

FORMATIONS HÔTELS & PALACES

VISIO & PRÉSENTIEL



N°1
DE LA FORMATION
EN HÔTELLERIE
& RESTAURATION



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

UMiH FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

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
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

Plus de **500 000 professionnels**
formés depuis 2002.

Plus de 5 000 formations dispensées en 2023

Plus de 35 000 stagiaires formés en 2023

Plus de 90 programmes enrichis
et actualisés tous les ans.

2

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



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

Elle 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



Comme chaque année, plus de 35000 stagiaires sont venus suivre nos formations, ce qui fait d'UMIH FORMATION le leader de la formation professionnelle continue de l'Hôtellerie-Restauration et nous vous en remercions chaleureusement.

Notre exigence sur la qualité de nos programmes de formations matérialisée par notre double certification ISO et QUALIOP1 porte ses fruits.

La nécessité de former à nos métiers de l'Hôtellerie-Restauration n'a jamais été aussi essentielle dans un contexte préoccupant de pénurie de personnel dans nos établissements.

Nos entreprises doivent sans cesse innover pour rester compétitives dans un contexte de hausse de l'inflation inquiétant, et cela passe naturellement par la professionnalisation des acteurs du secteur.

Nos équipes de conseillers sont à votre écoute pour vous accompagner dans la constitution des dossiers de financements et ainsi vous permettre de suivre nos formations en toute sérénité.

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.

5

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.

4

DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

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

27 centres en régions

112 sites de formation



SOMMAIRE THÉMATIQUE



NEW NOUVELLES FORMATIONS

★ FORMATIONS OBLIGATOIRES

PERMIS D'EXPLOITATION	6	★ LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	21
★ PERMIS D'EXPLOITATION	7	VOTRE PISCINE	21
★ FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES	9	TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	22
SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR	9	COCKTAILS	23
HYGIÈNE ALIMENTAIRE	10	VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER	23
★ FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE	11	NEW SHOW BAR	24
★ HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE	12	NEW FLAIR BARTENDING	24
NETTOYAGE HÔTELIER	12	ENCHANTEMENT CLIENT	25
LA MISE EN PLACE DU PMS	13	BARISTA BASES ET PERFECTIONNEMENT (THÉS, CAFÉS...)	25
LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE	13	ACCUEILLIR ET VENDRE LES PRESTATIONS DE L'HÔTEL	26
NORMES SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL	14	COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ	26
★ GESTES ET POSTURES	16	LUXE ET PROFESSIONNALISME	27
FORMATION « SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE (CSE)	16	SAVOIR ACCUEILLIR UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE	27
★ SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL	17	LA MAÎTRISE DE LA TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES VITRES	28
★ INCENDIE ET ÉVACUATION	17	LES TECHNIQUES DE REMISE EN ÉTAT DE LA PROPRETÉ	28
★ PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE	19	GOUVERNANTES	29
FORMATION AUX RISQUES CHIMIQUES	19	L'ÉQUIPE DES ÉTAGES	29
SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP	20	GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS	30
CRÉER ET ENTRETENIR SON SPA	20	GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX	30

MANAGEMENT	31	NEW INITIATION POWER BI DESKTOP	57
★ LE PERMIS DE FORMER	32	NEW POWER BI - UTILISATEUR : FONCTIONNALITÉS DE BASE	57
★ LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR	32	NEW L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX	58
MANAGER AUTREMENT	33	RÉFÉRENCIEMENT INTERNET ET E-RÉPUTATION	58
RECRUTER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS	33	LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE	59
FONCTION MANAGER	34	CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÉNEMENT	59
SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE	34	LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET	60
GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL	35	PHOTOGRAPHIE	60
★ ENTRETIEN PROFESSIONNEL	35	LANGUES ÉTRANGÈRES	61
NEW MANAGER ET ANIMER LES ÉQUIPES DES ÉTAGES	36	FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE	62
NEW PRATIQUER LA DÉLÉGATION	36	ESPAGNOL DE L'HÔTELLERIE	62
LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES	37	ITALIEN PROFESSIONNEL	63
COMMENT RECRUTER MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS	37	MANDARIN INITIATION	63
DROIT SOCIAL & GESTION	38	COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE	64
DROIT DU TRAVAIL	39	ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL	65
DROIT DU TRAVAIL EN CHR	40	COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?	66
LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE EN CHR	42	CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	67
GÉRER LA PAIE	42		
LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELLIER	43		
YIELD MANAGEMENT NIVEAUX I ET II	43		
LES TECHNIQUES DE VENTE	44		
GESTION DANS L'HÔTELLERIE	44		
NEW CONSTRUIRE & METTRE EN ŒUVRE UNE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE EFFICACE	45		
NEW FIDÉLISER SA CLIENTÈLE	45		
DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE «BUSINESS» DE SON ÉTABLISSEMENT	46		
AMÉLIORER LA RENTABILITÉ DE SON ESPACE SÉMINAIRE	46		
BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	47		
MANAGER, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES	48		
SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL	48		
NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES	49		
BIEN MANGER AU TRAVAIL	49		
COACHING SPORTIF	50		
SOPHROLOGIE	51		
YOGA SUR TAPIS	51		
INTERNET, RÉSEAUX SOCIAUX, INFORMATIQUE	52		
ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER	53		
LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?	53		
LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS	54		
LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS	54		
LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET	55		
EXCEL	55		
NEW OUTLOOK (débutant)	56		
NEW OUTLOOK (perfectionnement)	56		



Pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations, veuillez contacter notre référente handicap : Carine CANTON : carine.canton@umihformation.fr

PERMIS D'EXPLOITATION

DEVENEZ CHEF

D'ENTREPRISE EN CHR



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

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.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION** (agrément n° DTPP 2023-011).

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 CHRD

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.

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 CHRD.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation.



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATOIRE

20
HEURES

PERMIS D'EXPLOITATION

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

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION** (agrément n° DTPP 2023-011).

- 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

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 préalable 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



FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES

MAÎTRISER LA LÉGISLATION DE L'ORGANISATION DES SPECTACLES VIVANTS DANS LES CHR DE 5ÈME 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 également 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 dans le domaine du spectacle d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois (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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières.

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.
- Savoir 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.
- Savoir 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.
- Savoir 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

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 : Remise d'une 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
- ▶ Etalage 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



ORGANISATION



14 HEURES

PERMIS D'EXPLOITATION



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE
/ SANTÉ & HYGIÈNE



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE

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

PUBLIC A compter du 1^{er} 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.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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
- Mettre en oeuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale : utiliser le **Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH)**, organiser la production et le stockage des aliments, mettre en place les mesures de prévention nécessaires.

UMIH FORMATION est agréé par les **DRAAF** 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
À DISTANCE
OBLIGATOIRE
14 HEURES



NETTOYAGE HÔTELIER

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE L'HYGIÈNE ET LA PROPRETÉ DANS L'HÔTELLERIE

PUBLIC Femme et valet de chambre

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître les méthodes de nettoyage en hôtellerie.
- Maîtriser les techniques de réfections de lits.
- Contrôler leur travail.

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Alternance entre théorie 1/4 et mise en situation sur site 3/4. Utilisation des outils professionnels, mise en place de cadences qualitatives.

INTERVENANTS : Formateurs experts de la propreté en milieu hôtelier, gouvernantes expérimentées.

Possibilité de suivre le **niveau 2** :
Perfectionner ses compétences en matière d'hygiène et propreté en hôtellerie – durée : 14 heures

LES ENJEUX DE LA PROPRETÉ

- ▶ Esthétisme, image de marque de l'hôtel
- ▶ Propreté, l'hygiène et le confort pour les résidents

MAÎTRISER L'UTILISATION DES PRODUITS

- ▶ Rôle des produits
- ▶ Utiliser les produits en toute sécurité
- ▶ Maîtriser le dosage et les surfaces d'application

L'ORDONNANCEMENT DES TÂCHES SELON LES NORMES DE L'HÔTELLERIE

- ▶ La prise de consigne journalière
- ▶ La préparation du chariot hôtelier et matériel associé
- ▶ La remise en état de la chambre
- ▶ Le remplacement du linge
- ▶ La mise en place des produits d'accueil
- ▶ L'objectif qualité, le résultat, l'autocontrôle de sa prestation
- ▶ L'utilisation du rapport d'étage individuel journalier

L'ATTITUDE ENVIRONNEMENTALE

- ▶ Définition et intérêt
- ▶ Les produits « Responsables »
- ▶ Les éco-gestes dans ses pratiques quotidiennes

LA SÉCURITÉ SUR SITE ET DANS LA RÉALISATION DE LA PRESTATION

- ▶ Comprendre les intérêts de la prévention
- ▶ Les équipements de protection individuelle nécessaires à la prestation
- ▶ Effectuer le bon geste et adapter sa posture

L'ATTITUDE DE SERVICE

- ▶ La tenue
- ▶ Savoir se présenter et renseigner le résident
- ▶ Avoir un comportement professionnel
- ▶ Communiquer et s'adapter aux situations

HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE

MAÎTRISER LA MÉTHODE RABC (RISK ANALYSIS AND BIOCONTAMINATION CONTROL)

PUBLIC Cette formation s'adresse au personnel des blanchisseries.

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 principes de blanchisserie et bases des programmes de lavage utilisés.
- Connaître les principes de la méthode R.A.B.C
- Appliquer les mesures et les procédures de maîtrise des risques microbiologiques pour la maîtrise du circuit du linge.

EXPLICATION DU SIGLE RABC

RAPPEL DES RÈGLES D'HYGIÈNE

- ▶ Rappel des notions de microbiologie
- ▶ Les risques microbiologiques du linge
- ▶ Le circuit du linge
- ▶ Le rôle de chacun des agents dans la chaîne de prévention

LE LINGE

- ▶ La nature des textiles
- ▶ Les différents types de linge
- ▶ La manipulation des linges dangereux et contagieux
- ▶ La durée de vie des articles textiles

OBSERVATION PAR ÉTAPE DES PRATIQUES

- ▶ L'analyse des différentes étapes avec la méthode des «5M»
- ▶ Les points critiques et points de maîtrises
- ▶ Principes de l'HACCP
- ▶ Les sources de contamination, comment éviter ou limiter les surcontaminations ?
- ▶ Identifier les sources de multiplication et limiter les risques de développement des bactéries

LA MAÎTRISE DE LA PROPRETÉ ET DE L'HYGIÈNE DU LINGE

- ▶ La réception du linge sale, le tri du linge
- ▶ Les phases de lavage et la propreté du linge
- ▶ Le traitement du linge en zone propre

ORGANISATION DU TRAVAIL ET CIRCUITS DU LINGE

- ▶ Le circuit du linge sale, du linge propre, de la marche en avant

CONNAISSANCE DES PRODUITS LESSIVIELS

- ▶ Rappel des compositions des divers produits lessiviels
- ▶ Le dosage par type de machine et de linge à traiter
- ▶ Les risques techniques des surdosages
- ▶ Les risques de non efficacité du produit en cas de sous-dosage

PLAN D' ACTIONS À METTRE EN PLACE ET APPLICATION DES NORMES R.A.B.C.

