



VISIO & PRÉSENTIEL

# FORMATIONS HÔTELLERIE

**N°1**  
DE LA FORMATION  
EN HÔTELLERIE  
& RESTAURATION



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

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



# UMIH FORMATION

VOTRE PARTENAIRE FORMATION

## 5 BONNES RAISONS DE PRÉFÉRER UMIH FORMATION

### 1 LE N°1 DE LA FORMATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

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

- Plus de **600 000 professionnels** formés depuis 2002.
- Plus de **7 000 formations dispensées en 2024**
- Plus de **40 000 stagiaires formés en 2024**
- Plus de **90 programmes** enrichis et actualisés tous les ans.

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

**umih**

Fédérant **72% des entreprises** syndiquées indépendantes, l'UMIH est le premier syndicat patronal du secteur CHR et l'un des plus importants syndicats patronaux français. Il représente, défend et promeut tous les professionnels indépendants de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières, dans toutes les régions et départements français.

## LE MOT DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

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

**Michel BÉDU - Président UMIH FORMATION**



3

### UNE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE FORMATION

UMIH Formation est labellisée et certifiée

par tous les organismes financeurs de référence :



Régions OPCO des autres branches professionnelles

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

4

### LA VISIO EN TOUTE SIMPLICITÉ

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

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

5

### DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

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

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



GUADELOUPE

GUYANE

MARTINIQUE

RÉUNION



# SOMMAIRE THÉMATIQUE

FORMATIONS OBLIGATOIRES

<b>PERMIS D'EXPLOITATION</b>	<b>5</b>	RECRECITER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS	35
PERMIS D'EXPLOITATION	6	FONCTION MANAGER	36
FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES	8	SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE	36
SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR	8	MARQUE EMPLOYEUR : ATTIRER ET CONSERVER LES TALENTS AU SEIN DE SA STRUCTURE	37
<b>HYGIÈNE ALIMENTAIRE</b>	<b>9</b>	GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL	37
FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE	10	ENTRETIEN PROFESSIONNEL	38
NETTOYAGE HÔTELIER	11	MANAGER ET ANIMER LES ÉQUIPES DES ÉTAGES	38
HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE	11	COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS	39
LA MISE EN PLACE DU PMS	12	MANAGER DE DEMAIN	39
LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE	12	PRATIQUER LA DÉLÉGATION	40
<b>NORMES SANTÉ &amp; SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>	<b>13</b>	LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES	40
GESTES ET POSTURES	15	INTÉGRER ET MANAGER LA NOUVELLE GÉNÉRATION « Z »	41
FORMATION « SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE (CSE)	15	<b>DROIT SOCIAL</b>	<b>42</b>
SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL	16	GÉRER LA PAIE	43
INCENDIE ET ÉVACUATION	16	LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE EN CHR	43
PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE	18	DROIT DU TRAVAIL EN CHR	44
FORMATION AUX RISQUES CHIMIQUES	18	LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER	46
CRÉER ET ENTREtenir SON SPA	19	YIELD MANAGEMENT NIVEAUX I ET II	46
VOTRE PISCINE	19	LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE	47
<b>TECHNIQUES PROFESSIONNELLES HÔTELLERIE</b>	<b>20</b>	DROIT DU TRAVAIL	47
ACCUEILLIR ET VENDRE LES PRESTATIONS DE L'HÔTEL	21	<b>DÉMARCHE RSE, BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL</b>	<b>48</b>
COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ	21	LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	49
VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER	22	SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP	49
ENCHANTEMENT CLIENT	22	BIEN MANGER AU TRAVAIL	50
LA MAÎTRISE DE LA TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES VITRES	23	NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES	50
LES TECHNIQUES DE REMISE EN ÉTAT DE LA PROPRIÉTÉ	23	MANAGER, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES	51
SAVOIR ACCUEILLIR UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE	24	SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL	51
LUXE ET PROFESSIONNALISME	24	COACHING SPORTIF	52
GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS	25	<b>IA, RÉSEAUX SOCIAUX ET INFORMATIQUE</b>	<b>53</b>
GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX	25	ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER	54
GOVERNANTES	26	LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?	54
L'ÉQUIPE DES ÉTAGES	26	LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS	55
<b>TECHNIQUES PROFESSIONNELLES BAR ET SALLE</b>	<b>27</b>	LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS	55
SHOW BAR	28	EXCEL	56
BARISTA : BASES ET PERFECTIONNEMENT (THÉS, CAFÉS...)	28	POWER BI - UTILISATEUR : FONCTIONNALITÉS DE BASE	56
COCKTAILS	29	OUTLOOK	57
FLAIR BARTENDING	29	INITIATION POWER BI DESKTOP	58
<b>TECHNIQUES COMMERCIALES</b>	<b>30</b>	L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX	58
AMÉLIORER LA RENTABILITÉ DE SON ESPACE SÉMINAIRE	31	PRODUIRE DES CONTENUS GRÂCE AUX OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE	59
DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE « BUSINESS » DE SON ÉTABLISSEMENT	31	RÉFÉRENCIEMENT INTERNET ET E-RÉPUTATION	59
LES TECHNIQUES DE VENTE	32	CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT	60
CONSTRUIRE & METTRE EN ŒUVRE UNE PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE EFFICACE	32	LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE	60
<b>MANAGEMENT</b>	<b>33</b>	LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET	61
LE PERMIS DE FORMER	34	PHOTOGRAPHIE	61
LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR	34	<b>COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?</b>	<b>62</b>
MANAGER AUTREMENT	35	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</b>	<b>63</b>

