES

ENTRETIEN PROFESSIONNEL

IMPLIQUER LE SALARIÉ POUR MENER UN ENTRETIEN CONSTRUCTIF ET EFFICACE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux directeurs, managers...

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Utiliser les outils nécessaires pour réaliser l'entretien annuel professionnel dans les meilleures conditions, afin qu'il réponde à l'objectif de définir le plan de formation individuel et collectif de l'entreprise.

Cet entretien a donc pour objet de favoriser les synergies entre le projet professionnel des salariés et les exigences de l'entreprise, et de valoriser les ressources humaines de l'entreprise par une connaissance approfondie des compétences et des motivations des collaborateurs.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS

Spécialisés en relations interpersonnelles.

NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

- Concernant la formation professionnelle tout au long de la vie.

ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

- Les objectifs pour l'entreprise.
- Les objectifs pour le salarié.

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Le déroulement de l'entretien.

LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Présentation du passeport formation.



7
HEURES



14
HEURES

DROIT SOCIAL

DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE
DANS LE CADRE LÉGISLATIF
EN VIGUEUR



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

DROIT DU TRAVAIL EN CHR

8 MODULES EN 3H30

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux responsables d'établissement, managers d'équipes, en charge de l'administration du personnel, Responsables RH, DRH, comptables, élus d'un CSE.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le droit du travail, appliqué au secteur des Hôtels, Cafés, Restaurants.
- Mettre en conformité l'exploitation, au regard de la réglementation du travail en vigueur.
- Limiter le risque de contentieux.
- Respecter et faire respecter les dispositions légales.
- Disposer des connaissances et des outils pratiques pour maîtriser le sujet et le mettre en œuvre dans leur établissement.

1. LA CONVENTION COLLECTIVE CHR

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître et faire appliquer la Convention Collective CHR.

LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LE CONTRAT D'EXTRA

LE CONTRAT DE SAISON

LA CLASSIFICATION

LA GRILLE DES SALAIRES

L'AVANTAGE NOURRITURE

LE REPOS HEBDOMADAIRE

L'HABILLAGE / DÉSHABILLAGE

LE TRAVAIL DE NUIT

L'INDEMNITÉ CONVENTIONNELLE

2. LES CONTRATS DE TRAVAIL DANS LE CHR

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les différents contrats utilisés en CHR.

LE CDI

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES CLAUSES

CDD DE REMPLACEMENT

CDD D'ACCROISSEMENT D'ACTIVITÉ

CDD DE SAISON

CONTRAT À TEMPS PARTIEL

EXTRA

CONTRATS EN ALTERNANCE (APPRENTISSAGE ET PROFESSIONNALISATION)

LE DÉTACHEMENT

3. LE TEMPS DE TRAVAIL

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Respecter et faire appliquer la législation sur le temps de travail.

LA DURÉE DU TRAVAIL

LE TRAVAIL DE NUIT

LE REPOS HEBDOMADAIRE

LA MODULATION

LES CONGÉS PAYÉS

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LA JOURNÉE DE SOLIDARITÉ

LE TEMPS D'HABILLAGE/DÉSHABILLAGE

4. EXERCER LE POUVOIR DISCIPLINAIRE ET LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Sanctionner un agissement fautif.
- Rompre le contrat de travail en toute conformité et en limitant les risques de contentieux.

LA FAUTE

LES SANCTIONS

LES MOYENS DE PREUVES

LA PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

L'ENTRETIEN DE RECADRAGE

L'ENTRETIEN PRÉALABLE AU LICENCIEMENT

LA DÉMISSION

LE LICENCIEMENT

LA RUPTURE DU CDD

LA RUPTURE CONVENTIONNELLE

AUTRES MODES DE RUPTURES ET INDEMNITÉS DE DÉPART

LE SOLDE DE TOUT COMPTE



3H30
MODULES

5. LA RÉMUNÉRATION

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Appliquer le bon salaire et ses accessoires.

LA CLASSIFICATION
LA GRILLE DE SALAIRE
LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES
LES HEURES COMPLÉMENTAIRES
LES AVANTAGES EN NATURE NOURRITURE - LOGEMENT

6. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en place un règlement intérieur.

ENJEU DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR
SON CONTENU (HYGIÈNE SÉCURITÉ, HORAIRES, ABSENCES,
DISCIPLINE, TENUE VESTIMENTAIRE, ALCOOL DROGUE,
CONTRÔLE DES SACS, NEUTRALITÉ ...)

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de fin de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives. Tour de table.

INTERVENANTS

Spécialisés dans le droit du travail.

7. SE METTRE EN CONFORMITÉ AU REGARD DU CODE DU TRAVAIL

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Se mettre à l'abri d'un contrôle de l'inspection du travail et de l'URSSAF.