- ▶ Rappel du rôle du responsable de blanchisserie, des agents de la blanchisserie
- ▶ Pérennisation du système R.A.B.C et application au quotidien
- ▶ Valider les méthodes et circuits à mettre en place à l'issue de la formation

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés en hygiène et blanchisserie.



LA MISE EN PLACE DU PMS

DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux exploitants 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 son 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.



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 dans un hôtel 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 ses 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 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 œuvre pratique dans la cuisine des participants, utilisation d'un outil de mesure et de suivi, pesées sur site.

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 ŒUVRE ?

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

CONTRÔLER LA MISE EN ŒUVRE DU PMS

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

- ▶ Définition du gaspillage alimentaire et les types de déchets

LES ENJEUX ET LA RÉGLEMENTATION

- ▶ 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



HYGIÈNE ALIMENTAIRE



NORMES SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LA PRÉVENTION
DES RISQUES



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

EXPLOITANTS CHRD

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 à 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.
Formation à l'évacuation Incendie	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation Incendie Equipier 1ère intervention	1/2 jour	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 des risques	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 manuelle 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 dans la majorité des situations de travail : les femmes de chambre dans le nettoyage des salles de bains, manutention de couettes lourdes, les serveurs dans la manutention et le service, le personnel de cuisine, etc...

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.

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 à ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles.»



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 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).

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

- ▶ Etude 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

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation 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.

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, bénéfiques.
- ▶ 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 cotation, 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



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

- ▶ Prévention, rechercher les dangers persistants
- ▶ Supprimer ou isoler les dangers dans une situation de travail

EXAMINER ET ALERTE

- ▶ Examiner et rechercher les signes de détresse sur la victime
- ▶ Définir l'ordre des priorités
- ▶ Organisation des secours, transmission du message
- ▶ Choisir la personne la mieux adaptée pour alerter
- ▶ Qui informer en fonction de l'organisation de l'entreprise

SECOURIR

- ▶ Examen de 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 sauveteurs secouriste du travail (SST).



INCENDIE ET ÉVACUATION

SAVOIR ALERTE 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.

MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES 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

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.



PRESENTIELLE



OBLIGATOIRE

14 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRESENTIELLE



OBLIGATOIRE

1/2 JOUR

HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



	OPÉRATIONS / TÂCHES	HABILITATIONS
NON ÉLECTRICIEN	Exploitation courante des installations basse tension : <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	<ul style="list-style-type: none">B1 - B1VB2 - B2VBE (plus attribut)BR - BCHO - 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 lesquels il doit 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.

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



FORMATION AUX RISQUES CHIMIQUES LA PROTECTION DU PERSONNEL EN CHR

PUBLIC Toutes personnes devant intervenir dans une zone référencée risque chimique ou devant manipuler des produits chimiques dans son travail.

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 :

- Travailler en sécurité avec les produits chimiques et dans un environnement chimique ou non.

INTRODUCTION

- ▶ La définition des produits chimiques
- ▶ Contexte juridique
- ▶ Conséquences humaines, matérielles et économiques d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et test de connaissances, avis pour l'habilitation et remise d'une attestation de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques. Vidéo projection. Mise en situation. Échange d'expériences.

INTERVENANTS : Formateurs experts en santé sécurité au travail.

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

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

TRAVAILLER EN PRÉSENCE DU RISQUE CHIMIQUE

- ▶ Les produits chimiques sont présents partout
- ▶ Le changement d'état (liquide, vapeur)
- ▶ Notions : danger, exposition, risque, prévention et protection

ANALYSE DE RISQUE

- ▶ Identification du risque
- ▶ Phrase de risque R6S
- ▶ Les pictogrammes
- ▶ La fiche de données de sécurité
- ▶ Les classifications et les pictogrammes < Classification, Labelling, Packaging >

LES ACTIONS DE PRÉVENTIONS, LES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

- ▶ Obligation d'analyse de risque
- ▶ Inventaire des produits chimiques
- ▶ Contrôle des valeurs limites d'exposition (VLP)
- ▶ Interdiction d'exposition
- ▶ Les protections collectives
- ▶ Les protections individuelles
- ▶ La surveillance médicale

LES PROCÉDURES D'ALERTE ET D'URGENCE DU SITE D'ACCUEIL

*CAS PARTICULIER DES ENTREPRISES DE PROPRIÉTÉ INTERVENANT SUR SITE CLIENT

- ▶ Lien entre risque chimique < client > et utilisation des produits de nettoyage
- ▶ Les propriétés des produits lors de leurs utilisations
- ▶ Le stockage en sécurité
- ▶ Savoir traiter les déchets (eaux souillées, bidons)



PRÉSENTIELLE



QUALIFIANT



14 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 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 Etablissements Recevant du Public et qui est décrite dans le Registre Public d'Accessibilité.

Pour les Etablissements Recevant du Public classés de la 1^{re} à la 4^{ème} catégorie, elle constitue la mise en œuvre 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 Aucun.

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.



CRÉER ET ENTRETENIR SON SPA

DÉVELOPPER DES SERVICES DE QUALITÉ POUR UNE PRESTATION HAUT DE GAMME

PUBLIC Cette formation concerne le personnel responsable d'un spa.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Installer et mettre en valeur un spa.
- Comprendre le principe de fonctionnement d'un spa.
- Entretien un spa et son environnement.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposés et exercices basés sur des cas concrets.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

INTRODUCTION

PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

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

DÉFINITION DES TYPES D'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 DE L'HANDICAP

SAVOIR ACCUEILLIR ET L'ACCOMPAGNEMENT 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

INSTALLATION D'UN SPA : OÙ ? QUEL SPA ?

ACCESSIBILITÉ

LÉGISLATION (ARRÊTÉ DU 1ER FEVRIER 2010)

TRAITEMENT, DÉSINFECTION ET CONTRÔLES

- ▶ Les bains bouillonnants
- ▶ Le traitement de l'eau

QUELS PRODUITS UTILISER ?

ENTRETIEN D'UN SPA ET DE SON ENVIRONNEMENT

TRAVAUX PRATIQUES

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHÉ ÉCO RESPONSABLE DANS SON HÔTEL

PUBLIC Cette formation s'adresse à l'ensemble du personnel permanent dans votre établissement hôtelier.

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

OBLIGATOIRE pour l'ensemble du personnel permanent pour les hôtels qui valident leur classement hôtelier après le 1er avril 2022.

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 son établissement

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

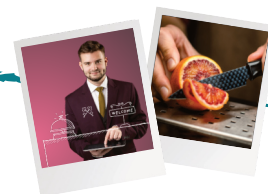
PROJET DE CRÉATION OU DE RÉNOVATION

- ▶ 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.



VOTRE PISCINE

ASSURER UNE EAU DE QUALITÉ POUR SES CLIENTS

PUBLIC Cette formation concerne le personnel d'exploitation de piscines.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Comprendre le principe de fonctionnement de l'hydraulique des piscines.
- Réaliser les analyses de base de la qualité de l'eau de piscine.
- Dialoguer avec des sous-traitants et des fournisseurs.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposés et exercices basés sur des cas concrets.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

HYDRAULIQUE DES PISCINES

RECYCLAGE DE L'EAU DANS LES BASSINS

SYSTÈMES DE FILTRATION

NOTIONS DE CHIMIE ADAPTÉE AU TRAITEMENT DE L'EAU DES PISCINES

ATTITUDE À ADOPTER FACE AUX DÉRIVES

TRAVAUX PRATIQUES

- ▶ Analyse d'eau
- ▶ Utilisation de trousseaux d'analyse
- ▶ Contrôle de connaissances



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATOIRE

3h30
OU
7h

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ
VOTRE SAVOIR-FAIRE



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER EN HÔTELLERIE

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 quelque 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

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

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

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 œuvre dans la gestion de stock du petit déjeuner pour conserver un ratio cohérent



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 :

- D'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 COCKTAIL

L'ÉQUILIBRE DES SAVEURS

LES TEXTURES DE COCKTAILS

LES COCKTAILS CLASSIQUES

LES DÉCORATIONS ET LES GARNITURES

LA MIXOLOGIE, 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

7
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES



FLAIR BARTENDING

LE BAR DEVIENT ATTRACTION

PUBLIC Cette formation s'adresse à toutes personnes 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
- Savoir agencer son espace de travail
- Savoir transformer le client en spectateur
- Connaître les techniques de mesure et 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



SHOW BAR

SAVOIR TRANSFORMER LE CLIENT EN SPECTATEUR

PUBLIC Cette formation s'adresse à toutes personnes souhaitant mettre en place ou améliorer un spectacle show bar

PRÉ-REQUIS Aucun

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

- Connaître l'environnement du bar
- Savoir transformer le client en spectateur
- Connaître les techniques de mesure et dosage de liquides
- Connaître les équipements nécessaires au barman et au show bar
- Maîtriser les mouvements de base de flair exhibition
- Maîtriser les différentes pratiques de Magic bar et bar spectacle
- Créer et présenter un show bar 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 DIFFÉRENTES VERSES ET DOSAGES

- ▶ Les différents dosages de bar
- ▶ Le free pouring, le jigger
- ▶ Les verse stylisés simples
- ▶ Verses à 2 mains

LES MOUVEMENTS DE WORKING FLAIR

- ▶ Sortie de shaker et bouteille
- ▶ Cycling
- ▶ Envoi dans le dos, Rolling

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

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

- ▶ L'histoire du flair bartending :
 - Les débuts du flair bartending et les grands acteurs de la discipline
 - L'essor international
 - Le flair bartending aujourd'hui
- ▶ 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 DIFFÉRENTES VERSES ET DOSAGES

- ▶ Les différents dosages de bar
- ▶ Le free pouring, le jigger
- ▶ Travail des verses simples, reverses et complexes
- ▶ Verses à 2 mains

LES MOUVEMENTS DE WORKING FLAIR

- ▶ Sortie de shaker et bouteille
- ▶ Cycling
- ▶ Envoi dans le dos, Rolling, échanges

MAGIC BAR LE FLAIR EXHIBITION

- ▶ Les différentes pratiques de bar spectacle
- ▶ Les Fontaines et pyramides, Réaction en chaîne (Dominos) , ...

LE SPECTACLE AU BAR

- ▶ La pyrotechnie, règles de sécurité et méthodes
- ▶ Construction d'un show bar individuel

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

PUBLIC Cette formation s'adresse à toutes personnes souhaitant apprendre les différentes facettes du métier de BARISTA (spécialiste du café) ou de 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 et lait et ses paramètres d'hygiène
- Réaliser quelques techniques de Latte Art
- Maîtriser la réalisation des cocktails café classiques
- Utiliser et entretenir le matériel

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 : Barista professionnels

DÉCOUVERTE DE L'UNIVERS DU CAFÉ

- ▶ Explication 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
- ▶ Nettoyage et entretien 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



ENCHANTEMENT CLIENT

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne au contact de la clientèle ou chargée de l'accueil client

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

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

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique
- Soigner une image commerciale et de marque.
- Mettre en place un plan d'action concret pour améliorer la relation « client »

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation. Présentation des attitudes à tenir ou à ne pas avoir

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés

LES MÉCANISMES DE LA SATISFACTION CLIENT

- ▶ L'expérience client
- ▶ Quels indicateurs ?
- ▶ Ses émotions - ses à priori

IDENTIFIER ET CONNAÎTRE LES POINTS DE SATISFACTION ET DE MÉCONTENTEMENT DE LA CLIENTÈLE

- ▶ Ce qui plaît
- ▶ Ce qui fâche
- ▶ Faire la différence entre besoin et envie

LE RÔLE DE LA COMMUNICATION DANS LA SATISFACTION CLIENT

- ▶ Dire et ne pas dire, articulation, débit
- ▶ Écoute active
- ▶ Être postif dans les gestes, les attitudes, les postures, les actions
- ▶ Savoir créer un climat de confiance

METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION

- ▶ Comprendre les signes d'insatisfaction
- ▶ Gérer les imprévus et essayer de les anticiper
- ▶ Travailler sur l'image donnée aux clients et leurs ressentis
- ▶ Réalisation d'un plan d'action concret applicable par les équipes



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7
HEURES

14
HEURES

ACCUEILLIR ET VENDRE LES PRESTATIONS DE L'HÔTEL

COMMERCIALISER AVEC SUCCÈS LES SERVICES DE SON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC La formation s'adresse aux réceptionnistes.