# PERMIS D'EXPLOITATION

DEVENEZ CHEF D'ENTREPRISE  
EN CHRD



**UMiH**  
**FORMATION**

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

# PERMIS D'EXPLOITATION

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

**Présentiel :** Aucun.

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

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

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

### SENSIBILISER LES EXPLOITANTS CHR

### LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

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

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

### LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

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

### LES CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

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

### LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

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

### LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

### LA RÉGLEMENTATION LOCALE

### L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS

### VALIDATION DE LA FORMATION

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

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Animateurs spécialisés en CHR.

### CERTIFICATION

CERFA Permis d'exploitation.



20  
HEURES

# PERMIS D'EXPLOITATION

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

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

### CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

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

### LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

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

### LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

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

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Animateurs spécialisés en CHR.D.

### CERTIFICATION

CERFA Permis d'exploitation.



7  
HEURES



# FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES

## MAÎTRISER LA LÉGISLATION DE L'ORGANISATION DES SPECTACLES VIVANTS DANS LES CHR DE 5<sup>ÈME</sup> CATÉGORIE (TYPE L, N ET O)

### PUBLIC

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

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

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

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

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

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

### RÈGLEMENTATION INCENDIE DES ERP SPÉCIFIQUE AUX LIEUX DE SPECTACLES

### LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

### LE CADRE LÉGAL RELATIF À L'ORGANISATION DE SPECTACLES VIVANTS

### LA PLATEFORME NATIONALE DES CAFÉS CULTURE

### LES RÈGLES DU DROIT DU TRAVAIL

### LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Plénières.

**INTERVENANTS :** Spécialisés dans la réglementation du spectacle vivant.

**CERTIFICATION :** Attestation de présence.

## SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR

### À LA RÈGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

**Présentiel :** Aucun.

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation pratique et attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Animateurs spécialisés en formation au permis d'exploitation.

### RÈGLEMENTATION, NOTIONS DE BASE

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

### RÈGLEMENTATION, NOTIONS PRINCIPALES

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

### RÈGLEMENTATIONS, OBLIGATIONS

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

### RÈGLEMENTATIONS, NOTIONS PÉRIPHÉRIQUES

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

### RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

- Responsabilité civile et pénale.
- Sanctions, statistiques.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

14 HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7 HEURES



# HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE  
/ SANTÉ & HYGIÈNE



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

# FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE

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

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

**Présentiel** : Aucun.

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

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

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

### ALIMENTS ET RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR

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

### FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE ET NATIONALE

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

### PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

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



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 réfection 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

# 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 les 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.

### 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.

### 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'HÔTELLIER

- 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'auto-contrôle 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.

### 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.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

21  
HEURES

# LA MISE EN PLACE DU PMS

## DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

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

### INTERVENANTS :

Formateurs spécialisés.

### LE PMS EN INTERNE DANS L'ÉTABLISSEMENT

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

### LES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

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

### LE PMS : COMMENT LE METTRE EN OEUVRE ?

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

### CONTRÔLER LA MISE EN OEUVRE DU PMS

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

# LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE

## COMMENT PASSER D'UN CÔÛT À UN BÉNÉFICE ?

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION :

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

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

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

### INTERVENANTS :

Formateurs spécialisés.

### LES ENJEUX ET LA RÉGLEMENTATION

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

### MESURER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

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

### ANALYSER SES DÉCHETS ET SES CÔÛTS 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 CÔÛTS 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 : tableaux, pilotage du plan d'action.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7

HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14

HEURES

# NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LA PRÉVENTION  
DES RISQUES



**UMiH**  
**FORMATION**

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

## LES FORMATIONS OBLIGATOIRES

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

# GESTES ET POSTURES

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

**Présentiel :** Aucun.

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION :

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.

### 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.

### Références réglementaires :

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

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

### POUR LES ENTREPRISES DE 11 À 50 SALARIÉS

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### Références réglementaires :

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

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

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.