L'AFFICHAGE OBLIGATOIRE
LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR
LE DOSSIER DU SALARIÉ
LES ÉLÉMENTS DE PAIE
LA VIDÉOSURVEILLANCE
LE DUERP
LE RGPD
L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

8. LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Réaliser et mettre à jour un DUERP.
- Se mettre en conformité.

CONTENU
LES POSTES CONCERNÉS
ÉVALUER UN RISQUE (GRAVITÉ / PROBABILITÉ / PRIORITÉS)
LES MESURES DE PRÉVENTION



3H30
MODULES



LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

LES 10 POINTS CLÉS DE SA MISE EN PLACE À SON FONCTIONNEMENT

PUBLIC

Cette formation concerne les membres de la direction d'un établissement, Directrice/Directeur des Ressources Humaines, Responsable Ressources Humaines, Responsable des Relations Sociales, Secrétaire, Trésorier, Membre d'un CSE.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en place et faire fonctionner un Comité Social et Économique.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports réglementaires à vision opérationnelle. Mises en situation.

INTERVENANTS

Formateurs experts en relations sociales.

LE CONTEXTE

- Simplification.
- Dialogue social.
- Montée en compétences des représentants du personnel.

LA PÉRIODE TRANSITOIRE

- Le sort des mandats.

LA MISE EN PLACE DU CSE

- Le calcul de l'effectif.
- Le périmètre de la mise en place (établissement distinct, entreprise).
- Le représentant de proximité.

COMPOSITION DU CSE

- Employeurs, titulaires, suppléants, représentants syndicaux.

ÉLECTIONS

- Le processus électoral.
- Le scrutin.

MANDATS

- La durée des mandats, leur renouvellement.

STATUT PROTECTEUR

- La protection légale des candidats et des représentants.

MISSIONS

- Attributions économiques, financières, sociales, de santé au travail.

FONCTIONNEMENT

- Le règlement intérieur.
- Les heures de délégations.
- La formation.
- Les réunions.
- Les budgets.
- Les commissions (Point spécial sur la CSSCT : Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail).
- Les expertises.

LE CONSEIL D'ENTREPRISE

- Le CSE incluant la délégation syndicale.

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE EN CHR

APPRÉHENDER LES BASES DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux dirigeants et chefs d'entreprise en charge de la gestion d'une structure CHR.

PRÉ-REQUIS

Visio : Les stagiaires devront être munis d'un ordinateur portable avec un PACK OFFICE à jour. Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront mieux informés et plus avisés pour :

- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale.
- Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan.
- Gérer sa trésorerie.
- Réaliser un diagnostic financier.
- Interpréter les principaux ratios.
- Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodologie. Cas pratiques. Remise d'exemples de tableaux de gestion.

INTERVENANTS

Intervenants en gestion disposant de bonnes connaissances du CHR.

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

- Comprendre la logique comptable.
- Notion d'exploitation : charges, produits.
- La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre.
- Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe.

LIRE ET ANALYSER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

- Lire et interpréter le bilan
 - Les rubriques de l'actif et du passif.
 - Le bilan : fonction patrimoniale, les annexes, fonction trésorerie.
- Lire et interpréter le compte de résultat.
 - Le compte de résultat : la formation du résultat comptable.
- Analyser et comprendre ses résultats.
 - Les soldes intermédiaires de gestion.
- Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat.
- Le seuil de rentabilité.
 - Analyse des résultats.

BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

- D'où provient la trésorerie.
- Prévoir les besoins en trésorerie.
- Élaborer et gérer son plan de trésorerie.
- Les possibilités de négociation avec son banquier.

LES FONDAMENTAUX DU CONTRÔLE DE GESTION

- Connaissances du comprendre la logique financière de son entreprise.
- Apprendre à calculer son prix de revient.
- Savoir établir des prévisions.
- Suivre les réalisations et analyser les écarts.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7 HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

IA, RÉSEAUX SOCIAUX ET INFORMATIQUE

AMÉLIOREZ VOTRE VISIBILITÉ
AVEC LES OUTILS DIGITAUX



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX

UN ATOUT MAJEUR POUR LES ENTREPRISES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels du secteur.

PRÉ-REQUIS **Présentiel :** Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Définir ce qu'est l'IA.
- Connaître l'importance des réseaux sociaux pour son entreprise.
- Utiliser l'IA dans les réseaux sociaux pour optimiser le retour sur investissement.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

INTRODUCTION À L'IA ET AUX RÉSEAUX SOCIAUX

- Définition de l'intelligence artificielle (IA).
- Explication de ce qu'est l'IA et son rôle dans la simulation de l'intelligence humaine.

L'IMPORTANCE DES RÉSEAUX SOCIAUX POUR LES ENTREPRISES

- Analyse de l'importance croissante des médias sociaux en tant que plateforme de communication et de marketing.

COMMENT L'IA RÉVOLUTIONNE LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Proposer des contenus personnalisés.
- Obtenir des informations sur les performances des campagnes sur les réseaux sociaux.
- Réduire les dépenses de marketing sur les réseaux sociaux.

LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS

SATISFAIRE SES CLIENTS

PUBLIC Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS **Visio :** Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Créer un lien avec leurs clients.
- Faire créer du contenu à leurs clients (recommandation...).

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA.