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

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

- De poser les bonnes questions aux clients pour être efficace
- De connaître son produit et préparer son argumentaire commercial
- De proposer au client pour vendre plus en un minimum de temps

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques, jeux de rôles filmés et mise en situation.

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie et de la relation client.



CONNAÎTRE LES PROFILS COMPORTEMENTAUX DES CLIENTS

- ▶ Qui sont vos clients ?
- ▶ Les types de nationalités dans votre hôtel
- ▶ La qualité de service : les besoins et les attentes du client selon les segmentations et nationalités
- ▶ Connaître sa propre photographie assertive dans les situations relationnelles
- ▶ Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- ▶ Repérer les 4 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation, fuite
- ▶ Mettre en oeuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

ACCUEILLIR ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

- ▶ La mise en valeur de l'établissement
- ▶ La gestion des réclamations
- ▶ La présentation de l'entreprise
- ▶ Les différents appels

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE À FACE

- ▶ Les six réponses
- ▶ Les huit astuces

COMPRENDRE L'IMPACT DE SON IMAGE ET LA VALORISER

- ▶ L'attitude
- ▶ La posture
- ▶ L'aspect
- ▶ Le langage et la distance
- ▶ Le langage en relation avec le concept
- ▶ Les messages implicites et explicites

COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

UN SERVICE DE QUALITÉ

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout(es) les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s.

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

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

- Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour.
- Répondre à ses demandes, réclamations...
- Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques, jeux de rôles filmés et mise en situation.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

LE SENS DU LUXE

- ▶ L'importance du détail

RÉUSSIR UN ACCUEIL CLIENT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

- ▶ Vocabulaire hôtelier en anglais

COMMUNIQUER

- ▶ Des fleurs
- ▶ Des accueils
- ▶ Des vip

SOIGNER UNE IMAGE COMMERCIALE ET DE MARQUE

- ▶ Apporter une attention toute particulière à la qualité du service
- ▶ Comprendre les différentes attentes des clients
- ▶ Être capable de prendre en compte les différences culturelles et ethniques de la clientèle

7
HEURES

SAVOIR ACCUEILLIR UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

PRENDRE EN COMPTE LES DIFFÉRENCES POUR UN SERVICE IMPECCABLE

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne amenée à accueillir une clientèle étrangère, à la renseigner, à lui vendre des produits.

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

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

- Intégrer les spécificités de la culture du client et adapter son comportement en identifiant les erreurs à ne pas commettre.
- Vendre efficacement et fidéliser votre clientèle selon sa nationalité.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

REPÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

- ▶ Relever les ambiguïtés sources d'incompréhension
- ▶ Réconcilier les différences

L'INTERCULTUREL, CLÉ DE SUCCÈS AVEC UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE

- ▶ Les fondements de la culture et les systèmes de valeurs
- ▶ Identifier et dépasser les préjugés et stéréotypes

ÉVALUER L'INFLUENCE DE LA CULTURE SUR LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- ▶ Valeurs traditionnelles, usages et tabous
- ▶ Comportement vis-à-vis des étrangers

DIVERSITÉ DE LA CLIENTÈLE, TYPOLOGIE DE CONSOMMATEURS

- ▶ Motivation d'achat : achat impulsif, attrait pour tout ce qui vient de l'étranger, réputation des marques
- ▶ Différentes habitudes de consommation

ÉVALUER LA NOTION DE SERVICE

- ▶ La notion de service dans différents pays
- ▶ Les attentes du client selon la culture

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

- ▶ Le sens des mots et des messages, les divergences d'interprétation
- ▶ Les signes non verbaux, le rôle du regard
- ▶ Les significations et messages inconscients des attitudes corporelles



LUXE ET PROFESSIONNALISME

DISCRÉTION QUALITÉ EFFICACITÉ

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne au contact de la clientèle ou chargée de l'accueil client.

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

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

- Soigner une image commerciale et de marque.
- Monter en gamme : en qualité de service et en compétence
- Comprendre les différentes attentes des clients.
- Adapter son comportement en fonction des personnalités.
- Maîtriser l'accueil haut de gamme.
- Prendre en compte les différences liées aux nationalités de la clientèle.
- Réussir à faire rêver le client.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation. Présentation des attitudes à tenir ou à ne pas avoir.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

ORIGINE DU LUXE

- ▶ Sémantique
- ▶ Pays producteurs et acheteurs
- ▶ Grands domaines et grands noms du luxe
- ▶ Place du luxe dans l'économie

LUXE, HÔTELLERIE ET RESTAURATION

- ▶ Loi de l'hôtellerie de 2018
- ▶ Classification, 5* et palaces
- ▶ Tourisme en France

VERBAL ET NON VERBAL

- ▶ Dire et ne pas dire, articulation, débit
- ▶ Gestes, attitudes, postures

GROOMING

- ▶ Tenues de travail
- ▶ Propreté personnelle

LE SERVICE ET LA NOTION DE TEMPS

- ▶ Les dimensions du service
- ▶ La satisfaction clients
- ▶ Les différents savoirs

LE PROFESSIONNALISME

- ▶ Les attentes des clients
- ▶ Les différents vécus
- ▶ Le Don

LA PYRAMIDE DE LA DIMENSION HUMAINE

- ▶ Respect, politesse et savoir vivre
- ▶ Personnalisation



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES



LA MAÎTRISE DE LA TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES VITRES

APPLIQUER ET MAÎTRISER LA MÉTHODE

PUBLIC Personnel en charge de la propreté interne ou externe

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Adapter le produit au bon support et au type de salissure.
- Prendre en compte dans l'exécution de la tâche les contraintes liées au site
- Effectuer de manière autonome le nettoyage des surfaces vitrées.
- Appliquer et maîtriser la méthode de nettoyage adaptée aux lavages des vitres avec les produits et techniques appropriées.
- Connaître et respecter les règles de sécurité (les travaux en hauteur).

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et remise d'une 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.

LA MAÎTRISE DES PRODUITS

- ▶ L'étude et les caractéristiques des produits
- ▶ La maîtrise d'utilisation des produits

LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- ▶ Objectif - Matériel - Méthode
 - La description du matériel
 - Le domaine d'application
 - Les techniques:
 - La méthode américaine
 - La méthode française
 - La maîtrise de la technique
 - L'application de la technique
 - L'organisation du travail
 - Le contrôle de la prestation

LE RESPECT ET L'APPLICATION DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

- ▶ L'utilisation des produits
- ▶ Le travail en hauteur

INTERVENANTS : Formateurs experts de la propreté en nettoyage de vitrerie intérieure et extérieure, petite ou grande hauteur.



LES TECHNIQUES DE REMISE EN ÉTAT DE LA PROPRETÉ

APPLIQUER UNE MÉTHODE DE NETTOYAGE ADAPTÉE

PUBLIC Personnel en charge de la propreté interne ou externe

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître les produits de remise en état.
- Appliquer la méthode de nettoyage adaptée pour remettre en état les sols.
- Adapter les matériels en fonction des locaux, des supports et des salissures à nettoyer
- Respecter les protocoles de nettoyage
- Utiliser et associer les différents types de matériels manuels et mécanisés.
- Entretenir le matériel à disposition

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et remise d'une 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 mécanisée.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SURFACE À RÉNOVER

- ▶ Les surfaces dures
- ▶ Les surfaces souples

CHOIX DES TECHNIQUES SELON LES SURFACES À RÉNOVER

- ▶ La spray Méthode / spray de rénovation
- ▶ Le décapage / la pose d'émulsion
- ▶ La mise en cire
- ▶ Les shampooings moquettes
- ▶ La cristallisation
- ▶ La sécurité appliquée aux techniques

LA CHIMIE DE RÉNOVATION

- ▶ Utilisation et efficacité des produits
- ▶ Les produits de rénovation
- ▶ Respect des règles de sécurité d'utilisation des produits
- ▶ Gestion et évacuation des effluents

MISE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE RÉNOVATION

- ▶ Balisage et mise en sécurité de la zone d'intervention
- ▶ Préparation du matériel
- ▶ L'organisation du travail
- ▶ L'application de la technique
- ▶ L'autocontrôle

LA MAINTENANCE ET L'ENTRETIEN DU MATÉRIEL

- ▶ La maintenance préventive
- ▶ Le diagnostic d'une panne simple
- ▶ Les règles de sécurité propre au matériel
- ▶ Signaler un dysfonctionnement



GOVERNANTES

ORCHESTRER LE SERVICE DES ÉTAGES

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s.

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

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

- D'organiser et de planifier le fonctionnement général de son service
- D'établir une coordination avec les services connexes de l'établissement
- De respecter et de faire respecter les critères d'accueil client
- De respecter la sécurité et l'hygiène

LES BASES DU MANAGEMENT

- ▶ Accueillir, organiser, former, déléguer, animer, contrôler

GESTION

- ▶ Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire
- ▶ Linge, produits d'entretien, produits d'accueil, personnel

ORGANISATION

- ▶ Planifier, organiser, optimiser
- ▶ Les tableaux de bords, analyse des coûts
- ▶ Recherche des méthodes de travail pour limiter les pertes de temps
- ▶ Chariot, bannettes de produits d'entretien, aspirateur
- ▶ Organiser ses offices avec logique et ergonomie
- ▶ Veiller et organiser un bon rangement et fonctionnement d'un office

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.



L'ÉQUIPE DES ÉTAGES

DISCRÉTION, QUALITÉ, EFFICACITÉ

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel des étages.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Maîtriser l'accueil et la relation client.
- Mettre en oeuvre des bonnes pratiques d'hygiène.
- Organiser et planifier leurs activités et tâches.
- Mettre en oeuvre un auto-contrôle de qualité.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- ▶ Les procédures et les règles
- ▶ Les EPI
- ▶ Risques chimiques et autres risques
- ▶ Famille de produits d'entretien
- ▶ Echelle des pH
- ▶ Les pictogrammes de risques
- ▶ Les fiches techniques des produits
- ▶ Les fiches de données de sécurité
- ▶ Respecter les règles d'hygiène dans le stockage

PRINCIPES DE BASE DE LA DÉSINFECTION

- ▶ Principes de nettoyage (nature, fréquence, chronologie)
- ▶ Applications de protocoles de nettoyages
- ▶ Optimiser la productivité (marche en avant)

AUTOCONTRÔLE (PROPRETÉ HYGIÈNE STANDARD MAINTENANCE)

- ▶ Déroulement du contrôle
- ▶ Stratégie de contrôle (départ, recouche, vip, systématique, aléatoire)
- ▶ Présentation de linge de lit et de salle de bain
- ▶ Mise en scène de la chambre
- ▶ Les nettoyages périodiques

STANDARDS ET NORMES

- ▶ Gérer les urgences avec la réception
- ▶ Respecter l'intimité du client
- ▶ L'importance des objets oubliés
- ▶ Notion de qualité
- ▶ Se mettre à la place du client
- ▶ L'expérience sensorielle

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie.