### INTERVENANTS

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

### CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ET LA RÉGLEMENTATION

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

### LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Méthodologie de l'identification des risques à la détermination des actions.
- Évaluation des risques : système de 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.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

7  
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

21  
HEURES

# SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

## APPRENDRE LES GESTES QUI SAUVENT

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

**OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS**

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

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

### RECYCLAGE

**Important : Le premier recyclage SST doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale**  
Durée : 7 heures

## VALIDATION DE LA FORMATION :

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

## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

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

## SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

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

## PROTÉGER ET PRÉVENIR

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

## EXAMINER ET ALERTER

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

## SECOURIR

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

## EXERCICES PRATIQUES

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

## ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

**INTERVENANTS :** Intervenants habilités par l'INRS.

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

# INCENDIE ET ÉVACUATION

## SAVOIR ALERTER ET METTRE EN SÉCURITÉ

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

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

### Références réglementaires :

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

## PRINCIPES DE PRÉVENTION

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

## MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

## CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

## VALIDATION DE LA FORMATION

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

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.



14  
HEURES



1/2  
JOURNÉE



## QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?

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

### LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

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

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

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

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

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

**20 % des incendies seraient d'origine électrique.**

### POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

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

# PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### RECYCLAGE

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

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

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation théorique et pratique en salle.

## INTERVENANTS

Formateurs qualifiés.

## CERTIFICATION

Titre d'habilitation électrique.

# FORMATION AUX RISQUES CHIMIQUES

## LA PROTECTION DU PERSONNEL EN CHR

### PUBLIC

Toute personne 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.

## 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

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

## 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 R&S.
- Les pictogrammes.
- La fiche de données de sécurité.
- Les classifications et les pictogrammes (classification, labelling, packaging).

## LES ACTIONS DE PRÉVENTION, 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).



14  
HEURES



7  
HEURES

# 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.

### INSTALLATION D'UN SPA : OÙ ? QUEL SPA ?

#### ACCESSIBILITÉ

#### LÉGISLATION (ARRÊTÉ DU 1<sup>ER</sup> FÉVRIER 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



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7  
HEURES

# 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 trousse d'analyse.
- Contrôle de connaissances.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# TECHNIQUES PROFESSIONNELLES HÔTELLERIE

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ  
VOTRE SAVOIR-FAIRE



**UMiH  
FORMATION**

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

# 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 :

- Poser les bonnes questions aux clients pour être efficace.
- Connaître son produit et préparer son argumentaire commercial.
- 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.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

## UN SERVICE DE QUALITÉ

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tous-tes 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(s) signataire(s) 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.



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES

# 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, quel que soit le type de client et d'hôtel.
- Mettre en valeur la salle de petit déjeuner et le buffet.
- S'approprier les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Gérer les stocks et assurer la rentabilité du petit déjeuner.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Validation des acquis sur chaque sujet durant la session.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

Formateurs spécialistes des CHR.

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

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

## LES PRODUITS

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

## LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

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

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

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

## LA GESTION DE STOCK ET LE RATIO PETIT DÉJEUNER

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

# 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

Placement des stagiaires dans une position d'acteurs (et non de spectateurs), par des jeux de rôles filmés, des mises en situation. Présentation des attitudes à tenir ou à éviter.

## INTERVENANTS

Formateurs spécialisés.

## LES MÉCANISMES DE LA SATISFACTION CLIENT

- L'expérience client.
- Quels indicateurs ?
- Ses émotions - ses a 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 positif 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.



7  
HEURES



7  
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 appropriés.
- 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.

## 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.
- Entretien du 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.

## 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.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE SURFACE À RÉNOVER

- Les surfaces dures.
- Les surfaces souples.

## CHOIX DES TECHNIQUES SELON LES SURFACES À RÉNOVER

- Le 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 OEUVRE 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.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
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 sa 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 leur 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

Placement des stagiaires dans une position d'acteurs (et non de spectateurs), par des jeux de rôles filmés, des mises en situation. Présentation des attitudes à tenir ou à éviter.

### INTERVENANTS

### 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.



14  
HEURES



14  
HEURES



# GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

## RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

**Présentiel :** Aucun.

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

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

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

Intervenants spécialisés.

### L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

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

### LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

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

### LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

## SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

## ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

### MAÎTRISE DU CADRE JURIDIQUE

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

### GESTION VERBALE DU CONFLIT

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

### POSITIONNEMENT

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

### PROTECTION

- Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique.

### MISES EN SITUATION

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



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# GOUVERNANTES

## ORCHESTRER LE SERVICE DES ÉTAGES

### PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous-tes 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 :

- Organiser et de planifier le fonctionnement général de leur service.
- Établir une coordination avec les services connexes de l'établissement.
- Respecter et de faire respecter les critères d'accueil client.
- Respecter la sécurité et l'hygiène.

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.

### INTERVENANTS

Professionnels du management en hôtellerie.

#### 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 bord, 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.

### HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- Les procédures et les règles.
- Les EPI.
- Risques chimiques et autres risques.
- Familles 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 nettoyage.
- 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.

# 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).

### 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).



14  
HEURES



14  
HEURES

# TECHNIQUES PROFESSIONNELLES BAR ET SALLE

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ  
VOTRE SAVOIR-FAIRE



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

## 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.
- 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

- 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 DIFFÉRENTS VERSES ET DOSAGES

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

### LES MOUVEMENTS DE WORKING FLAIR

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

### MAGIC BAR LE FLAIR EXHIBITION

- Les rontaines et pyramides, réaction en chaîne (dominos)...
- Les différentes pratiques de bar spectacle.