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

MES COLLABORATEURS ET MES CLIENTS SONT MES PREMIERS AMBASSADEURS (NOTIONS D'«ADVOCACY»)

- Quelle posture adopter vis-à-vis :
 - De mes collaborateurs.
 - De mes clients.

COMMENT CRÉER UN LIEN AVEC MES CLIENTS ? (AVANT, PENDANT ET APRÈS LE REPAS)

- Faire du repas une expérience mémorable : marketing expérientiel.
 - L'expérience bonne ou mauvaise sera partagée sur les réseaux sociaux.
 - Mon rôle dans ce ressenti client.
- Transformer le moment du repas en expérience mémorable.
 - Plat pris en photo, en vidéo.
 - Instants à capturer, anniversaires, événements spécifiques.
 - Le client «content» va générer de nouvelles réservations.

COMMENT FAIRE CRÉER DU CONTENU À MES CLIENTS (PHOTOS-VIDÉOS-RECOMMANDATIONS) ET LE DIFFUSER ?

COMMENT FAIRE DE MES COLLABORATEURS DES VENDEURS ? POSTURE ET COMMUNICATION RELATIONNELLE, CHIFFRE D'AFFAIRES ADDITIONNEL ...

- Renforcer ses compétences relationnelles.
 - Les principes de base de la communication relationnelle.
 - Se montrer empathique et gérer ses émotions.



7
HEURES



14
HEURES

LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?

SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES

PUBLIC Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Se promouvoir.
- Apprendre à bien diffuser leur message.
- Comprendre les enjeux de la e-reputation.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA.

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Comment communiquer les restaurateurs sur les réseaux sociaux, en France... et ailleurs.
- Usages de Facebook, X, Instagram, Youtube, Whatsapp...
- Attentes des socionauts vis-à-vis des marques.
- Guerre des écosystèmes : Google versus Facebook.

APPRENDRE À BIEN DIFFUSER SON MESSAGE, VERS LA BONNE CIBLE, SUR LE BON RÉSEAU

- Devancer les tendances et s'adapter.
 - Des 4P au marketing de service.
 - Savoir diffuser des contenus sur les bons réseaux.

UTILISER LES SITES SPÉCIALISÉS À MON AVANTAGE (TRIP ADVISOR, PETIT FUTÉ...)

SURVEILLER CE QU'ON DIT DE MON ÉTABLISSEMENT SUR LES RÉSEAUX (E-RÉPUTATION)

- Pourquoi parler de mon établissement ? Qu'est-ce que la e-reputation, et comment l'utiliser à son avantage.
 - Connaître les applications de recommandation culinaire.
 - Être informé en instantané de tout commentaire positif ou négatif sur mon établissement.
 - Les outils de veille disponibles pour répondre à ma problématique.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE

PUBLIC Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Utiliser les opportunités du mobile à leur avantage.
- Fidéliser et travailler leur base clients.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA.

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

- Marketing mobile : Attirer, Transformer, Fidéliser.
 - Panorama en lien avec les restaurants.

COMMENT UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE À SON AVANTAGE ? CAMPAGNES SMS, GÉOLOCALISATION

- Formats publicitaires & les applications.
- Modèles économiques.
- Spécificités du mobile dans une stratégie digitale : contraintes et opportunités.

FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENTS

- Panorama des outils et solutions existantes et payantes.
- Fidéliser et entretenir sa relation de proximité.
- Avoir une base restaurateur actualisée pour lancer des actions push.
- Comprendre l'intérêt d'une base CRM adaptée aux besoins.
- Présentation des solutions gratuites et payantes sur le marché.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

EXCEL

DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT, INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout public désirant se former au logiciel Excel.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les moyens techniques afin de se former aux bonnes pratiques du logiciel Excel.
- Mettre les outils concrets à disposition du public.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques.

INTERVENANTS

Professionnels spécialisés.

MANIPULER LES CLASSEURS

- Insérer, déplacer, renommer des feuilles.
- Protection de cellules, feuilles et classeurs.
- Partager un classeur.

CALCULS RÉVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

- Le calcul par défaut, les formules, les fonctions de calcul, les recopies de formules, les pourcentages.

LES CALCULS : ALLER + LOIN

- Définition et utilisation des noms.
- La fonction si, la fonction somme.si, nb.
- Les références relatives, absolues et mixtes.
- Concatener, entier, arrondi.

MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉE

- La mise en forme automatique et conditionnelle.
- Impression.

PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

- Les styles, les volets, le zoom, les barres d'outils.

LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

- Les références inter-feuilles, inter-classeur.
- Le mode plan : créer des niveaux de plan copier et coller des données dans d'autres applications.
- Savoir utiliser la commande rechercher/remplacer.

ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

- La barre d'outils dessin, les commentaires, lien hypertexte.

SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

- Séries : linéaires, chronologiques, géométriques.
- Créer une liste.
- Fonctions aujourd'hui à maintenant, calcul de différence entre 2 dates, fonctions année/mois/jour, calcul d'heures, format de dates.