LA SÉCURITÉ ET L'HYGIÈNE : LES PROCÉDURES ET LES RÈGLES

- ▶ Faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité
- ▶ Les critères de la Marque
- ▶ Développement durable et Ecolabel
- ▶ Applications des protocoles de nettoyage et bio nettoyage
- ▶ Optimiser la productivité : la méthode des 5 M

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN RECOUCHE

- ▶ Respecter l'intimité du client
- ▶ Savoir renouveler les produits d'accueil

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN DÉPART

- ▶ L'importance du détail
- ▶ Comprendre et accepter les contraintes
- ▶ Analyser les problèmes rencontrés
- ▶ Se mettre à la place du client
- ▶ L'importance des objets trouvés
- ▶ Gérer les urgences avec la réception

MISE EN OEUVRE D'UN AUTO-CONTRÔLE DE QUALITÉ

- ▶ Connaître la méthode de l'auto contrôle
- ▶ Utiliser un langage technique pour signaler un problème
- ▶ Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

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 :

- Savoir 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 son stress et ses émotions dans sa fonction professionnelle

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation.

INTERVENANTS : Intervenants spécialisés dans l'hôtellerie.

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 et les situations types et les profils des individus violents
- ▶ Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercices pratiques)



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 l'hôtellerie-restauration

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Gérer les 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, video-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...



MANAGEMENT

AMÉLIOREZ

LA PERFORMANCE
DE VOS ÉQUIPES



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

14
HEURES

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.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former.



LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR

PUBLIC Cette formation s'adresse aux : Tuteurs et maîtres d'apprentissages, 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.

CERTIFICATION : 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

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

7
HEURES

MANAGER AUTREMENT

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 son leadership et un mode de management plus collaboratif
- Fidéliser son équipe et faire rayonner sa 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 de 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

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 ses 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 connaissance, 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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14

HEURES

MANAGEMENT



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14

HEURES



14
HEURES

FONCTION MANAGER

QU'EST CE QUE MANAGER ?

PUBLIC Cette formation s'adresse aux 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 son 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 : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur 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 exploitants, directeurs.

PRÉ-REQUIS Avoir suivi la formation initiale de 2 jours en management opérationnel.

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

- Pouvoir 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
- Pouvoir renforcer la pratique de méthodes et outils travaillés lors de la première session de formation
- Pouvoir revoir et affiner certaines acquisitions réalisées durant la 1ère session de formation
- Pouvoir 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 impliquant et interactif - mises en situations concrètes à partir d'exemples tirés dans le 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 les 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



7
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 communicant.
- 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.



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 connaîtront :

- Les outils et la pédagogie 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 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

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 RESULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- ▶ Présentation du passeport formation



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

MANAGEMENT



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATOIRE

7
HEURES



MANAGER ET ANIMER LES ÉQUIPES DES ÉTAGES

ENCADRER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux gouvernantes ou responsables encadrant les étages.

PRÉ-REQUIS Aucun

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

- Encadrer et motiver son équipe en se positionnant en tant que chef de service
- Organiser et planifier le fonctionnement général du service étage

ACCUEILLIR

- ▶ Parcours d'intégration
- ▶ Fiche de contrôle de chambre
- ▶ Fiche de performance

ÉVALUER

- ▶ Entretiens d'évaluation
- ▶ Objectifs smart
- ▶ Devoir du manager et du collaborateur
- ▶ Grille d'évaluation

FORMER

- ▶ Former avec le C.O.D.E

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Documents, supports de formation projetés. Exposés théoriques et pratiques. Études de cas

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés

ORGANISER

- ▶ Fiche de fonction
- ▶ Comprendre l'activité
- ▶ Rechercher des méthodes de travail pour limiter les pertes de temps
- ▶ Prévoir pour son secteur les produits d'entretien, matériel, consommables, linge

ANTICIPER

- ▶ Détecter
- ▶ Diagnostiquer
- ▶ Résoudre et gérer les situations conflictuelles

DÉLÉGUER

- ▶ Encourager l'autonomie

ANIMER

- ▶ Préparation
- ▶ Accueil
- ▶ Mise en œuvre
- ▶ Conclusion
- ▶ Suivi
- ▶ Expression en public

COMMUNIQUER

- ▶ Avec l'équipe, les collègues, la hiérarchie
- ▶ Styles de management
- ▶ Empathie
- ▶ Analyse transactionnelle

CONTRÔLER

- ▶ Méthodes et stratégies de contrôle

PRATIQUER LA DÉLÉGATION

ACTE MANAGÉRIAL POUR DÉVELOPPER SES COLLABORATEURS, LE TRAVAIL EN COLLECTIF, OSER LA CONFIANCE ET CONTRÔLER

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers souhaitant développer leurs compétences managériales

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 caractéristiques d'un management centré sur la délégation
- Préciser les spécificités de la délégation
- Évaluer les opportunités et les limites de la délégation
- Créer, dans la mesure de leurs moyens, un contexte favorable à la délégation
- Mener des entretiens de suivi et de bilan

DE QUOI PARLE-T-ON : MYTHES ET RÉALITÉS

- ▶ Qu'est ce que déléguer ?
- ▶ Pourquoi déléguer
- ▶ Les 3 facettes de la délégation : aide pour le manager, outil de motivation, moyen de développer les compétences

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation

INTERVENANTS : Consultants spécialisés en management



DÉLÉGUER, UN ACTE DE MANAGEMENT

- ▶ Qu'est ce que manager ?
- ▶ La relation managériale
- ▶ La confiance
- ▶ À qui déléguer ?
- ▶ Que déléguer ? Matrice d'Eisenhower

DÉLÉGUER EN PRATIQUE

- ▶ Comment déléguer ? Le contrat de délégation
- ▶ Définir les objectifs et le cadre
- ▶ Encourager la motivation
- ▶ L'entretien de délégation

DÉLÉGUER ET APRÈS ?

- ▶ Le suivi
- ▶ L'entretien de bilan
- ▶ Développer ses collaborateurs, entretien professionnel et employabilité
- ▶ Plan de développement des compétences, plan de carrières



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 :

- Pouvoir manager en proximité malgré la distance.
- Pouvoir considérer que la distance ne soit pas un handicap à la bonne gestion.
- Pouvoir 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



COMMENT RECRUTER MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS,

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers de tous les établissements.

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.
- D'accueillir et d'accompagner un nouvel arrivant.
- De connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, exercices pratiques et mise en situation, remise de document et outils, travaux d'analyse.

INTERVENANTS : Spécialisés en ressources humaines.

PROCÉDER À SON PREMIER RECRUTEMENT

- ▶ Définition du besoin
- ▶ Identifier les raisons d'un recrutement
- ▶ Définir la fiche de poste
- ▶ Les aspects financiers du recrutement
- ▶ Éléments de salaire, fourchette de rémunération, aides à l'embauche

OFFRE ET SÉLECTION DES CANDIDATURES

- ▶ L'offre d'emploi
- ▶ Identifier les compétences nécessaires
- ▶ Rédiger une offre attractive
- ▶ Choisir les supports de diffusion
- ▶ Sélection des candidatures
- ▶ Formuler les critères de recrutement
- ▶ Hiérarchiser les candidatures

ENTRETIEN ET INTÉGRATION

- ▶ Conduite de l'entretien
- ▶ Se préparer et poser les bonnes questions
- ▶ Identifier les motivations
- ▶ Choix du meilleur candidat
- ▶ Valider l'adéquation poste/candidat
- ▶ Identifier le « savoir être » et le potentiel

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

- ▶ Intégration dans l'entreprise
- ▶ Favoriser une prise de poste réussie
- ▶ Organiser sa période d'intégration et formation
- ▶ Gérer la période d'essai
- ▶ Accompagner le salarié dans la découverte de l'entreprise, de son poste et dans la construction de son projet professionnel
- ▶ Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle du salarié
- ▶ Réaliser les entretiens professionnels

A DISTANCE

COMPÉTENCE

14 HEURES

MANAGEMENT

PRÉSENTIELLE

A DISTANCE

COMPÉTENCE

14 HEURES

DROIT SOCIAL & GESTION

DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE

DANS LE CADRE

LÉGISLATIF EN VIGUEUR



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

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 Economique

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

- ▶ Employeur, 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

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.



DROIT DU TRAVAIL

ACTUALITÉ ET RÉGLEMENTATION

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout chef d'entreprise, responsable ou comptable ayant une activité liée au secteur professionnel CHR.

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

BIEN CONNAÎTRE LA CONVENTION COLLECTIVE DES CHR

ÉVOLUTION DU DROIT DU TRAVAIL

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

- Acquérir et mettre en pratique les règles de base en droit du travail, tout en maîtrisant au mieux les principales dispositions de la Convention Collective Nationale des Cafés, Hôtels, Restaurants.
- Connaître la législation relative au droit du travail et les différentes clauses du contrat de travail.
- Optimiser son rôle et son pouvoir de dirigeant en imposant des règles et une discipline au sein de l'entreprise.
- Gérer au mieux la suspension et/ou la rupture du contrat de travail.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Enseignement théorique les 2/3 du temps. Enseignement pratique : mise en situation, analyse de cas, jeux de rôle.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le secteur des CHR.

CODE DU TRAVAIL, DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL

- ▶ Convention collective
- ▶ Usages
- ▶ CDI, CDD, extras, saisonniers, temps partiel, travail modulé
- ▶ Conventions de stage
- ▶ Clauses courantes, particulières, interdites

RÈGLES DE LA DIRECTION

- ▶ Répartition du temps de travail et des horaires, heures supplémentaires, dépassements
- ▶ Gestion des congés payés, salaires et accessoires, rémunération au pourcentage
- ▶ Avantages nourriture

MESURES DE DISCIPLINE DANS L'ENTREPRISE

- ▶ Agissements fautifs
- ▶ Harcèlement, discrimination, sanctions

SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL, FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

- ▶ Maladie, maternité, accidents travail, maladies professionnelles
- ▶ Démission
- ▶ Licenciement, suivi d'une transaction ou non, rupture conventionnelle, prise d'acte de la rupture.

DROIT DU TRAVAIL EN CHR

8 MODULES EN 3H30

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables d'établissement, manager d'équipes, en charge de l'administration du personnel, Responsable RH, DRH, comptable, élus d'un CSE.

PRE-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 :

- Savoir 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
LES INDEMNITÉS DE DÉPART
LE SOLDE DE TOUT COMPTE

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 ...)