### LE SPECTACLE AU BAR

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

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

### LE BAR : UN MÉTIER DE SPÉCIALISTE

#### PUBLIC

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

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

### DÉCOUVERTE DE L'UNIVERS DU CAFÉ

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

### PRISE EN MAIN DE LA MACHINE À CAFÉ

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

### LE LAIT ET LE LATTE ART

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

### LES BOISSONS À BASE DE CAFÉ

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

### APPRENDRE LE SERVICE DES BOISSONS CHAUDES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

21  
HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# COCKTAILS

## RÉUSSIR DES COMPOSITIONS ÉQUILIBRÉES ET SAVOUREUSES

### PUBLIC

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

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Professionnels du bar.

### HISTORIQUE DES BOISSONS MÉLANGÉES

### LES GRANDES FAMILLES DE COCKTAILS

### L'ÉQUILIBRE DES SAVEURS

### LES TEXTURES DE COCKTAILS

### LES COCKTAILS CLASSIQUES

### LES DÉCORATIONS ET LES GARNITURES

### LA MIXOLOGY, DÉFINITION ET EXEMPLE

### LA VENTE DU COCKTAIL AUPRÈS DU CLIENT

### ENTRAÎNEMENT DOSAGE ET VERSE

### RÉALISATION DES COCKTAILS CLASSIQUES FILMÉS

### LES COCKTAILS CONTEMPORAINS

### MISE EN SITUATION, TEST PRATIQUE

### LES TECHNIQUES MODERNES DE RÉALISATION



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# FLAIR BARTENDING

## LE BAR DEVIENT ATTRACTION

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et pratiques.

### INTERVENANTS

Barmans professionnels.

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

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

### MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

- Énumération des outils et description individuelle.
- Démonstrations.

### PRATIQUE DES DIFFÉRENTS VERSES ET DOSAGES

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

### LES MOUVEMENTS DE WORKING FLAIR

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



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# TECHNIQUES COMMERCIALES

SÉDUIRE ET FIDÉLISER  
VOTRE CLIENTÈLE



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

# 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 leur 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.

## 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 ?

## 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 proposer, 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 SÉMINAIRE

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

# DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE « BUSINESS » DE SON ÉTABLISSEMENT

## 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.

## 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.

## 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.
- Entretenir 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.



14  
HEURES



14  
HEURES

# LES TECHNIQUES DE VENTE

## DÉVELOPPER DES ACTIONS COMMERCIALES EFFICACES

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Validation des acquis pendant la visio conférence.

E-learning pour support écrit et vad.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.

## INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

## 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.

# CONSTRUIRE & METTRE EN OEUVRE 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 leur action de prospection.
- Rédiger un script d'appel pour prospecter par téléphone.
- 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 ses 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 l'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.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES



# MANAGEMENT

AMÉLIOREZ LA PERFORMANCE  
DE VOS ÉQUIPES



**UMiH**  
**FORMATION**

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

## LE PERMIS DE FORMER

### DONNER ENVIE, DONNER CONFIANCE, DONNER L'EXEMPLE

#### PUBLIC

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

#### PRÉ-REQUIS

**Présentiel** : Aucun.

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

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

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

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

#### VALIDATION DE LA FORMATION

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

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

#### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en CHR.D.

#### INTERVENANTS

Attestation de formation permis de former.

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

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

#### INTÉGRATION DE L'ALTERNANT À SON NOUVEL ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

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

#### ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

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

#### TRANSMISSION ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES EN SITUATION DE TRAVAIL

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

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

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

## LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR

#### PUBLIC

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

#### PRÉ-REQUIS

Être titulaire du permis de former.

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

#### VALIDATION DE LA FORMATION

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

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques, outils pédagogiques.

#### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en CHR.D.

#### INTERVENANTS

Attestation de formation permis de former.

#### CADRE DE LA FORMATION

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

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

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

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

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

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

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

#### L'ÉVALUATION

#### COORDINATION DES ACTEURS DU PARCOURS

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



14  
HEURES



7  
HEURES

# MANAGER AUTREMENT

## MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET POSITIVISME

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de fin de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Consultants spécialisés en management.

### MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET POSITIVISME

- Sécuriser l'intégration du collaborateur et donner du sens à ses missions ; pyramide de Maslow et DiIets.
- 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. Flick.
- Encourager et accompagner son équipe dans sa progression : fédérer une équipe avec la pyramide de DiIets.
- Fidéliser ses collaborateurs et développer sa réputation d'employeur attractif : individualiser sa communication et son management.

### DÉVELOPPER/EXPLOITER SES TALENTS DE LEADER

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

# RECRUTER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

## FAVORISER LEUR ENGAGEMENT ET SUCCÈS

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

**Présentiel :** Aucun.

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Spécialisés en ressources humaines.