INTRODUCTION AUX LISTES

- Trier correctement un tableau, activer les filtres automatiques, filtrage de données simples.

CRÉER UN GRAPHIQUE

MODIFIER UN GRAPHIQUE

PHOTOGRAPHIE

MAÎTRISER LES BONNES TECHNIQUES

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux chefs d'entreprises, responsables du contenu d'un site, les webmasters, adjoints de direction, commerciaux et toute personne liée au développement et à la promotion de l'établissement.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux comprendre les clés d'une photo réussie.
- Mettre en valeur leurs produits, plats...
- Optimiser leurs ventes.
- Améliorer la qualité des visuels (cartes, menus, site internet).

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS

Professionnels spécialisés.

ÉTUDES PRÉLIMINAIRES À LA PRISE DE VUE

- Définir l'objectif voulu pour chaque photo.
- Créer sa charte photographique.

LE SHOOTING

- Connaître les réglages de son appareil photo.
- Mettre en scène les produits.
- Canaliser la lumière.

LA POST-PRODUCTION

- Choisir le logiciel adapté à ses besoins.
- Apprendre à maîtriser les techniques de base.

LA DIFFUSION

- Cartes, menus, site internet, réseaux sociaux.



14
HEURES



14
HEURES

CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT

PUBLIC Cette formation s'adresse aux dirigeants d'un établissement.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Promouvoir des événements, des menus et services en utilisant différents supports (réseaux sociaux, internet, presse, radio...).

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés.

ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RESEAUX SOCIAUX ET LES AUTRES MEDIAS

- Comment communiquent les restaurateurs sur les réseaux sociaux, en France... et ailleurs.
- Usages de Facebook, X, Instagram, Youtube, Whatsapp...
- Attentes des socionauts vis-à-vis des marques.
- Guerre des écosystèmes : google versus facebook.
- Utiliser les sites spécialisés à mon avantage (trip advisor, petit futé...).

COMMENT FAIRE CRÉER DU CONTENU À MES CLIENTS (PHOTOS-VIDÉOS-RECOMMANDATIONS) ET LE DIFFUSER ?

LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables des CHR.D.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connaître les basiques de l'utilisation des outils WEB. Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de la e-réputation, du e-marketing et de la e-publicité.
- Élaborer leur stratégie de communication digitale.
- Appliquer les techniques du e-mailing.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.
Apports théoriques et supports spécifiques.

INTERVENANTS

Professionnels et experts dans le domaine.

COMMENT UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE À SON AVANTAGE ? CAMPAGNES SMS, GÉOLOCALISATION

- Formats publicitaires et les applications.
- Modèles économiques.
- Spécificités du mobile dans une stratégie digitale.

SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

- Présentation du e-mailing, des outils nécessaires.
- Construire son message en utilisant son identité visuelle.
- Suivi de la campagne - tracking.

POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE

- Ma marque, mon identité : logo, carte, langue, décoration, accès ...

JE DOIS RÉFÉRENCER MA MARQUE

• LE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL - SEO

- Les critères et techniques du référencement naturel.
- Définir ma stratégie de référencement naturel.
- Optimiser le seo sur mobile.
- Intégrer le référencement naturel dans l'animation de mon site Internet.

• LE RÉFÉRENCIEMENT PAYANT - SEA

- Référencement payant : définition.
- Définir ma stratégie de référencement payant.
- Créer une campagne sea.
- Piloter la performance, gestion des prestataires.

SURVEILLER CE QU'ON DIT DE MON ÉTABLISSEMENT

- Pourquoi parler de mon établissement ?
- Connaître les applications de recommandation culinaire.
- Être informé en instantané de tout commentaire positif ou négatif sur mon établissement.
- Les outils de veille disponibles pour répondre à ma problématique.

NAVIGUER SUR INTERNET : MAIL, MESSAGERIE, CRÉATION DE COMPTES RÉSEAUX SOCIAUX

- Évolution des différents médias sociaux : Facebook, X, LinkedIn, Instagram...

ÉLABORER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE

- Réalisation d'un diagnostic.
- Définir ses priorités.
- Bâtir son plan de communication en fonction des différents médias sociaux.

ÉTABLIR UN DISPOSITIF SUR LES MÉDIAS SOCIAUX POUR UN ÉVÈNEMENT

- Augmenter la visibilité de votre événement grâce aux médias sociaux.
- Utiliser les événements pour produire un contenu.

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

- Définition de la e-publicité et achat d'espace en ligne.
- Comprendre le fonctionnement des différentes régies publicitaires : Google, Youtube.
- Techniques de promotion en ligne et choix des formats.
- Mettre en place un plan de média efficace.
- Utiliser la publicité par les mobiles.
- Suivre et mesurer les audiences et les retours.

SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

- Présentation du e-mailing.
- Les outils nécessaires.
- Construire son message en utilisant son identité visuelle.
- Gestion de fichiers.
- Suivi de la campagne - tracking.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

INITIATION POWER BI DESKTOP

LES FONDAMENTAUX

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout public désirant se former au logiciel Power BI Desktop pour créer des rapports.