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 PAYE
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

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation 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.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

3H30
MODULES





7 HEURES

GÉRER LA PAIE

LES CLÉS D'UN BULLETIN DE PAIE

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la paie, aux experts comptables, aux collaborateurs de cabinets comptables.

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

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

- Établir un bulletin de paie en tenant compte des spécificités du secteur CHRD.
- Mieux gérer les fins de contrat.
- Mieux conseiller leurs clients exploitants.

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

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

INTERVENANTS : Experts comptables spécialisés en gestion de la paie CHRD.



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

APPRÉHENDER LES BASES DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE POUR LES CHR

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'exemple de tableaux de gestion.

INTERVENANTS : Intervenants en gestion disposant de bonnes connaissances du CHR.

DÉTAIL DU CALCUL DU SALAIRE

- ▶ Le temps de travail : heures normales, supplémentaires, complémentaires
- ▶ Les avantages en nature spécifique au secteur CHRD

ÉTABLIR LES BULLETINS DE SALAIRE

- ▶ Mentions obligatoires
- ▶ La périodicité et les dates de paiement

PRENDRE EN COMPTE LA VIE DE L'ENTREPRISE

- ▶ Congés
- ▶ Absences (maladies, exceptionnelles, etc)
- ▶ Départs

LES INDEMNITÉS EN CAS DE RUPTURE

LE PAIEMENT DES COTISATIONS SOCIALES

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



14 HEURES

LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

L'HÔTELIER RESPONSABLE MAIS PAS COUPABLE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux propriétaires et directeurs d'hôtels.

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

**IDENTIFIER ET APPRÉHENDER LES RISQUES LIÉS À L'EXPLOITATION D'UN HÔTEL
NE PAS TRAVAILLER DANS LA CRAINTE PERMANENTE ET MIEUX SAVOIR
SE PRÉMUNIR CONTRE LES RISQUES**

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

- Identifier les risques liés à l'exploitation quotidienne d'un hôtel et à sa clientèle.
- Connaître les responsabilités de l'hôtelier (civile, pénale, contractuelle, délictuelle).
- Définir les bonnes pratiques.

LA NOTION DE RESPONSABILITÉ

IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À L'EXPLOITATION DE L'ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

DÉBRIEFER POUR APPRENDRE DE LA CRISE DÉJÀ VÉCUE AU SEIN DE VOTRE HÔTEL

IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À VOTRE CLIENTÈLE OU VOTRE ENVIRONNEMENT

- ▶ Vols, filouterie, alcool, interdiction de fumer, délits spécifiques
- ▶ Les obligations spécifiques de l'hôtelier
- ▶ Les bonnes pratiques

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation des acquis.
Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, documents pédagogiques, évaluation des acquis.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés dans la réglementation et prévention des risques.

YIELD MANAGEMENT NIVEAUX I ET II

BOOSTER VOTRE C.A ET VOTRE T.O

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directions d'unités hôtelières, aux équipes commerciales, aux services de réservation et au personnel de réception.

PRÉ-REQUIS **NIVEAU I** : Aucun. **NIVEAU II** : Avoir suivi le niveau I.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître la notion des 4B.
- Identifier la bonne prestation pour le bon client, au bon moment et au bon prix.
- Réfléchir, travailler et s'adapter, notamment avec une capacité d'hôtel limitée.
- Réussir le pari de la vente en ligne.
- Augmenter son CA et son prix moyen.

CONNAISSANCES GÉNÉRALES **NIVEAU I**

- ▶ Définition du yield, revpar, revpar net, étapes et impératifs

IDENTIFIER LE CLIENT QUI COÛTE

- ▶ Optimiser les recettes, créer les outils de base et mesures
- ▶ Exercice sur hébergement, restauration, séminaire, check list

ANALYSER ET PRÉVOIR

- ▶ Yield forecast, rate planner, stratégie structure tarifaire

AUGMENTER SON CA

- ▶ Politique de discount, up selling et down selling
- ▶ Étapes de la vente, préparer les tableaux de bord
- ▶ Principaux sites internet.

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

- Connaître l'environnement Yield d'aujourd'hui.
- Maîtriser les éléments du Pricing, du Rate management et des Forecast
- S'adapter à l'hôtellerie indépendante.
- Explorer l'univers de l'e-distribution.
- Augmenter son CA et son prix moyen.

CONNAISSANCES GÉNÉRALES **NIVEAU II**

- ▶ Connaître son établissement, problématique des hôtels
- ▶ Définition du yield, indicateurs de progression

GAME FIELD 2.0

- ▶ Canaux, partenaires, outils du web 2.0, technologie, blogs
- ▶ Vente en ligne : ids, gds, pms, crs
- ▶ Demain la crise ?
- ▶ La vente idéale, comment fixer un prix ?

ORGANISER ET ANALYSER

- ▶ Construire la prévision par segment de marché
- ▶ Bâtir des classes de yield, analyser l'historique
- ▶ Règles de fonctionnement d'une grille tarifaire

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, études de cas...

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES



7 HEURES

GESTION DANS L'HÔTELLERIE

GÉRER LES STOCKS ET LE BUDGET

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout(es) les gouvernant(es) en place ou futur(e)s gouvernant(e)s.

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 des tableaux de bord.
- Gérer les stocks, le budget et les fournisseurs.

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation..

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie.



INITIATION EXCEL

INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE DE L'HÔTEL

GESTION CONTRÔLE ET BUDGET

CONTRÔLE DE GESTION : LINGE, PRODUITS ACCUEIL, PRODUITS

ENTRETIEN, PERSONNEL, ENTRETIEN, DIVERS

GESTION DES STOCKS

MISE EN PLACE DES TABLEAUX DE BORDS

- ▶ Inventaires
- ▶ Productivité
- ▶ Suivi matériel
- ▶ Decade

LES FOURNISSEURS

- ▶ Les différents types de contrats
- ▶ Le cahier des charges et l'évaluation des besoins
- ▶ Les critères de sélection : autonomie ou politique de groupe
- ▶ La mise en concurrence
- ▶ La négociation de prix
- ▶ La déontologie

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 :

- Savoir 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.

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



14 HEURES

CONSTRUIRE & METTRE EN ŒUVRE UNE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE EFFICACE

ANALYSER SON PRODUIT ET SA CLIENTÈLE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes en situation de vente par téléphone.

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

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

- Analyser le produit pour rédiger un argumentaire de vente par clientèle cible,
- Mettre en place son action de prospection,
- Rédiger un script d'appel pour prospecter par téléphone,
- Savoir communiquer efficacement avec son prospect ou client BtoB ou BtoC

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle, Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur. Construction d'un guide de prospection

INTERVENANTS : Professionnels expérimentés.

ANALYSER SON PRODUIT & SA CLIENTÈLE POUR CONSTRUIRE SON ARGUMENTAIRE

- ▶ Identifier les caractéristiques de ses produits (exercice soncas)
- ▶ Définir ses clientèles cibles et adapter son discours de prospection
- ▶ Découvrir et étudier sa concurrence pour mettre en avant vos avantages

PRÉPARER SON ACTION DE PROSPECTION

- ▶ Se préparer psychologiquement à la prospection
- ▶ La communication non verbale de vos appels
- ▶ Communication verbale : des tics de langage à bannir

PROSPECTER SES CLIENTÈLES CIBLES

- ▶ Fichier/ rgpd : concevoir & gérer vos fichiers de prospects
- ▶ Rédiger et utiliser un script d'appel : les différentes étapes
- ▶ Questionner & écouter sa cible pour identifier son besoin
- ▶ Convaincre à l'aide du storytelling, de expérience client ou de mots clés
- ▶ N'oubliez pas vos ventes additionnelles : cross selling & upselling

PROMOTION ET PARTENARIATS

- ▶ Le networking
- ▶ Les salons

LA COMMUNICATION DIGITALE

- ▶ Les principes essentiels pour rédiger un mailing efficace et attrayant
- ▶ Les réseaux sociaux



FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION

PUBLIC Cette formation s'adresse au Responsable vente ou relation clientèle

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

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

- Instaurer un climat de confiance avec les clients.
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation
- Faire " fructifier " le capital client.
- Utiliser les outils de CRM.
- Transformer les réclamations en opportunités.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

FIDÉLISER SA CLIENTÈLE, C'EST :

- ▶ Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.
- ▶ Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION

- ▶ Rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client.

GESTION DE LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN

- ▶ Résumer les besoins du client et instaurer la confiance.

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- ▶ Le client insatisfait

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION CLIENT

- ▶ Identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.

NEW



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES

DROIT SOCIAL ET GESTION

NEW



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES

DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE «BUSINESS» DE SON ÉTABLISSEMENT

SAVOIR PROSPECTER ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE «AFFAIRES»

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, responsables des ventes, attachés commerciaux.

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

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants auront construit leurs outils personnalisés et seront mieux informés et plus avisés pour :

- Maîtriser les techniques de commercialisation.
- Mettre en oeuvre leur commercialisation auprès d'une clientèle affaires.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, études de cas, animation de groupes, exercices pratiques, remise de documents.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

DÉFINIR SA STRATÉGIE DE PROSPECTION : LA PHASE DE PRÉPARATION QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

- ▶ Définir sa zone de chalandise, ses cibles, sa concurrence
- ▶ Mettre à jour les outils
- ▶ Chercher des opportunités de business
- ▶ Le fichier de prospection

LA COMMERCIALISATION, UNE AFFAIRE D'ÉCHANGES HUMAINS

- ▶ Adopter un savoir être commercial
- ▶ Entretien sa motivation

LA PROSPECTION ET LA PRISE DE RENDEZ-VOUS QUALIFIÉS

- ▶ La prospection téléphonique
- ▶ Les techniques d'évaluation des besoins et de prise de rendez-vous
- ▶ Suivi de la prospection
- ▶ La prospection directe

CONDUITE DE L'ENTRETIEN DE VENTE

- ▶ Préparation de l'entretien
- ▶ Les phases de l'entretien
- ▶ Rappel des principales règles à adopter en face à face
- ▶ Mise en situation

AMÉLIORER LA RENTABILITÉ DE SON ESPACE SÉMINAIRE

APPLIQUER UNE POLITIQUE COMMERCIALE

PUBLIC La formation s'adresse aux directeurs, équipes commerciales, équipes de réception.

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

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

- Appliquer une politique commerciale adaptée aux séminaires pour développer le chiffre d'affaires et optimiser les ventes.
- Identifier la cible de clientèle en fonction de son produit.
- Améliorer le taux de concrétisation des propositions.
- Développer la clientèle.
- Optimiser la gestion des espaces.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exercices pratiques et de mises en situation : brainstorming, jeu de rôle, quizz, etc....

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.

LA PRÉPARATION, LA PHASE QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

- ▶ Connaître la demande et le comportement des clients
- ▶ Bilan du produit : lieu, services, équipements
- ▶ L'offre : quelles prestations proposées, l'argumentaire
- ▶ La concurrence : l'offre et les tarifs

UNE BONNE GESTION DES DEMANDES ENTRANTES POUR AUGMENTER LE TAUX DE CONCRÉTISATION

- ▶ Les documents commerciaux : plaquette de présentation et site internet
- ▶ Propositions et relances
- ▶ Contrat de réservation et conditions de ventes
- ▶ Préparation du séminaire en interne
- ▶ La gestion après le départ du client

GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

- ▶ La prospection téléphonique : fichier, autoroute de prospection
- ▶ La communication, la promotion et la fidélisation

LE YIELD MANAGEMENT AU SERVICE DE L'ESPACE SEMINAIRE

- ▶ Collecte de l'historique
- ▶ Grille tarifaire flexible adaptée aux salles
- ▶ Le calcul de volume déplacé



BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

LA POSITIVE ATTITUDE
DE VOS SALARIÉS !