### LE RECRUTEMENT AUJOURD'HUI

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

### RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGÉRIALES

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

### IDENTIFICATION DES CIBLES ET DIFFUSION DE L'OFFRE

### PRÉSELECTIONNER LES BONNES CANDIDATURES

### L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

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

### LES COMPLÉMENTS À L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

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

### L'ANALYSE DES CANDIDATURES ET LA PRISE DE DÉCISION

### OPTIMISER LA PÉRIODE D'INTÉGRATION



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# FONCTION MANAGER

## QU'EST CE QUE MANAGER ?

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

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

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Consultants spécialisés en management.

## QU'EST CE QUE MANAGER ?

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

### METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- Chef, Manager, Leader.

### L'ASSERTIVITÉ, QUALITÉ ESSENTIELLE DU MANAGER

- S'exprimer de façon responsable.

### LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU SERVICE DU MANAGER

- Notion d'analyse transactionnelle.

### LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- L'intégration d'un nouveau salarié.

### LA DÉLÉGATION

### LE CONTRÔLE

- Recadrer et féliciter.

# SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE

## PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE MANAGEMENT

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Spécialisés en management et/ou en communication.

## RESTITUTION ET BILAN INTERSESSION POUR CHACUN DES PARTICIPANTS

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

## RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGÉRIALES

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

### AXE DU MANAGEMENT DE LA TÂCHE

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

### AXE DU MANAGEMENT DU FACTEUR HUMAIN

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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES

# MARQUE EMPLOYEUR : ATTIRER ET CONSERVER LES TALENTS AU SEIN DE SA STRUCTURE

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux directeurs de structure, DRH, responsables RH, développement, communication....

## PRÉ-REQUIS

**Présentiel :** Aucun.

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

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

- Cerner les composantes et les leviers de la marque employeur pour attirer et fidéliser les talents.
- Construire leur marque employeur et leur plan de communication.
- Mesurer l'efficacité de leur marque employeur.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance de présentations théoriques et échanges.

## INTERVENANTS

Formateurs spécialisés.

## CERNER LES ENJEUX DE LA MARQUE EMPLOYEUR FORTE

- Articuler stratégie d'entreprise, communication institutionnelle et marque employeur.
- Rôle et objectifs de la marque employeur.
- Composantes de la marque employeur : culture d'entreprise, valeurs, histoire...

## CONSTRUIRE ET DÉVELOPPER UNE MARQUE EMPLOYEUR CLAIRE ET ATTRACTIVE

- Réaliser un état des lieux de sa communication RH.
- Positionnement, objectifs, cibles, messages clés et l'EVP.
- Les acteurs et les actions pour booster sa marque employeur.
- Cohérence entre image véhiculée et expérience vécue.

## ÉLABORER LE PLAN DE COMMUNICATION DE LA MARQUE EMPLOYEUR

- Définir les actions et les canaux de communication adaptés aux publics cibles.
- Les collaborateurs, ambassadeurs de l'entreprise.
- Intégrer le digital : réseaux sociaux, e-réputation.

## MESURER L'EFFICACITÉ DE SA MARQUE EMPLOYEUR

- Indicateurs de performance.
- Ajustement des actions.

# GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

## PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

**Présentiel :** Aucun.

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

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

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

Spécialisés en management et relation interpersonnelle.

## SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT

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

## COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

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

## GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

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

## GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

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

## JEUX DE RÔLES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

NEW



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES

# ENTRETIEN PROFESSIONNEL

## IMPLIQUER LE SALARIÉ POUR MENER UN ENTRETIEN CONSTRUCTIF ET EFFICACE

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

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Spécialisés en relations interpersonnelles.

## 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 leur équipe en se positionnant en tant que chefs de service.
- Organiser et planifier le fonctionnement général du service étage.

### 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.

### ACCUEILLIR

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

### NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

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

### ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

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

### LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Le déroulement de l'entretien.

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

- Présentation du passeport formation.

### ÉVALUER

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

### FORMER

- Former avec le C.O.D.E.

### 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 oeuvre.
- 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.



14  
HEURES

NEW



7  
HEURES

# 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.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# MANAGER DE DEMAIN

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

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

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

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

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

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

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

Consultants spécialisés en management et NTIC.

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

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

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

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

## ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DIGITALE DES MÉTIERS

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

## INTÉGRER LE DIGITAL DANS SA PRATIQUE MANAGÉRIALE

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

NEW



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# 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.