PRÉ-REQUIS

Avoir de bonnes connaissances d'Excel (Listes, TCD, Graphique, fonctions...) ou avoir déjà pratiqué Power BI.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Interroger et associer des sources de données hétérogènes.
- Concevoir des mesures simples avec le langage DAX.
- Utiliser des éléments visuels pour concevoir des rapports simples.
- Utiliser les bonnes pratiques de Power BI.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques mise en application concrète.

INTERVENANTS

Professionnels spécialisés Microsoft365 et Power BI.

OUTLOOK

NIVEAU DÉBUTANT

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux débutants.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connaître les basiques de l'utilisation des outils WEB. Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À l'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les moyens techniques afin de se former aux bonnes pratiques d'Outlook.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques.

INTERVENANTS

Professionnels et experts dans le domaine.

INTRODUCTION

- Présentation de Power Bi.
- Étapes de construction d'un rapport Power Bi.

OBTENIR LES DONNÉES

- Utiliser des fichiers plats, bases de données relationnelles, web.
- Extraire, transformer et charger des données dans Power BI.
- Choisir les colonnes, choisir les lignes, filtrer, supprimer les doublons.
- Nettoyer et compléter les jeux de données.
- Fractionner les colonnes, formater les colonnes, assembler et fusionner des tables.

MODÉLISATION DES DONNÉES

- Principe des modèles de données.
- Création des relations entre les tables.

UTILISER LES FONCTIONS DAX

- Création de tables avec la fonction calendarauto.
- Création de colonnes calculées avec les fonctions format, weekday, weeknum.
- Création de mesures avec les fonctions sum, calculate, average, divide...
- Utiliser les fonctions dax time intelligence sameperiodiasyear, totalytd...

CRÉATION DE VISUELS

- Découverte des visuels standards.
- Formater les visuels.
- Utiliser les filtres et les segments.
- Technique du drill-down.

POWER BI SERVICE

- Présentation des fonctionnalités du service Power BI service.
- Publier et partager un rapport Power BI.
- Notions de tableau de bord.

CONCEPTS DE BASE

- Différences entre un logiciel de messagerie et un webmail.
- Avantages et inconvénients.
- Compte pop3, smtp.

SE FAMILIARISER AVEC OUTLOOK

- Se repérer dans l'écran : barre d'outils, barre d'état, menus, règle.

COMMUNIQUER GRÂCE À SA MESSAGERIE

- Envoyer un message, demander un accusé de réception.
- Ajouter une signature.
- Joindre un fichier à un message.
- Ouvrir la pièce jointe et l'enregistrer sur le disque dur.
- Répondre aux messages reçus.
- Transférer un message reçu à un autre destinataire.

ORGANISER SA BOITE DE RÉCEPTION DE MESSAGES

- Trier et organiser ses messages.
- Créer des dossiers de rangement.
- Automatiser le classement des messages reçus dans des dossiers.
- Prévenir ses correspondants de son absence.

ORGANISER LA LISTE DE SES CONTACTS

- Ajouter un contact.

UTILISER LE CALENDRIER POUR GÉRER SON PLANNING OU SES RENDEZ-VOUS

- Différents modes d'affichage du calendrier.
- Prendre des rendez-vous.

FACILITER LA GESTION DE SES TÂCHES À RÉALISER

- Créer des tâches à réaliser.
- Assigner une tâche à une personne.

UTILISER DES NOTES

- Créer une note.



21
HEURES



7
HEURES

DÉMARCHE RSE, BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

CONTRIBUEZ AUX ENJEUX
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

MANAGERS, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS

PUBLIC

Les acteurs de la prévention : CHSCT, DRH, RRH, représentant du personnel, médecin du travail, assistant social, infirmier, manager...

PRÉ-REQUIS

Visio : Connaître les basiques de l'utilisation des outils WEB. Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les manifestations des risques psychosociaux dans le travail et leur diversité.
- Prendre conscience des enjeux liés à la prévention des risques psychosociaux.
- S'inscrire dans leur rôle de préventeur pour faire évoluer l'organisation et les comportements.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation adaptée à l'entreprise, analyses de cas.

INTERVENANTS

Consultants experts sur les problématiques des RPS.

COMPRENDRE CE QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, ET LEURS CONSÉQUENCES SUR LES INDIVIDUS ET L'ORGANISATION

- Définitions des risques psychosociaux.
- La dimension multifactorielle des RPS.
- Lien stress, performance et souffrance.
- Les enjeux juridiques, humains, économiques.

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RISQUES ET TROUBLES PSYCHOSOCIAUX ET SAVOIR LES REPÉRER : STRESS, MAL-ÊTRE, SOUFFRANCE, VIOLENCE...

- Différencier les RPS :
 - Le stress, le mal-être, la souffrance.
 - Lépisement professionnel.
 - Les violences et leurs différentes formes dont les comportements abusifs.
 - Le risque suicidaire.
- Les repérer :
 - Analyser les indicateurs internes.
 - Les plaintes, les observatoires, les échelles de mesure.