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

14
HEURES

MANAGER, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS

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

PRÉ-REQUIS Visio : 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 le 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
 - l'épuisement 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
- ▶ 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.
- Savoir 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 ÉMOTIONNEL PAR DES TESTS PSYCHOLOGIQUES)

MODIFIER SES HABITUDES ÉMOTIONNELLES ET SES AUTOMATISMES DE PENSÉE

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

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

7
HEURES

NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

LES SECRETS DE LA CUISINE VEGAN, SANS GLUTEN ET SANS LACTOSE

PUBLIC Cette formation est destinée à tous types d'établissements de restauration (traditionnelle et collective) et de production agro-alimentaire souhaitant avoir des connaissances concernant les différents modes alimentaires spécifiques.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Identifier les grands principes des modes alimentaires spécifiques.
- Appréhender les techniques culinaires adaptées à ces alimentations.
- Mettre en œuvre des recettes adaptées.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés et pratiques. Remise de documents, QCM

INTERVENANTS : Ingénieur en nutrition/Diététiciens.



BIEN MANGER AU TRAVAIL

MIEUX S'ALIMENTER AU QUOTIDIEN POUR DE MEILLEURES PERFORMANCES AU TRAVAIL

PUBLIC Cette formation est destinée à tous les salariés des entreprises voulant améliorer leurs performances et leur forme au travail par une alimentation adaptée.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître les grands principes de la nutrition.
- Identifier les besoins nutritionnels du déjeuner.
- Savoir composer des repas équilibrés en mangeant à l'extérieur.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés et pratiques. Remise de documents, QCM.

INTERVENANTS : Ingénieur en nutrition / Diététiciens.

INTRODUCTION

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

ORIGINES ET DÉFINITIONS DES NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

- ▶ Le régime vegan
- ▶ Le régime sans gluten
- ▶ Le régime sans lactose

DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

- ▶ Apprentissage de la lecture des étiquettes
- ▶ Comparaison et analyses entre différents produits

TECHNIQUES CULINAIRES ADAPTÉES

- ▶ Réflexion sur le choix des matières premières
- ▶ Appréhender les différents aliments de substitution
- ▶ Réalisation de fiches techniques/recettes

INTRODUCTION

- ▶ Influence de l'alimentation sur la santé
- ▶ Rôles et impact de l'alimentation au travail

BESOINS NUTRITIONNELS DU DÉJEUNER

- ▶ Besoins énergétiques selon le profil des consommateurs
- ▶ Besoins en nutriments, eau, vitamines et minéraux

COMPOSITION NUTRITIONNELLE DU DÉJEUNER

- ▶ Répartition entre les différentes familles d'aliments
- ▶ Grammages recommandés pour le déjeuner

ÉQUILIBRER SON DÉJEUNER EN TOUTES SITUATIONS

- ▶ Concevoir un menu complet selon le contexte de prise du repas :
 - Au restaurant
 - À la boulangerie
 - À la cafétéria
 - Au fast food
 - En panier repas



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE



14 HEURES

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE



7 HEURES

COACHING SPORTIF

REMISE EN FORME

PUBLIC Tout type de public, car le sport est vecteur de bien-être à tout âge.

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

2 coachs sportifs proposant des séances adaptées aux besoins et capacités des sportifs.

Nous chercherons à travers nos différents ateliers, à développer chez vos salariés l'esprit d'équipe, la cohésion, la confiance en soi et le bien-être en général.

En effet, il est prouvé que l'activité physique au travail permet une augmentation de leur productivité et une amélioration de la confiance en soi.

Dans le cadre des entreprises, nous proposons plusieurs activités :

SÉMINAIRE

JEUX SPORTIFS

1/2
JOUR

1
JOUR

- ▶ Activités de jeux variées, ludiques avec différents matériels (ballons, plots, chasubles ...)
 - Amélioration de la cohésion d'équipe
 - Détachement de l'environnement du travail

DÉFIS SPORTIFS

- ▶ Activités sportives avec un esprit de compétition à l'aide de différents matériels (corde à sauter, tapis de gym, corde rope, sangles de suspension etc...)
 - Amélioration de la cohésion d'équipe
 - Accroître le dépassement de soi
 - Accroître l'esprit de compétitivité
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Renforcement musculaire

SÉANCES DE RELAXATION ET D'ÉTIREMENT

- ▶ Activité de relaxation afin de récupérer des efforts de la journée, (tapis, musique douce)
 - Relaxation musculaire
 - Relaxation mentale
 - Assouplissement

BODY BARRE

1
HEURE

- ▶ Séance sportive chorégraphiée (sur un rythme de musique) avec un nombre illimité de personnes, qui renforce l'ensemble du corps à l'aide de poids (barre avec poids, haltère et step).
 - Amélioration de l'endurance musculaire
 - Amélioration du tonus musculaire
 - Amélioration de la force musculaire

BODY CARDIO

- ▶ Séance sportive chorégraphiée (sur un rythme de musique). Séance de pliométrie avec des enchainements de mouvement rapide au poids de corps (sans matériel).
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Amélioration de l'endurance musculaire
 - Amélioration de la motricité

BODY BIKE

- ▶ Séance sportive alliant cardio et renforcement musculaire. Enchainement d'exercices variés visant un renforcement global du corps. (Matériel varié)
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Amélioration de l'endurance des membres inférieurs
 - Amélioration de la force des membres inférieurs
 - Dépassement de soi

PILATES

- ▶ Séance sportive sous forme de gymnastique douce, sur un fond musical doux. Renforcement des muscles profonds, travail respiratoire, étirement et relaxation sans matériels.
 - Renforcement des muscles profonds
 - Savoir respirer en travaillant musculairement
 - Améliorer la souplesse
 - Relaxation physique et mentale

SÉANCE EN EXTÉRIEUR

- ▶ Séance sportive en utilisant l'environnement. Avec du matériel urbain (banc, marche, arbres, etc...)
 - Sortir du contexte de travail
 - Profiter de la nature
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Amélioration de l'endurance musculaire

COACHING INDIVIDUEL

- ▶ Séance sportive en individuel en fonction des besoins de l'individu.
 - Séance adaptée aux besoins de chacun
 - Une correction de posture tout au long de la séance
 - Amélioration de la confiance en soi

SÉANCES SPORTIVES

CROSS TRAINING

1
HEURE

- ▶ Séances sportives avec un groupe de 15 personnes maximum alliant cardio et renforcement musculaire. Enchainement d'exercices variés visant un renforcement global du corps. (Matériel varié)
 - Renforcement musculaire
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Exercices variés avec du matériel
 - Amélioration de la cohésion

CUISSES ABDOS FESSIERS

- ▶ Séances sportives chorégraphiées (sur un rythme de musique) avec un nombre illimité de personnes, qui renforce les membres inférieurs, les abdos et les fessiers au poids de corps (sur un tapis). Chaque musique correspond à un muscle.
 - Amélioration de l'endurance musculaire
 - Amélioration du tonus musculaire

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation adaptée à l'entreprise.

INTERVENANTS : Coach.



SOPHROLOGIE

VERS UN MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL

PUBLIC Cette formation est destinée à toutes les entreprises voulant participer à l'amélioration de la santé de ses salariés et les aider à gérer leur stress au quotidien. Les objectifs des séances sont à définir par l'entreprise.

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

Une séance permettra à vos collaborateurs de se détendre. Des séries de plusieurs séances régulières apportera de nombreux bénéfices tels que :

- Gérer son stress au quotidien.
- Améliorer les performances cognitives.
- Se préparer à un évènement
- Améliorer la créativité et la prise de décision.
- Mieux communiquer.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Animation individuelle ou en groupe. Exercices pratiques, support audio.

INTERVENANTS : Sophrologues.

INTRODUCTION

► Présentation de la sophrologie, la méthode et ses origines

RELAXATION DYNAMIQUE

► Exercices inspirés du yoga permettant de relâcher ses tensions et renforcer la concentration :
• Exercices de respiration
• Exercices de détente corporelle et émotionnelle

SOPHRONISATION

► Relaxation guidée permettant de détendre le corps et l'esprit. La suggestion mentale dépendra de l'objectif choisi :
• Exercices de futurisation
• Exercices d'imagerie mentale/visualisation positive



YOGA SUR TAPIS

AMÉLIORER LA SANTÉ DE SES SALARIÉS

PUBLIC Cette formation est destinée à toutes les entreprises voulant participer à l'amélioration de la santé de ses salariés et les aider à gérer leur stress au quotidien.

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

Les principes du Yoga sont de relaxer l'esprit tout en agissant sur l'harmonie du corps.

La pratique du yoga en entreprise apporte de nombreux bénéfices :

- Améliore la posture.
- Soulage les tensions.
- Aide à lutter contre le stress.
- Améliore la concentration.
- Dynamise l'ensemble du corps.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Animation de groupe. Exercices pratiques.

INTERVENANTS : Professeurs de Yoga certifiés.

SE RECENTER

► Exercices de respiration permettant de se concentrer sur sa pratique

SE DYNAMISER

► Enchaînement de posture de yoga adapté aux participants

SE RELAXER

► Méditation guidée afin de se détendre



INTERNET, RÉSEAUX SOCIAUX, INFORMATIQUE

AMÉLIOREZ

VOTRE VISIBILITÉ



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER CONTENU ET RÉFÉRENCIEMENT

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 :

- Mettre en lien sa marque avec son référencement.
- Trouver et choisir des mots clés pertinents et impactants.

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



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 son 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

POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE ?

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

JE DOIS RÉFÉRENCIER MA MARQUE

- ▶ Le référencement 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 référencement payant - SEA
 - Référencement payant : définition
 - Définir ma stratégie de référencement payant
 - Créer une campagne SEA
 - Piloter la performance
 - Gestion des prestataires
- ▶ Quelles informations mettre en ligne ? Quels modules de réservation choisir ? Où ? Blog, site ?
 - Quoi dire sur mon site internet ?
 - Utilité d'un blog

ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Comment communiquent les restaurateurs sur les réseaux sociaux, en France ... et ailleurs
- ▶ Usages de Facebook, X, Instagram, Youtube, Whatsapp ...
- ▶ Attentes des sociauxites 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



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 :

- Savoir utiliser les opportunités du mobile à leur avantage.
- Fidéliser et travailler sa 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 CLIENT

- ▶ Panorama des outils et solutions existantes et payantes
- ▶ Fidéliser et entretenir notre 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



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 ...

- ▶ L'humain au cœur de la relation client
 - Renforcer ses compétences relationnelles
 - Les principes de base de la communication relationnelle
 - Se montrer empathique et gérer ses émotions

LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET SUR SON ORDINATEUR ET TÉLÉPHONE MOBILE

PUBLIC Cette formation concerne les restaurateurs.