### 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 :

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

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

### LE MAINTIEN DU NIVEAU D'EXIGENCE

### LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE REPORTING EFFICACE

### LA DÉLÉGATION :

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

### LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES CONSTRUCTIFS

### LA PRATIQUE DU QUESTIONNEMENT

### L'INSTAURATION DE LA CONFIANCE

### LES MOYENS DE CONTRÔLE ET DE SUIVI À DISTANCE



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

NEW



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES



# INTÉGRER ET MANAGER LA NOUVELLE GÉNÉRATION « Z »

## COMPRENDRE, COMMUNIQUER, MOTIVER ET MANAGER

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

**Présentiel** : Aucun.

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

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

### INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

### COMPRENDRE LA GÉNÉRATION Z DANS L'ENTREPRISE

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

### COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES « Z »

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

### INTÉGRER LES « Z » DANS LES ÉQUIPES

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

### COMPRENDRE COMMENT MOTIVER LES « Z »

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

### MANAGER LA GÉNÉRATION Z AU QUOTIDIEN

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



14  
HEURES

NEW



# DROIT SOCIAL

DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE  
DANS LE CADRE LÉGISLATIF  
EN VIGUEUR



**UMiH**  
**FORMATION**

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

# 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 capables de :

- Établir un bulletin de paie en tenant compte des spécificités du secteur CHR.
- 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 CHR.

### DÉTAIL DU CALCUL DU SALAIRE

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

### 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



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES

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

## APPRÉHENDER LES BASES DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Intervenants en gestion disposant de bonnes connaissances du CHR.

### LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

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

### LIRE ET ANALYSER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

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

### BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

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

### LES FONDAMENTAUX DU CONTRÔLE DE GESTION

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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# DROIT DU TRAVAIL EN CHR

## 8 MODULES EN 3H30

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### 1. LA CONVENTION COLLECTIVE CHR

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

- Connaître et faire appliquer la Convention Collective CHR.

#### LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LE CONTRAT D'EXTRA

LE CONTRAT DE SAISON

LA CLASSIFICATION

LA GRILLE DES SALAIRES

L'AVANTAGE NOURRITURE

LE REPOS HEBDOMADAIRE

L'HABILLAGE / DÉSHABILLAGE

LE TRAVAIL DE NUIT

L'INDEMNITÉ CONVENTIONNELLE

### 2. LES CONTRATS DE TRAVAIL DANS LE CHR

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

- Connaître les différents contrats utilisés en CHR.

LE CDI

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES CLAUSES

CDD DE REMPLACEMENT

CDD D'ACCROISSEMENT D'ACTIVITÉ

CDD DE SAISON

CONTRAT À TEMPS PARTIEL

EXTRA

CONTRATS EN ALTERNANCE (APPRENTISSAGE ET PROFESSIONNALISATION)

LE DÉTACHEMENT

### 3. LE TEMPS DE TRAVAIL

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

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

LA DURÉE DU TRAVAIL

LE TRAVAIL DE NUIT

LE REPOS HEBDOMADAIRE

LA MODULATION

LES CONGÉS PAYÉS

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LA JOURNÉE DE SOLIDARITÉ

LE TEMPS D'HABILLAGE/DÉSHABILLAGE

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

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

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

LA FAUTE

LES SANCTIONS

LES MOYENS DE PREUVES

LA PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

L'ENTRETIEN DE RECADRAGE

L'ENTRETIEN PRÉALABLE AU LICENCIEMENT

LA DÉMISSION

LE LICENCIEMENT

LA RUPTURE DU CDD

LA RUPTURE CONVENTIONNELLE

AUTRES MODES DE RUPTURES ET INDEMNITÉS DE DÉPART

LE SOLDE DE TOUT COMPTE



3H30  
MODULES

## 5. LA RÉMUNÉRATION

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

- Appliquer le bon salaire et ses accessoires.

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

## 6. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

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

- Mettre en place un règlement intérieur.

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de fin de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

## INTERVENANTS

Spécialisés dans le droit du travail.

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

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

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

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

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

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

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

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



À DISTANCE



COMPÉTENCE

3H30  
MODULES



# LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

## L'HÔTELIER RESPONSABLE MAIS PAS COUPABLE

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

**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.

### 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.

### 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.

# YIELD MANAGEMENT NIVEAUX I ET II

## BOOSTER VOTRE CA 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 leur CA et leur prix moyen.

**NIVEAU I**

### CONNAISSANCES GÉNÉRALES

- 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 leur CA et leur prix moyen.

**NIVEAU II**

### CONNAISSANCES GÉNÉRALES

- 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.



7 HEURES



14 HEURES

# LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports réglementaires à vision opérationnelle. Mises en situation.

### INTERVENANTS

Formateurs experts en relations sociales.

#### LE CONTEXTE

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

#### LA PÉRIODE TRANSITOIRE

- Le sort des mandats.

#### LA MISE EN PLACE DU CSE

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

#### COMPOSITION DU CSE

- Employeurs, titulaires, suppléants, représentants syndicaux.

#### ÉLECTIONS

- Le processus électoral.
- Le scrutin.

#### MANDATS

- La durée des mandats, leur renouvellement.

#### STATUT PROTECTEUR

- La protection légale des candidats et des représentants.

#### MISSIONS

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

#### FONCTIONNEMENT

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

#### LE CONSEIL D'ENTREPRISE

- Le CSE incluant la délégation syndicale.

# 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 leur rôle et leur 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

Évaluation 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 du travail, maladies professionnelles.
- Démission.
- Licenciement, suivi d'une transaction ou non, rupture conventionnelle, prise d'acte de la rupture.



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# DÉMARCHE RSE, BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

CONTRIBUEZ AUX ENJEUX  
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



**UMiH**  
**FORMATION**

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



# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHÉ ÉCO-RESPONSABLE DANS SON ÉTABLISSEMENT

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHR.

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

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

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

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

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

### INITIATIVES EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

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

### PANORAMA DES BONNES PRATIQUES

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

### LABELLISATION OU CERTIFICATION

- Ecolabel européen, clef verte, exploiter cette reconnaissance.

### PROJET DE CRÉATION OU DE RÉNOVATION

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

### INTERVENANTS

Consultants spécialisés en questions environnementales.

## SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

### L'ACCÈS POUR TOUS AUX SERVICES DES CHR

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

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Spécialisés dans la gestion du handicap.

### INTRODUCTION

#### PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

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

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

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

#### MISES EN SITUATION DU HANDICAP

#### SAVOIR ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER DES PERSONNES HANDICAPÉES

- 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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

3H30  
OU 7H



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES

# 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.
- 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 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.

# 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 sur 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 oeuvre 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.

### 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.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# MANAGERS, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

## FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation adaptée à l'entreprise, analyses de cas.

### INTERVENANTS

Consultants experts sur les problématiques des RPS.

# SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

## PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

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

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Spécialisés en psychologie.

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

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

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

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

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

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

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

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

## COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

### PRENDRE CONSCIENCE DES EFFETS INDUITS PAR LE STRESS

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

- État des lieux psycho émotionnels par des tests psychologiques.

### DÉCODER LES COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES DE DÉSTABILISATION

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

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

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

### CONCILIER CERTAINES CONTRAINTES PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES

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

- Relaxation.
- Concentration.
- Activité physique.



14  
HEURES



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

1/2 JOURNÉE 1 JOUR

#### JEUX SPORTIFS

- 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...).
- 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'ÉTIREMENTS

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation adaptée à l'entreprise

## INTERVENANTS

Coach.

## SÉANCES SPORTIVES

1 HEURE

### CROSS TRAINING

- Séances sportives avec un groupe de 15 personnes maximum alliant cardio et renforcement musculaire. Enchaînement 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.

### BODY BARRE

- 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 enchaînements de mouvements rapides 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. Enchaînement 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, étirements 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...).
- 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.

# IA, RÉSEAUX SOCIAUX ET INFORMATIQUE

AMÉLIOREZ VOTRE VISIBILITÉ  
AVEC LES OUTILS DIGITAUX



**UMiH**  
**FORMATION**

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

# 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 leur 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

## POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE ?

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

### JE DOIS RÉFÉRENCER 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

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

## SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA.

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

## ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

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

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

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

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

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

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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

## UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA.

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

### LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

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

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

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

### FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENTS

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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

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

## SATISFAIRE SES CLIENTS

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA.

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

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

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

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

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

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

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

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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# EXCEL

## DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT, INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques.

### INTERVENANTS

Professionnels spécialisés.

#### MANIPULER LES CLASSEURS

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

#### CALCULS RÉVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

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

#### LES CALCULS : ALLER + LOIN

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

#### MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉE

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

#### PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

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

#### LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

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

#### ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

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

#### SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

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

#### INTRODUCTION AUX LISTES

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

#### CRÉER UN GRAPHIQUE

#### MODIFIER UN GRAPHIQUE

## 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.



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

NEW



À DISTANCE



COMPÉTENCE

3H30



# OUTLOOK

## NIVEAU DÉBUTANT

**PUBLIC**

Cette formation s'adresse aux débutants.

**PRÉ-REQUIS**

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

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

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques.

## INTERVENANTS

Professionnels et experts dans le domaine.

### CONCEPTS DE BASE

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

## SE FAMILIARISER AVEC OUTLOOK

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

## COMMUNIQUER GRÂCE À SA MESSAGERIE

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

## ORGANISER SA 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 SES TÂCHES À RÉALISER

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

## UTILISER DES NOTES

- Créer une note.

# OUTLOOK

## NIVEAU 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 leur activité pour gagner du temps et mieux s'organiser.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques.

## INTERVENANTS

Professionnels et experts dans le domaine.

### 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.

## 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 oeuvre
- 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



7  
HEURES



3H30

# INITIATION POWER BI DESKTOP

## LES FONDAMENTAUX

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

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

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques mise en application concrète.

## INTERVENANTS

Professionnels spécialisés Microsoft365 et Power BI.

## 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 sameperiodsyear, 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.

# 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.

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.



21  
HEURES



7  
HEURES

# PRODUIRE DES CONTENUS GRÂCE AUX OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux professionnels du secteur.

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

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

- Explorer les différents outils d'intelligence artificielle dédiés à l'optimisation du marketing du contenu.
- Créer rapidement des contenus diversifiés grâce aux outils d'intelligence artificielle.
- Expérimenter les outils d'intelligence artificielle et les intégrer dans leur stratégie.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

## INTERVENANTS

Consultants spécialisés.

# 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 leur établissement et de leur site web.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

## INTERVENANTS

Professionnels du web.

## LES ENJEUX DES INTELLIGENCES ARTIFICIELLES GÉNÉRATIVES

- Intelligence Artificielle générative : de quoi s'agit-il ?
- Repérer les différentes opportunités en matière de création de contenu : texte, voix, musique, visuels, vidéos

## EXPLOITER L'IA COMME UN ATOUT POUR ACCROÎTRE LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE STRATÉGIE DE CONTENU

- Se structurer : objectif, contexte, cible...

## LES MEILLEURS OUTILS GRATUITS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DU MARCHÉ

## DÉFINITION

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

## DISTINCTION INDEXATION-RÉFÉRENCIEMENT-POSITIONNEMENT

- Choix de « mots clés ».
- 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



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



À DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



# CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT

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

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

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

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

## VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, animation de groupe.

## INTERVENANTS

Formateurs spécialisés.

### ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LES AUTRES MÉDIAS

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

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

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

## SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

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

## POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE

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

## JE DOIS RÉFÉRENCER MA MARQUE

### • LE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL - SEO

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

### • LE RÉFÉRENCIEMENT PAYANT - SEA

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

## SURVEILLER CE QU'ON DIT DE MON ÉTABLISSEMENT

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

# LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

## LA DISTRIBUTION EN LIGNE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux directeurs, adjoints de direction, commerciaux et aux yieldsers.

**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.

## 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.



14 HEURES



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

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

### INTERVENANTS

Professionnels et experts dans le domaine.

# PHOTOGRAPHIE

## MAÎTRISER LES BONNES TECHNIQUES

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

### VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

### INTERVENANTS

Professionnels spécialisés.

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

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

## ÉLABORER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE

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

## ÉTABLIR UN DISPOSITIF SUR LES MÉDIAS SOCIAUX POUR UN ÉVÈNEMENT

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

## CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

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

## SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

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

## ÉTUDES PRÉLIMINAIRES À LA PRISE DE VUE

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

## LE SHOOTING

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

## LA POST-PRODUCTION

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

## LA DIFFUSION

- Cartes, menus, site internet, réseaux sociaux.



14  
HEURES



7  
HEURES

# COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

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

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

## TRAVAILLEURS NON SALARIÉS

### Prise en charge par un FAF

Formation continue.

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

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

## SALARIÉS

### Prise en charge par un OPCO

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

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

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

#### PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION

Mis en place le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2020, les commissions paritaires interprofessionnelles (CPIR) sont chargées de prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelle des salariés.

#### Pro A

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

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

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

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

Se référer au site internet : [umihformation.fr](http://umihformation.fr)

#### CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

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

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

#### COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

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

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

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



## DEMANDEURS D'EMPLOI

### Prise en charge par FRANCE TRAVAIL

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



### POUR PLUS D'INFORMATIONS

Salariés des métiers de l'hôtellerie et de la restauration [www.akto.fr](http://www.akto.fr)

Chefs d'entreprise non salariés :

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr) ; [www.fafcea.com](http://www.fafcea.com) ; [www.fifpl.fr](http://www.fifpl.fr) ; [www.vivea.fr](http://www.vivea.fr)

Demandeurs d'emploi :

[www.francetravail.fr](http://www.francetravail.fr)

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UMIH FORMATION SAS

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

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

## 1) Objet et champ d'application

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

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

## 2) Inscription

Toute inscription à une session de formation peut se faire :

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

## UMIH FORMATION

**211 rue de l'Université - 75007 Paris**  
**email : [contact@umihformation.fr](mailto:contact@umihformation.fr)**

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

Cette inscription vaut contrat.

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

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

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

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

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

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

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

## 4) Obligations respectives des parties

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

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

## 5) Supports pédagogiques

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

## 6) Responsabilité

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

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

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

## 7) Annulation

### 7.1. Annulation du fait du client

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

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

• En cas de force majeure :

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

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

• En dehors des cas de force majeure

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

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

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

### 7.2. Annulation du fait d'UMIH FORMATION SAS

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

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

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

## 8) Prix - Paiement

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

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

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

## 9) En cas de prise en charge

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

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

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

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

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

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

## 10) Informatique et libertés

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

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

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

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

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

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

FORMATION : ..... DATES DE LA FORMATION : ..... / LIEU : .....

NOM DU PARTICIPANT : ..... / ADRESSE DU PARTICIPANT : .....

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



# UMiH FORMATION

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

**POUR CONTACTER UMIH FORMATION  
UN SEUL NUMÉRO**

**0 806 700 701**

**Service & appel  
gratuits**

**Retrouvez toutes nos formations sur :**

**[www.umihformation.fr](http://www.umihformation.fr)**