AGIR SUR LES RPS : LES ACTEURS DIFFÉRENTS ET COMPLÉMENTAIRES ET LA LOGIQUE D'INTERVENTION À PLUSIEURS NIVEAUX

- Les acteurs de la prévention.
- Une logique d'action à plusieurs niveaux : organisationnel, managérial, individuel.
- Mettre en place une démarche de prévention.
- Les écueils à éviter et les conditions de réussite.

DES OUTILS SIMPLES À LA MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS DE GESTION ET DE PRÉVENTION

- Les outils de prévention : le document unique, le diagnostic, l'identification d'indicateurs de pilotage, les dispositifs d'alerte et de traitement des plaintes, les outils de prévention à disposition des managers...
- Zoom sur des dispositifs de gestion et de prévention des risques psychosociaux.

SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

PUBLIC

Cette formation est destinée à toute personne qui a besoin de savoir gérer son stress au travail.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes du stress.
- Identifier les symptômes physiques, émotionnels et comportementaux.
- Repérer les agents de stress psychosocial au travail.
- Garder un stress positif.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Nombreux exercices pratiques avec un formateur expert en développement personnel et en gestion des risques psychosociaux.

INTERVENANTS

Spécialisés en psychologie.

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

PRENDRE CONSCIENCE DES EFFETS INDUITS PAR LE STRESS

IDENTIFIER LES AGENTS STRESSEURS ET REPÉRER SES PROPRES SIGNAUX D'ALERTE

- État des lieux psycho émotionnels par des tests psychologiques.

DÉCODER LES COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES DE DÉSTABILISATION

AGIR SUR SON ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (BRUITS, SOMMEIL...)

S'ENTRAÎNER POUR DÉVELOPPER SON ADAPTABILITÉ PAR L'AFFIRMATION DE SOI

- Savoir dire non.
- Renforcer sa confiance en soi.

CONCILIER CERTAINES CONTRAINTES PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES

APPRENDRE À ÉVACUER LE STRESS PAR DES EXERCICES FACILES À PRATIQUER ET À REPRODUIRE EN PRÉVENTION ET EN CORRECTION

- Relaxation.
- Concentration.
- Activité physique.



14 HEURES



14 HEURES

SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

L'ACCÈS POUR TOUS AUX SERVICES DES CHR

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées dans les Établissements Recevant du Public et qui est décrite dans le Registre Public d'Accessibilité.

Pour les Établissements Recevant du Public classés de la 1^{ère} à la 4^{ème} catégorie, elle constitue la mise en oeuvre de l'action de formation que l'employeur doit décrire dans l'attestation qu'il signe et qui est contenue dans le Registre public d'Accessibilité.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Accueillir et d'accompagner dans l'établissement les personnes en situation de handicap.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyses de cas.

INTERVENANTS

Spécialisés dans la gestion du handicap.

INTRODUCTION

PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

- Définition du handicap.
- Cadre réglementaire de l'accessibilité des établissements recevant du public.

DÉFINITION DES TYPES DE HANDICAP - CONSTAT - CE QU'IL FAUT SAVOIR

- La déficience visuelle.
- La déficience auditive.
- La déficience motrice.
- La déficience psychique.
- La déficience mentale ou cognitive.
- Les autres situations de handicap.

MISES EN SITUATION DU HANDICAP

SAVOIR ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER DES PERSONNES HANDICAPEES

- Accueil et accompagnement des personnes déficientes visuelles.
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes auditives.
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes motrices.
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes psychiques.
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes mentales/cognitives.
- Accueil et accompagnement des personnes atteintes d'autres déficiences.

COMMUNIQUER SUR SON ACCESSIBILITÉ

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE DANS SON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHR.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

UN ÉCOLABEL POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE, AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, LA RENTABILITÉ ET L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de leur établissement.
- Découvrir les bonnes pratiques environnementales pour éventuellement obtenir un écolabel.

La formation aide à engager une démarche environnementale dans un hôtel, un café ou un restaurant en permettant, par exemple, de réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer la qualité de service et de valoriser l'image de l'entreprise. Elle est surtout un panorama des bonnes pratiques : comment faire des économies d'eau et mieux gérer l'assainissement, économiser l'énergie, produire moins de déchets, mieux acheter et mieux préserver l'environnement, améliorer la qualité environnementale (bruit, air, biodiversité, intégration visuelle et paysagère...).

INITIATIVES EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

- Qu'est-ce que le développement durable ?
- Les bonnes raisons d'engager une démarche, les facteurs de réussite.
- Utiliser les résultats en communication et management.

PANORAMA DES BONNES PRATIQUES

- L'eau, l'énergie, les déchets, mieux acheter, améliorer la qualité environnementale.

LABELLISATION OU CERTIFICATION

- Ecolabel européen, clef verte, exploiter cette reconnaissance.

PROJET DE CRÉATION OU DE RÉNOVATION

- Quels bénéfices en tirer, démarches existantes, répartition des rôles.
- Exemples de projets de construction/rénovation, éco-conception.

VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en questions environnementales.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

3H30
OU 7H

COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

LE COÛT DES FORMATIONS PEUT ÊTRE TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT PRIS EN CHARGE :

- Pour les salariés : par un OPCO (opérateur de compétences).
- Pour les travailleurs non salariés : par exemple un FAF (fonds d'assurance formation).
- Pour les demandeurs d'emploi : par FRANCE TRAVAIL.
- Pour le CPF des salariés et des demandeurs d'emploi : par la Caisse des dépôts et consignations.

TRAVAILLEURS NON SALARIÉS

Prise en charge par un FAF

Formation continue.

Les dirigeants non salariés inscrits à l'URSSAF ont accès à la formation professionnelle, aboutissant ou non sur une qualification reconnue.

Travailleurs non salariés : AGEFICE, FAFCEA, VIVEA, FIF PL.

SALARIÉS

Prise en charge par un OPCO

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (ENTREPRISES DE MOINS DE 50 SALARIÉS)

Formation effectuée par le salarié à la demande de l'employeur.

Demande de prise en charge à effectuer auprès de l'OPCO dont dépend l'entreprise.

PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION

Mis en place le 1^{er} janvier 2019, ce dispositif permet aux salariés souhaitant changer de métier ou de profession de financer des formations certifiantes en lien avec leur projet.

Il s'agit d'une modalité particulière de mobilisation du CPF.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les commissions paritaires interprofessionnelles (CPIR) sont chargées de prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelle des salariés.

Pro A

Le dispositif PRO-A permet aux salariés en poste de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle. Pour l'employeur, il permet l'accès à la qualification quand l'activité est conditionnée par l'obtention d'une certification (comme les CQP). Les périodes de formation sont financées par l'OPCO.

Pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations, veuillez contacter notre référente : severine.cahu@umihformation.fr

Pour connaître nos tarifs : contactez-nous au 0 806 700 701 Service & appel gratuits

Délais d'accès aux formations : sous réserve de disponibilité, les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 24h avant la formation.

Se référer au site internet : umihformation.fr

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Alternance de périodes en entreprise et en centre de formation, pour l'obtention d'un diplôme ou d'une certification reconnue.

Dispositif destiné aux jeunes de 16 à 25 ans et aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Le CPF permet à toute personne active, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle.

Le CPF permet de mettre en œuvre des formations sanctionnées par des qualifications ou certifications inscrites au répertoire national des certifications (RNCP) ou au répertoire spécifique, mais aussi d'actions telles qu'un bilan de compétences ou une validation des acquis de l'expérience.

L'application mobile permet à chaque titulaire du compte de choisir une formation sans intermédiaire. Le CPF est géré par la Caisse des dépôts et consignations.



DEMANDEURS D'EMPLOI

Prise en charge par FRANCE TRAVAIL

UMIH Formation est référencée pour la qualité de ses formations par FRANCE TRAVAIL au niveau national. La demande de financement est à valider auprès de son conseiller FRANCE TRAVAIL ;



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Salariés des métiers de l'hôtellerie et de la restauration www.akto.fr

Chefs d'entreprise non salariés :

www.agefice.fr ; www.fafcea.com ; www.fifpl.fr ; www.vivea.fr

Demandeurs d'emploi :

www.francetravail.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UMIH FORMATION SAS

UMIH FORMATION SAS est Société par Actions Simplifiée, enregistrée sous le numéro SIREN 918 500 547 au RCS de PARIS, (Code APE 8559A), dont le siège social est situé **211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 0806 700 701**

En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION SAS est enregistrée sous le numéro de déclaration d'existence 11756 581 875 auprès de la DRIEETS Ile de France.

1) Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION SAS, délivrées en présentiel ou en Visioformation ou tout autre modalité.

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales.

2) Inscription

Toute inscription à une session de formation peut se faire :

- Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION SAS,
- Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à :

UMIH FORMATION

211 rue de l'Université - 75007 Paris
email : contact@umihformation.fr

- Par une inscription en ligne directement accessible sur le site www.umihformation.fr, avec option de paiement en ligne par carte bancaire. Dans un tel cas, le Participant recevra par email la confirmation de son inscription.

Cette inscription vaut contrat.

Pour toute inscription, une convention de formation est adressée au Client. Ce dernier est tenu de retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise, à UMIH FORMATION SAS.

Avec l'email de confirmation d'inscription, le Client recevra également une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'Organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Pour une inscription effectuée via le site internet UMIH FORMATION SAS, un accusé de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription.

3) Droit de rétractation en cas d'inscription à distance (par renvoi du bulletin d'inscription ou par internet)

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs et sans frais. Le délai de rétractation débute le lendemain du jour de l'inscription. S'il expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est repoussé au premier jour ouvrable suivant. Toutefois, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé, si l'action de formation intervient avant la fin du délai de quatorze jours et si le Participant assiste à la formation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à UMIH FORMATION SAS par email à l'adresse contact@umihformation.fr ou par courrier avec accusé de réception au 211 rue de l'Université, 75007 Paris, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, sans que cela ne soit obligatoire. Pour exercer son droit à rétractation, il suffit de transmettre la déclaration de rétractation avant l'expiration du délai précité.

En cas de rétractation, UMIH FORMATION SAS remboursera le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où UMIH FORMATION SAS sera informée de la décision de rétractation. UMIH FORMATION SAS procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

4) Obligations respectives des parties

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le Client reçoit une convention de formation professionnelle établie en deux exemplaires, dont il s'engage à retourner à UMIH Formation SAS un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Dans la mesure où UMIH Formation SAS éditte une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci. A l'issue de la prestation, une facture sera adressée au client (ou à l'organisme désigné par le client).

5) Supports pédagogiques

Les supports quels qu'ils soient sont strictement personnels à UMIH FORMATION SAS et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations d'UMIH FORMATION SAS ou à des tiers lesdits supports sans un accord écrit préalable d'UMIH FORMATION SAS.

6) Responsabilité

UMIH FORMATION SAS s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens.

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à l'UMIH FORMATION SAS, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'UMIH FORMATION SAS.

UMIH FORMATION SAS n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages causés au matériel du client.

7) Annulation

7.1. Annulation du fait du client

• En cas d'annulation plus de 5 jours avant le début de la formation
Pour les demandes d'annulation adressées par courrier postal, ou mail reçus plus de 5 jours avant le début de l'action de formation, UMIH Formation SAS proposera le report de la date de formation du module concerné.

• En cas d'annulation dans les 5 jours précédents le début de la formation

• En cas de force majeure :

En cas d'hospitalisation, décès familial, maladie, accident, UMIH Formation accepte sur présentation d'un justificatif

- soit une réinscription dans les six mois pour une autre session du même module, sans frais.
- soit le remboursement du montant de la formation.

• En dehors des cas de force majeure

Si le client annule sa participation à la formation dans le délai de 5 jours précédant le début de celle-ci, et sans qu'un cas de force majeure ne puisse être invoqué, UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de facturer le client des frais d'annulation à hauteur de 50 % du prix de la formation.

• En cas d'annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation.

Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH Formation SAS n'est pas prévenu de l'annulation ou en cas d'absence du participant le jour du début de l'action de formation, UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de facturer le client des frais d'annulation à hauteur de 100 % du prix de la formation.

7.2. Annulation du fait d'UMIH FORMATION SAS

UMIH Formation SAS se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants ou en cas de maladie du consultant formateur, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 5 jours calendaires avant la date prévue de son déroulement.

UMIH Formation SAS informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH Formation SAS. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client.

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

8) Prix - Paiement

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation ;

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à UMIH Formation SAS trois semaines avant le début de l'action de formation. Toute session de formation commencée est due en entier. Tous les frais relatifs à l'encaissement des sommes versées pour l'action de formation seront à la charge du stagiaire.

En cas de retard de paiement de la part d'un Client professionnel, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

9) En cas de prise en charge

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Il est entendu que seules les prises en charge avec subrogation de paiement seront admises, UMIH FORMATION SAS étant désigné en qualité de subrogataire.

Si UMIH FORMATION SAS n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

Si l'opérateur de compétences (OPCO) ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

10) Informatique et libertés

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le client concerné sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH Formation SAS. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06/01/78, et au Règlement Européen sur la protection des Données Personnelles client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant, qu'il peut exercer à tout moment auprès du DPO UMIH FORMATION par mail à l'adresse dpo@umihformation.fr, ou par courrier au 211 rue de l'Université, 75007 PARIS.

UMIH FORMATION SAS respecte la vie privée des clients et se conforme strictement aux Lois en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles. Aucune information personnelle n'est collectée à votre insu. Pour toute information complémentaire :

« La Politique de la protection des données personnelles UMIH FORMATION SAS est disponible sur le site internet www.umihformation.fr, rubrique « Mentions légales »

11) Délivrance de duplicatas d'attestation de formation PERMIS D'EXPLOITATION ou HYGIENE ALIMENTAIRE

Toute demande de duplicata d'un CERFA de permis d'exploitation ou d'une attestation de formation en hygiène alimentaire sera facturée 20 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite sur le site d'UMIH Formation SAS ou par courrier adressé à UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris, auquel seront joints une enveloppe timbrée à l'adresse du destinataire.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION : (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris / email : contact@umihformation.fr

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation ci-dessous :

FORMATION : DATES DE LA FORMATION : / LIEU :

NOM DU PARTICIPANT : / ADRESSE DU PARTICIPANT :

Date : SIGNATURE : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :



UMiH FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Hôtellerie - Restauration
Tourisme - Santé - Agroalimentaire

**POUR CONTACTER UMIH FORMATION
UN SEUL NUMÉRO**

0 806 700 701  Service & appel
gratuits

Retrouvez toutes nos formations sur :

www.umihformation.fr