PRE-REQUIS Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Savoir utiliser internet sur leur ordinateur et leur téléphone mobile.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA



EXCEL

DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT, INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT

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

PRE-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.

MANIPULER LES CLASSEURS

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

CALCULS REVISION 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

FONCTIONNEMENT BASIQUE D'UN ORDINATEUR ET D'UN TÉLÉPHONE MOBILE

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

- ▶ Création d'une adresse mail professionnelle
 - Adresse mail « personnelle » pour les réseaux sociaux
 - Adresse mail professionnelle en lien avec le site internet et le nom de l'établissement (@nometablissement)
- ▶ Création de comptes réseaux sociaux à mon nom et/ou celui de mon établissement
 - Les indispensables : Facebook (pro/perso), Instagram, Google My Business
 - Les optionnels : LinkedIn, Whatsapp, Youtube
- ▶ Connaître les sites spécialisés (Trip Advisor, La Fourchette, Petit Futé, ...)

LA LÉGISLATION RGPD FAITS ET CONSÉQUENCES

- ▶ Qu'est-ce que les données client (récolte) ?
- ▶ Comment gérer les données récoltées ?
- ▶ Quelles sont les conséquences d'un non-respect du RGPD ?

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 diff 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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.





7

HEURES

OUTLOOK

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

CONCEPTS DE BASE

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques

INTERVENANTS : Professionnels et experts dans le domaine.



OUTLOOK

PERFECTIONNEMENT

PUBLIC Cette formation s'adresse aux utilisateurs d'outlook

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 :

- Adapter Outlook à son activité pour gagner du temps et mieux s'organiser

S'APPROPRIER SON ENVIRONNEMENT

- ▶ Modifier l'option « Lu au changement de sélection »
- ▶ Modifier l'option « Fermer la fenêtre du message d'origine »
- ▶ Gestion des favoris et classement de dossiers
- ▶ Paramétrages et ajustement des volets
- ▶ Paramétrer l'affichage des mails
- ▶ Créer une signature : conseils et méthode
- ▶ Sauvegarder l'affichage des mails dans sa boîte de réception
- ▶ Réglages manuels et tris dans le volet des dossiers

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques

INTERVENANTS : Professionnels et experts dans le domaine.



3h30

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 BOÎTE 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 VOS TÂCHES À RÉALISER

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

UTILISER DES NOTES

- ▶ Créer une note

OPTIMISER SA BOÎTE DE RÉCEPTION

- ▶ Paramétrer ses propres dossiers de recherche
- ▶ La recherche instantanée
- ▶ Paramétrer ses propres catégories
- ▶ Appliquer des catégories sur des mails
- ▶ Appliquer des catégories sur des rendez-vous de l'agenda
- ▶ Créer une mise en forme conditionnelle
- ▶ Créer des règles
- ▶ L'affichage en mode conversation : utilité et mise en œuvre
- ▶ Contrôler la taille de sa boîte aux lettres et la nettoyer ?
- ▶ Comment archiver en créant des fichiers de données ?

RÉDIGER SES MESSAGES PLUS VITE

- ▶ Cinq options d'envoi de vos messages à maîtriser
- ▶ Utiliser les jeux de styles Word dans Outlook
- ▶ Incorporer des liens hypertextes à vos messages
- ▶ Lecture à voix haute
- ▶ Le dictaphone

MIEUX GÉRER SES CONTACTS

- ▶ Créer un contact rapidement depuis un mail
- ▶ Créer rapidement un contact dans la même société
- ▶ Écrire à un groupe de contacts
- ▶ Envoyer sa propre fiche contact par mail

RÉDUIRE SON TEMPS DE TRAVAIL

- ▶ Exploiter la correction automatique en cours de frappe
- ▶ Créer et utiliser des composants Quick Part
- ▶ Modifier ou supprimer des composants Quick Part
- ▶ Créer, appeler et supprimer un modèle de message

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

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

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 sameperiodasyear, 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

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.

POWER BI - UTILISATEUR : FONCTIONNALITÉS DE BASE

NIVEAU : DÉBUTANT

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout public désirant se former à Power BI Service pour consulter des rapports déjà créés.

PRÉ-REQUIS Aucun

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

- Naviguer dans un rapport Power BI
- Utiliser les interactions utilisateur
- Utiliser les filtres
- Utiliser les fonctionnalités Power BI Service

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.

INTRODUCTION

- ▶ Présentation de l'interface Power BI service
- ▶ Notions de terminologie Power BI
- ▶ Les espaces de travail et leur contenu
- ▶ Les rôles et les licences

CONSULTATION D'UN RAPPORT

- ▶ Découverte des visuels standards
- ▶ Utiliser l'interactivité d'un rapport
- ▶ Utiliser les filtres et les segments
- ▶ Fonctionnalités Power BI service pour un rapport

CONSULTATION D'UN TABLEAU DE BORD

- ▶ Concepts de tableau de bord
- ▶ Fonctionnalités Power BI service pour un tableau de bord

CONSULTATION D'UNE APPLICATION

- ▶ Concepts d'application
- ▶ Fonctionnalités Power BI service pour une application



NEW



A DISTANCE



COMPÉTENCE

21
HEURES

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX

NEW



A DISTANCE



COMPÉTENCE

3h30



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX

UN ATOUT MAJEUR POUR LES ENTREPRISES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels du secteur

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

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



RÉFÉRENCIEMENT INTERNET ET E-RÉPUTATION

VISIBILITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT ET DE SON SITE WEB

PUBLIC Cette formation concerne les responsables du contenu d'un site, les webmasters, les directeurs, adjoints de direction, commerciaux, yelders et toutes personnes liées au développement et à la promotion d'un site web.

PRÉ-REQUIS Visio : 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.
- Améliorer la visibilité de leur établissement et de leur site sur la toile.
- Gérer les réseaux sociaux.
- Optimiser les ventes : marketing sur internet.
- Améliorer la visibilité de son établissement et de son site web.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du web.

DÉFINITION

- ▶ Moteurs de recherche, annuaires, annuaires de recherche, métamoteurs
- ▶ Sites référents

DISTINCTION INDEXATION-RÉFÉRENCIEMENT-POSITIONNEMENT

- ▶ Choix de « mots clefs »
- ▶ URL, balises, densité, organisation des contenus, liens internes, liens externes, contacts, recommandations, commentaires, annonces et actualités
- ▶ Lexique (trustrank, pagerank, sandbox...)

BONNES PRATIQUES DE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL

TECHNIQUES DE RÉFÉRENCIEMENT PAYANT

OUTILS DE RÉFÉRENCIEMENT

GOOGLE

- ▶ Adresse, shopping, images, adwords, pénalités Google

ANALYSE ET OUTILS

LES DIFFÉRENTS TYPES DE PRÉSENCE SUR INTERNET - ENTRE RÉFÉRENCIEMENT ET E-RÉPUTATION

SITE INTERNET

MOTEURS DE RECHERCHE

RÉSEAUX SOCIAUX / BLOGS

WIKI ET ESPACES COLLABORATIFS

FLUX



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

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 sionautas 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 ?

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe,

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.



LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

LA DISTRIBUTION EN LIGNE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Directeurs, adjoints de direction, commerciaux et aux Yielders.

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

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

- Définir ce qu'est la distribution hôtelière.
- Avoir une vision d'ensemble de la Distribution hôtelière.
- Connaître les tenants et les aboutissants du E-commerce.
- Comment créer un programme de fidélisation et des offres correspondantes aux marchés.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du web spécialisés en e-commerce.

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 : contraintes et opportunités

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

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 ? 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

LA DISTRIBUTION «KEZAKO»

- ▶ Les agences de voyages
- ▶ Les grossistes
- ▶ Les TO
- ▶ Les GDS
- ▶ Les IDS
- ▶ Le téléphone mobile
- ▶ Les tags

LA DISTRIBUTION : UN DES 4 ÉLÉMENTS DU MARKETING MIX

- ▶ Les circuits de la distribution

GÉRER SA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

- ▶ Selon son établissement
- ▶ Selon sa ville, sa région
- ▶ Selon ses concurrents

ÉTUDE PRATIQUE SELON SON ÉTABLISSEMENT

- ▶ Offres adaptées aux différents clients
- ▶ Offres adaptées aux différents canaux
- ▶ Définir un programme de fidélisation



ESSCA

INTERNET & RESEAUX SOCIAUX



14
HEURES

LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables des CHR.

PRÉ-REQUIS Visio : Connaître les bases 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.
- Elaborer sa 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.



PHOTOGRAPHIE

MAÎTRISER LES BONNES TECHNIQUES

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout chef d'entreprise, responsables du contenu d'un site, les webmasters, adjoints de direction, commerciaux et toutes personnes liées au développement et à la promotion de l'établissement.

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

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.

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX ET MEDIAS 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 MEDIAS 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 media 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

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

7
HEURES

LANGUES ÉTRANGÈRES

MIEUX ACCUEILLIR SES CLIENTS

EN APPRENANT

LES LANGUES ÉTRANGÈRES



UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS Test de positionnement effectué à chaque début de session.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Utiliser la langue française avec souplesse et spontanéité.
- Consolider ses compétences écrites et adaptées au monde de l'hospitalité.
- Être capable de gérer différentes situations professionnelles à l'oral et à l'écrit.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)



ESPAGNOL DE L'HÔTELLERIE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS Test de positionnement effectué à chaque début de session.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser le vocabulaire, les mots clés et les formules spécifiques au monde de l'hospitalité et de l'expérience client.
- Développer une maîtrise de structures grammaticales de base et introduire un langage professionnel.
- Être capable de gérer et répondre aux attentes des clients.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- ▶ Savoir parler de ses compétences, aptitude
- ▶ Pouvoir présenter son établissement et des prestations disponibles à l'oral et à l'écrit
- ▶ Savoir obtenir et garder la parole avec des expressions pertinentes et adéquates
- ▶ Les constructions verbales (verbes à prépositions) et les pronoms compléments y et en
- ▶ L'ensemble des temps verbaux (parler au passé, au présent, au futur)

LE FRANÇAIS DE L'HOSPITALITÉ

- ▶ Utiliser des termes appropriés aidant à anticiper la demande du client
- ▶ Prendre en charge une série de questions avec aisance et spontanéité
- ▶ Décrire les prestations à disposition des clients et modalités
- ▶ Description des différents types de chambres
- ▶ Services en chambre / habillage des chambres (linges, meubles, produits de nécessité)
- ▶ Exprimer une opinion, suggérer dans un cadre hôtelier
- ▶ Gérer les commandes/ factures fournisseurs, moyens de paiement
- ▶ Gérer une plainte, un problème technique
- ▶ Les articulateurs du discours pour organiser ses idées
- ▶ Les synonymes
- ▶ Comprendre et transmettre avec sûreté une information ou une instruction à l'oral et à l'écrit
- ▶ Faire des hypothèses et exprimer la probabilité
- ▶ Reformuler et transmettre avec sûreté et précision une information détaillée à ses collègues, à son supérieur
- ▶ La voix passive et la nominalisation
- ▶ La modalisation (devoir + infinitif, pouvoir + infinitif)
- ▶ Les relations logiques pour exprimer la cause, la conséquence, le but, l'opposition et la concession
- ▶ Gérer un incident ; prendre en charge et donner des instructions (malaise, incidents, incendie, évacuation)

REVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

- ▶ Salutations (formes courantes et soutenues) et expressions sociales courantes simples.
- ▶ Le familier et le formel en espagnol
- ▶ Présentation (se présenter et parler de son activité professionnelle)
- ▶ Les chiffres : nombres ordinaux et dates
- ▶ Parler de l'heure et exprimer une durée ; parler de prix

LE LANGAGE COMMERCIAL

- ▶ Acquérir les formules de base conversationnelles
- ▶ Gérer les échanges téléphoniques : mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...
- ▶ Formuler des questions/réponses; recueillir des informations sur un client par téléphone.
- ▶ Gérer les méthodes de paiements

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE

- ▶ Accueillir un client - les formules de politesses relatives à l'accueil
- ▶ Donner des informations spécifiques à l'établissement/présenter les différentes prestations hôtelières
- ▶ Prendre une réservation, confirmations, annulations/gérer une plainte
- ▶ Suggérer et conseiller
- ▶ Donner des instructions de l'environnement immédiat (restaurants et bars de l'hôtel, restaurants et bars à proximité)
- ▶ Parler de quelques spécialités régionales et boissons
- ▶ Parler des consignes de sécurité (accès à l'hôtel la nuit, dispositifs de sécurité pour les clients)
- ▶ Gérer un incident avec un vocabulaire de base (malaise, appel secours, incendie, consignes d'évacuation)

ITALIEN PROFESSIONNEL

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Maîtriser le vocabulaire, les mots clés et les formules spécifiques au monde de l'hospitalité et de l'expérience client.
- Élargir la maîtrise de structures grammaticales de base et développer un langage professionnel.
- Être capable de gérer et répondre aux questions des clients.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).

RÉVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

- ▶ Salutations (formes courantes et soutenues) et expressions sociales courantes simples
- ▶ Présentation (se présenter et parler de son activité professionnelle)
- ▶ Les chiffres : pourcentage, nombres ordinaux et dates
- ▶ Parler de l'heure et exprimer une durée et parler de prix

LE LANGAGE COMMERCIAL

- ▶ Acquérir les formules de base conversationnelles
- ▶ Gérer les échanges téléphoniques : mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...
- ▶ Formuler des questions/ réponses : recueillir des informations sur un interlocuteur par téléphone
- ▶ Répondre aux commentaires/feedback des clients
- ▶ Gérer les méthodes de paiements

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE

- ▶ Accueillir un client - Les formules de politesses relatives à l'accueil
- ▶ Donner des informations spécifiques à l'établissement /présenter les différentes prestations hôtelières
- ▶ Prendre une réservation, confirmations, modifications, annulations / Gérer une plainte
- ▶ Parler du dispositif à l'hôtel pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
- ▶ Gérer une réservation de groupe
- ▶ Suggérer et conseiller
- ▶ Parler des équipements des logements : services gratuits et annexes
- ▶ Donner des instructions de l'environnement immédiat (service du petit déjeuner à l'hôtel ; restaurants et bars à proximité)
- ▶ Légumes et fruits / parler des spécialités régionales (cuisines, ingrédients, recettes) et boissons
- ▶ Parler des mesures de sécurité (accès à l'établissement de nuit, dispositifs de sécurité)
- ▶ Gérer un incident (incendie, consignes d'évacuation)

MANDARIN INITIATION ACQUÉRIR LES BASES ÉLÉMENTAIRES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Acquérir les bases élémentaires du mandarin basé sur de la transcription phonétique (pinyin).
- Être capable de communiquer simplement et pouvoir exprimer des informations de base.
- Savoir poser et répondre à des questions courantes.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).

CONSOLIDATION DES BASES ORALES

- ▶ Travail sur les spécificités de la prononciation et intonation de la langue
- ▶ Le verbe d'état
- ▶ Place de l'adverbe dans la phrase
- ▶ La particule de détermination
- ▶ La phrase interrogative et alternative
- ▶ Les spécificatifs
- ▶ Les prépositions
- ▶ Introduction du vocabulaire concret basique de la vie quotidienne
- ▶ Introduction de notions de vocabulaire professionnel
- ▶ Salutations dans un contexte professionnel (accueil et prise de congé du client)
- ▶ Parler de prix, de durée et de l'heure
- ▶ Gérer une réservation (accueil client, gestion des paiements, parler brièvement et simplement de la prestation offerte)



CPF
certification
LILATE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

3
MOIS

LANGUES ÉTRANGÈRES

CPF
certification
LILATE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

20
HEURES

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

DÉCOUVREZ NOS COURS DE LANGUES EN VISIO-CONFÉRENCE AVEC VISIOLANG.
VENEZ PROFITER D'UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

SIMPLICITÉ Visiolang est très simple à utiliser : 1 ordinateur - 1 connexion internet - 1 Webcam - 1 casque audio et micro : le tour est joué. 30 heures de cours pour augmenter votre niveau. Une interaction permanente pendant les cours, 100 % communication orale. La plateforme internet permet de suivre son avancée en temps réel pour mieux piloter sa formation.

FLEXIBILITÉ Vous vous connectez et vous retrouvez votre professeur pour des séances dynamiques et orientées sur l'Hôtellerie-restauration quand vous le souhaitez.

Vous définissez avec le professeur les créneaux horaires la durée et la fréquence des séances qui vous conviennent. Fini les contraintes.

QUALITÉ Vous progressez à votre rythme en cours particulier. Les professeurs sont tous de Langue native et à votre écoute. Le vocabulaire appris sera en lien avec l'Hôtellerie-Restauration.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Test de positionnement effectué à chaque début de session.
Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Test d'aptitude à travailler dans une langue étrangère - LILATE

VISIOLANG AVEC UMIH FORMATION
LE PLAISIR DE COMMUNIQUER AVEC TOUS SES CLIENTS

15 LANGUES AU CHOIX



Anglais



Allemand



Arabe



Bresilien



Espagnol



Hébreu



Hindi



Italien



Japonais



Langue des signes



Mandarin



Néerlandais



Portugais



Russe



Turc



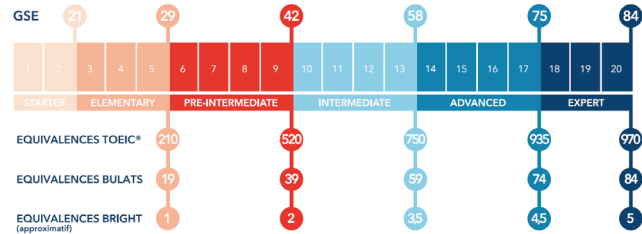
ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL

AVEC NOTRE PARTENAIRE WALL STREET ENGLISH



UMIH FORMATION propose avec son partenaire **Wall Street English** une méthode unique qui repose sur le processus d'apprentissage d'une langue maternelle. Celle-ci a pour vocation de faire progresser le stagiaire en anglais général et professionnel. WSE METHOD est reconnue par l'**Université de Cambridge** et alignée sur le **CECR**.

- ▶ La solution WSE METHOD repose sur des thèmes d'anglais général et professionnel. Elle consiste en une combinaison très efficace de cours en groupe avec professeur et de préparations de ces cours sur notre méthode multimédia exclusive.
- ▶ Le niveau initial du stagiaire est déterminé par un test de niveau exclusif appelé « Placement Test ». Ceci permet ensuite de définir le programme de formation en situant le futur stagiaire sur l'échelle Wall Street English.



EFFICACITÉ 97% de réussite garanti par contrat si vous faites au moins 3h45 par semaine !

ACCES A DISTANCE Dans les transports en commun ou à la pause déjeuner... Grâce à nos deux apps, vous accédez aux préparations de cours n'importe où, n'importe quand.

FUN Avec la toute nouvelle WSE Method, c'est comme si vous regardiez une série TV. Ce n'est plus du travail, c'est fun !

FLEXIBILITÉ Vous accédez aux cours avec vos professeurs anglophones quand vous le voulez, selon votre emploi du temps !

PRE-REQUIS Tous niveaux.

LEÇONS INTERACTIVES & PARTIE THÉORIQUE

- ▶ Écouter, répéter et pratiquer.
- ▶ Immersion totale parmi 45 accents.
- ▶ Acquisition des automatismes.

DIGITAL STUDENT WORKBOOKS

- ▶ Pour chaque niveau, le stagiaire se connecte sur ses « Digital Student Workbooks » qui comportent les récapitulatifs théoriques et les exercices pour préparer « l'Encounter ».

« ENCOUNTER »

- ▶ Valider les nouveaux acquis avec des professeurs anglophones, en mini-groupe de 3 personnes en moyenne (1 à 5 personnes).

CONVERSATION CLASSES

- ▶ Les thèmes abordés lors de ces rencontres sont variés : Career, Travel, Students... En groupe de 1 à 8 personnes.

SOCIAL CLUBS

- ▶ Activités en groupe avec des professeurs anglophones (Breakfast, Pub Nights, Tea Time). En groupe de 1 à 10 personnes

MOYENS PÉDAGOGIQUES : En centre et à distance.

RYTHME : 2h30 à 7h par semaine.

VALIDATION DE LA FORMATION : Attestation de fin de formation.

CERTIFICATION : Test TOEIC®, BULATS ou BRIGHT : Afin d'être éligible au CPF, une formation doit permettre de certifier le niveau d'anglais du stagiaire. C'est pourquoi WSE Method permet de certifier son niveau d'anglais en passant le test TOEIC®, le BULATS ou le BRIGHT à la fin de la formation.



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

3 MOIS

LANGUES ÉTRANGÈRES

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 employeurs non salariés : par exemple l'AGEFICE.**
- **Pour les demandeurs d'emploi : par le PÔLE EMPLOI.**
- **Pour le CPF des salariés et des demandeurs d'emploi : par la Caisse des dépôts et consignations.**

→ EMPLOYEURS NON SALARIÉS

Prise en charge AGEFICE

Formation continue.

Les dirigeants non salariés, inscrits à l'URSSAF en tant que travailleurs indépendants (et donc non inscrits au Répertoire des Métiers) ont accès à la formation professionnelle, aboutissant ou non sur une qualification reconnue.

La formation est financée par l'AGEFICE

Autres financeurs des employeurs non salariés : FAFCEA, VIVEA

→ 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 professionnelles des salariés.

Pro A

Le dispositif PRO-A permet aux salariés en poste, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle. Pour l'employeur, elle 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.

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 PÔLE EMPLOI

UMIH Formation est référencée pour la qualité de ses formations par Pôle emploi au niveau national. La demande de financement est à effectuer auprès de son conseiller Pôle Emploi



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

Pour connaître nos tarifs : contactez-nous au **0806700701** 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

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 SAS
211 rue de l'Université, 75007 Paris
E-mail : 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.com 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 édite 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 (ou plus tard) 5 jours calendaires avant la date prévue de son déroulement.

Si 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 50 € 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 ainsi qu'un chèque de 50 € libellé à l'ordre d'UMIH FORMATION SAS.

FORMULAIRE DE RETRACTION : (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) :



POUR CONTACTER UMIH FORMATION
UN SEUL NUMÉRO

0 806 700 701

Service & appel
gratuits

Retrouvez toutes nos formations sur :
www.umihformation.fr

UMiH
FORMATION

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques