



CAFÉS



RESTAURANTS



HÔTELS

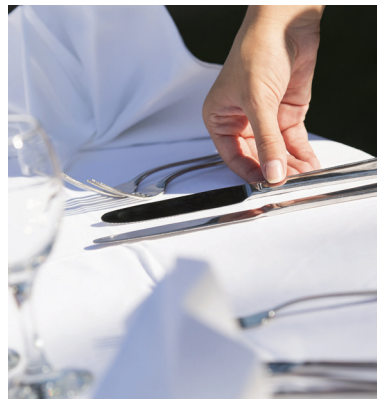


DISCOTHÈQUES



- BARS
- BRASSERIES
- CAFÉS
- TRAITEURS
- RESTAURANTS
- HÔTELS
- CASINOS
- DISCOTHÈQUES

CATALOGUE FORMATIONS



WWW.QUALICERT.FR

SOMMAIRE THÉMATIQUE

UMIH FORMATION

L'UMIH, un maillon national fort	6
UMIH FORMATION, centre de formation professionnelle de l'UMIH et une proximité nationale	7
Parcours métiers	8

PERMIS D'EXPLOITATION

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Permis d'exploitation - 3 j	12
Permis d'exploitation - 1 j	12
Permis d'exploitation relatif à la formation des loueurs de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques - 1 j	13
Permis de vente de boissons alcooliques la nuit - 1 j	13
N Formation réduite à la sécurité des spectacles pour CHR catégorie 5 type L, N et O - 2 j	14

FORMATIONS COMPÉTENCES

Règlementation des débits de boissons - 1 j	14
Collectivités territoriales : connaître la nouvelle législation sur les débits de boissons - 1 j	15
Associations : réglementation des licences temporaires - 1/2 j	15

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Formation en hygiène alimentaire des établissements de restauration commerciale - 2 j	17
Hygiène en blanchisserie (Méthode RABC) - 3 j	18

FORMATIONS COMPÉTENCES

N Audit hygiène dans votre établissement - 1/2 j	18
La mise en place du PMS dans son établissement - 1 j	19
Les allergènes : réglementation et application en restauration - 1 j ...	19

NORMES ET SÉCURITÉ

FORMATIONS OBLIGATOIRES

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Gestes et postures en hôtellerie - 1 j	22
Formation des membres du CHSCT- 3 ou 5 j	22
Sauveteurs secouristes du travail - 2 j	23
Sauveteurs secouristes du travail : Recyclage - 1 j	23

Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens - 2 j	25
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens - 3 j	25
Recyclage à l'habilitation électrique - 2 j	26
Formation Incendie Équipier 1 ^{ère} intervention - 1/2 j	26
Incendie et évacuation - 1/2 j	27

FORMATIONS COMPÉTENCES

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Identifier, évaluer et suivre les risques psychosociaux - 2 j	27
ERP : Règlement de la sécurité incendie - 2 j	28
Défibrillateur automatisé externe - 1/2 j	28
Évaluer les risques professionnels : rédiger son document unique - 1 j	29
Bases de l'électricité de climatisation - chauffage - 4,5 j	29
Traitement des eaux de piscine - 2 j	30
Normes et sécurité d'un hôtel - 1 j	30

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité pour tous - 1 j	31
-------------------------------------	----

ENVIRONNEMENT

Le développement durable - 1 j	31
--------------------------------------	----

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

FORMATIONS COMPÉTENCES

RESTAURATION

Les plats cuisinés et le travail sous vide - 2 j	33
La maîtrise des modes de cuisson - 1 j	33
Desserts et confiseries - 2 j	34
N Techniques de dressage à l'assiette - 1 j	34
Connaître le vin pour mieux le vendre - 2 j	35
Valoriser et développer le service du petit déjeuner - 1 j	35
Les sandwiches - 1 j	36
Les bases de la cuisine italienne - 2 j	36
Le métier de pizzaiolo - 5 j	37
Cartes et menus - 1 j	37
Accueil et vente en restauration - 1 j	38
N Connaître les spiritueux pour mieux les vendre - 2 j	38

BAR

Bartending - 3 j	39
Cocktails - 2 j	39
Valoriser votre carte de bières - 1 j	40



HÉBERGEMENT

Accueil et relation client en hôtellerie - 2 j	40
Gestion des Plaintes et des conflits - 1 j	41
Communication et interculturalité - 1 j	41
Accueillir et comprendre les codes culturels des clients - 2 j	42
Luxe et professionnalisme - 2 j	42
Gouvernantes - 2 j	43
L'équipe des étages - 2 j	43

DJ

Techniques de mix niveau I et II - 3 j	44
Lumières niveau I et II - 3 j	45
Animation micro - 3 j	46
Production musicale - 3 j	46
Communication et réseaux sociaux - 3 j	47
Video et Vjing niveau I - 3 j	47

MANAGEMENT

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Le permis de former - 2 j	49
Le permis de former - mise à jour - 1/2 j	49

FORMATIONS COMPÉTENCES

Stratégie Marketing - 2 j	50
Management opérationnel - 2 à 5 j	50
Savoir communiquer dans un climat de confiance - 1 j	51
Gérer les situations conflictuelles au travail - 2 j	51
N Accueil d'un nouveau collaborateur - 2 j	52
Entretien professionnel - 1 j	52
Savoir gérer son stress au travail - 1 j	53
Gérer des clients difficiles et dangereux - 2 j	53
La formation de formateurs - 2 j	54
Le management des établissements à distance et en multi-sites - 2 j	54
L'entente familiale conservée dans le management de son établissement - 2 j	55
Image de soi et de l'entreprise - 2 j	55

DROIT SOCIAL ET GESTION

FORMATIONS COMPÉTENCES

Les obligations sociales de l'exploitant CHRD - 1 j	57
Actualité et réglementation du droit du travail en CHRD - 2 j	57
L'essentiel du droit social CHRD - 1 j	58
Gérer la paie - 1 j	58

GESTION EN RESTAURATION

La mallette du dirigeant en CHRD - 3 j	59
Le bail commercial - 1 j	60

GESTION APPLIQUÉE À L'HÔTELLERIE

La responsabilité de l'hôtelier - 1 j	60
Le Yield management - niveau I et II - 2 j	61
Gestion dans l'hôtellerie - 3 j	62
Améliorer la rentabilité de son espace séminaire - 2 j	62
Développer la clientèle affaire de son établissement - 2 j	63
Gestion des stocks et des ratios - 2 j	63

LANGUES ÉTRANGÈRES

FORMATIONS COMPÉTENCES

Anglais e-learning appliqué aux CHRD - blended learning	65
Maîtriser les basiques du mandarin en hôtellerie	65

WEB MARKETING

FORMATIONS COMPÉTENCES

E-réputation : visibilité de votre hôtel et son site web - 2 j	67
La distribution hôtelière - 2 j	67
Développer sa clientèle par les nouvelles technologies en restauration - 1 j	68
Comment référencer son site internet sur Google - 2 j	68
Informatique - 2 à 5 j	69
Excel intermédiaire - 2 j	69
N Cours de langues en visio conférence - 3 j	70

FORMATIONS EN ALTERNANCE

FORMATIONS DIPLÔMANTES

CQP Réceptionniste - 9 mois	73
CQP Assistant d'Exploitation - 1 an	73
CQP Employé d'étages - 6 mois	73
CQP Barman monde de la nuit - 6 mois	73
N CQP Serveur en restauration option sommellerie - 20 j	73
N CQP Plongeur - officier de cuisine - 10 j	73

N NOUVEAUTÉ

SOMMAIRE PAR SECTEURS



HÔTELIERS

FORMATION OBLIGATOIRE

Hygiène en blanchisserie - La méthode RABC	18
Gestes et postures en hôtellerie	22

FORMATION COMPÉTENCE

Évaluer les risques professionnels - Rédiger son document unique	29
Bases de l'électricité de climatisation chauffage	29
Traitement des eaux de piscine	30
Normes et sécurité d'un hôtel	30
Valoriser et développer le service du petit déjeuner	35
Accueil et relation client en hôtellerie	40
Gestion des plaintes et des conflits	41
Communication et interculturalité	41
Accueillir et comprendre les codes culturels des clients	42
Luxe et professionnalisme	42
Gouvernantes	43
L'équipe des étages	43
Stratégie et marketing	50
Management opérationnel	50
La responsabilité de l'hôtelier	60
Gestion appliquée à l'hôtellerie	
Yield management - niveau I et II	61
Gestion dans l'hôtellerie	62
Maîtriser les basiques de mandarin en hôtellerie	65
E-réputation - Visibilité de votre hôtel et de son site web	67
La distribution hôtelière	67



RESTAURATEURS

FORMATION COMPÉTENCE

La mise en place du PMS dans son établissement	19
Les plats cuisinés et le travail sous vide	33
La maîtrise des modes de cuisson	33
Desserts et confiseries	34
Techniques de dressage à l'assiette	34
Valoriser et développer le service du petit déjeuner	35
Les sandwichs	36
Les bases de la cuisine italienne	36
Le métier de pizzaiolo	37
Cartes et menus	37
Accueil et vente en restauration	38
Valoriser votre carte de bières - Quelle bière pour quel plat ?	40
Management opérationnel	50
Développer sa clientèle par les nouvelles technologies en restauration	68



BARS & DISCOTHÈQUES

FORMATION COMPÉTENCE

Bartending	39
Cocktails	39
Valoriser votre carte de bières	40
Techniques de mix niveau I et II	44
Lumières niveau I et II	45
Animation micro	46
Production musicale	46
Communication et réseaux sociaux	47
Vidéo et Vjing niveau I	47



CHRD

FORMATION OBLIGATOIRE

Permis d'exploitation	12
N Formation réduite à la sécurité des spectacles pour CHR de catégorie 5 type L, N et O	14
Formation en hygiène alimentaire des établissements de restauration commerciale	17
Formation des membres du CHSCT- 3 ou 5 j	22
Sauveteurs secouristes du travail	23
Sauveteurs secouristes du travail - Recyclage	23
Préparation à l'habilitation électrique (non-électricien) effectuant des opérations simples et des manoeuvres BS-BE et HE	25
Préparation à l'habilitation électronique (électricien) effectuant des travaux électriques B1-B1V-B2-B2V-BE-BR-BC	25
Recyclage à l'habilitation électrique (électricien) effectuant des travaux électriques B1-B2-BR-BC	26
Formation incendie équipier 1ère intervention	26
Incendie et évacuation	27
Le permis de former	49
Le permis de former mise à jour	49

FORMATION COMPÉTENCE

Règlementation des débits de boissons	14
N Audit hygiène dans votre établissement	18
Les allergènes	19
Identifier, évaluer et suivre les risques psychosociaux	27
Défibrillateur automatisé externe (DAE ou DSA)	28
Accessibilité pour tous	31
Le développement durable	31
Connaître le vin pour mieux le vendre - Accords mets/vins	35
N Connaître les spiritueux pour mieux les vendre	38
Savoir communiquer	51
Gérer les situations conflictuelles au travail	51

N Accueil d'un nouveau collaborateur	52
Entretien professionnel	52
Savoir gérer son stress au travail	53
Gérer des clients difficiles et dangereux	53
La formation de formateurs	54
Le management des établissements à distance et en multi-sites	54
L'entente familiale conservée dans le management de son établissement	55
Image de soi et de l'entreprise	55
Les obligations sociales de l'exploitant CHRD	57
Actualité et réglementation du droit de travail en CHRD	57
L'essentiel du droit social	58
Gérer la paie - Les clés d'un bulletin de salaire	58
Mallette du dirigeant en CHRD	
Développer la rentabilité de son établissement	59
Le bail commercial	60
Améliorer la rentabilité de son espace séminaire	62
Développer la clientèle affaire de son établissement	63
Gestion des stocks et des ratios	63
Anglais E-learning appliqué aux CHRD - Blended learning	65
Comment référencer son site internet sur Google ?	68
Informatique	69
Excel intermédiaire	69
Cours de langues en visio conférence	70



LE MOT DU PRÉSIDENT

NOTRE PASSION, LA QUALITÉ DE LA FORMATION

Depuis sa création, UMIH Formation a accueilli plus de 180 000 stagiaires au sein de ses sessions de formations. Pour chacun, la formation a été un moment privilégié d'échanges, de remise en question et de découverte sur ses pratiques de tous les jours.

Ces contacts permanents avec les professionnels nous permettent d'enrichir notre offre de formation par des programmes innovants, en prise directe avec les problématiques de l'Hôtellerie-Restauration.

Plus que jamais, face à une concurrence accrue, à un environnement fiscal et juridique mouvant, à des clients toujours plus exigeants, la transmission du savoir par la formation est la clé pour relever les défis et pérenniser l'activité et l'emploi dans nos entreprises.

MICHEL BÉDU

PRÉSIDENT UMIH FORMATION

LE COMITÉ EXÉCUTIF : des professionnels de l'hôtellerie-restauration eux-mêmes chefs d'entreprise

- ▶ MICHEL BÉDU - président
- ▶ HERVÉ BÉCAM - vice-président
- ▶ ROGER SENDEL - trésorier
- ▶ CHRISTIAN NAVET - secrétaire
- ▶ LAURENT DUC - membre
- ▶ JOEL OUDIN - membre
- ▶ THIERRY PERBET - membre
- ▶ ROLAND HÉGUY - membre - président confédéral UMIH

180

FORMATEURS

25 000

STAGIAIRES

12

CENTRES DE FORMATION

112

LIEUX DE FORMATION

L'UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE, UN MAILLON NATIONAL FORT

UNE REPRÉSENTATION NATIONALE

L'UMIH représente, défend et promeut tous les professionnels de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières.

Fédérant 85% des entreprises syndiquées indépendantes du secteur, l'UMIH est le premier syndicat patronal du secteur CHR qui compte 220 000 entreprises et 1 million d'actifs.

Avec 300 collaborateurs et plus de 2 000 élus répartis en fédérations départementales, l'UMIH est présente et active dans toutes les régions et les départements de France.



LES MISSIONS DE L'UMIH

INFORMER ET CONSEILLER

La principale mission de l'UMIH est d'accompagner ses adhérents pour le développement de leur activité. Les équipes de l'UMIH, réparties dans plus de 100 bureaux départementaux, conseillent les établissements dans les domaines juridique, fiscal et social, sur les problématiques d'emploi, de formation ou de communication.

REPRÉSENTER ET DÉFENDRE SES ADHÉRENTS ET LE SECTEUR CHR

La connaissance du terrain, des métiers et des enjeux du secteur et le poids de ses 80 000 adhérents confèrent à l'UMIH une voix forte et légitime pour défendre les intérêts du secteur dans le débat public.

Porte-parole du secteur, interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, l'UMIH agit pour une meilleure prise en compte du poids économique du secteur CHR et des spécificités des professions qu'elle représente.

Membre de l'HOTREC (Hôtels-restaurants et cafés en Europe) et de la FHE (French Hospitality in Europe), l'UMIH est également active au niveau européen.

UMIH FORMATION : LA RÉFÉRENCE FORMATION DE L'HÔTELLERIE RESTAURATION

Depuis 2002, **UMIH FORMATION** a formé plus de **150 000 professionnels de l'hôtellerie-restauration**.

Par l'expertise de ses formateurs issus du monde professionnel, son innovation constante et son suivi qualité des programmes pédagogiques, **UMIH FORMATION** s'est imposé comme l'organisme de formation de référence de notre profession.

DES PROGRAMMES DE FORMATION TOUJOURS PLUS VARIÉS

Avec plus de 50 programmes, notre offre de formation propose des réponses à chaque établissement : du café rural à la grande brasserie urbaine, du restaurant familial à l'établissement étoilé, de l'hôtelier indépendant au palace, du bar à ambiance musicale à la discothèque...

Cette variété d'établissements fait la richesse de notre secteur et nos formations inter-entreprises, formidables lieux d'échanges, contribuent à entretenir la fierté d'appartenance à nos métiers.



UN SERVICE ENTREPRISE PROCHE DE VOUS

Notre service dédié aux entreprises permet de rencontrer des centaines de professionnels chaque année sur leur lieu de travail et de leur proposer des formations sur mesure adaptées à leur situation spécifique.

UNE PROXIMITÉ NATIONALE EN RÉGION PARTOUT EN FRANCE ET EN OUTRE-MER



GUYANE



GUADELOUPE



MARTINIQUE

UN MAILLAGE TERRITORIAL UNIQUE

12 centres en région, 112 sites de formation en métropole et outre-mer, 200 conseillers, 180 formateurs experts, 2 600 stages par an près de chez vous, vous apporteront les meilleurs conseils pour réussir votre projet formation.

AU PLUS PRÈS DES PROFESSIONNELS

Les centres régionaux ont pour mission :

- de promouvoir les métiers de l'hôtellerie-restauration ;
- de relayer la politique régionale de formation des jeunes, des demandeurs d'emploi et des salariés dans le secteur des CHR ;
- de tisser un partenariat avec les acteurs locaux, pour apporter des solutions concrètes à l'emploi et la formation ;
- de s'adapter aux besoins spécifiques de formation des professionnels du territoire.

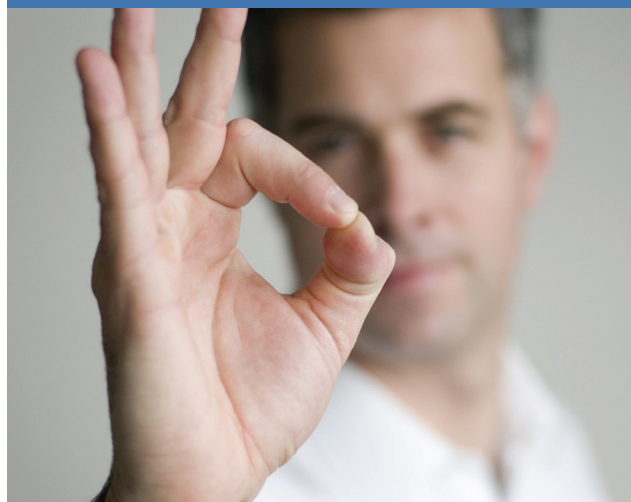


PARCOURS MÉTIER

JE VEUX DEVENIR



... CHEF D'ENTREPRISE EN CHR



9 JOURS / 4 MODULES

PUBLIC

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques.

OBJECTIFS

Apporter aux chefs d'entreprises les bases et les clés réglementaires, sociales et de gestion nécessaires pour bien piloter leur établissement en CHR.

MON PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Délivrance d'un CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur et remise d'une attestation de formation. Remise d'une attestation de formation spécifique en hygiène alimentaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, plénière interactive, supports audiovisuels, études de cas concrets, outils en ligne, simulations.

... TECHNICIEN MAINTENANCE EN HÔTELLERIE RESTAURATION



10 JOURS / 5 MODULES

PUBLIC

Pour les services techniques dans le secteur de l'hôtellerie restauration.

OBJECTIFS

Connaître la législation en vigueur, établir un diagnostic, détecter les pannes, intervenir en sécurité. Maîtriser le fonctionnement et le paramétrage : wifi, appareils numériques. Assurer le suivi d'exploitation d'une piscine.

MON PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation Gestes et Postures. Délivrance d'un avis et un titre d'habilitation électrique pré rédigé à l'employeur. L'évaluation se fait en temps réel pour la formation Incendie.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation pratique sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques pour la formation habilitation électrique. Exercices sur feu réel ou sur simulateur d'incendie. Exercices pratiques.

... GOUVERNANTE EN HÔTELLERIE



9 JOURS / 5 MODULES

PUBLIC

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

OBJECTIFS

Prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages. Gérer les matériels, stocks et fournitures et garantir la maintenance des installations. Animer et encadrer les équipes.

MON PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance d'une attestation de formation Gestes et Postures.

OBJECTIFS

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et mise en situation.

... DIRECTEUR/EXPLOITANT EN HÔTELLERIE



13 JOURS / 7 MODULES

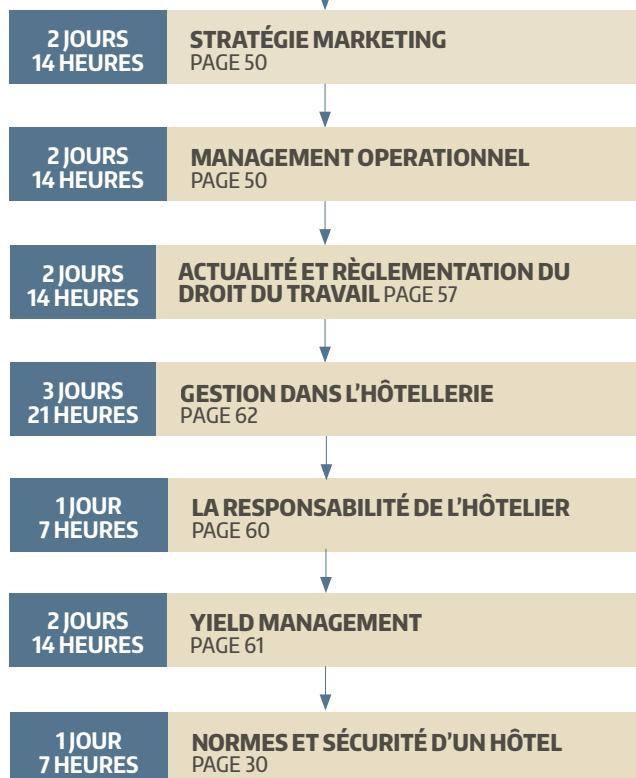
PUBLIC

Cette formation concerne les directeurs, exploitants dans le secteur de l'hôtellerie.

OBJECTIFS

Concevoir et organiser la prestation hébergement et les services à la clientèle associée, gérer l'établissement et assurer la rentabilité, développer une politique commerciale. Concevoir et prendre en charge le management et l'animation des équipes.

MON PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, exercices pratiques, remise de documents, étude de cas concrets.

... REVENUE MANAGER



7 JOURS / 4 MODULES

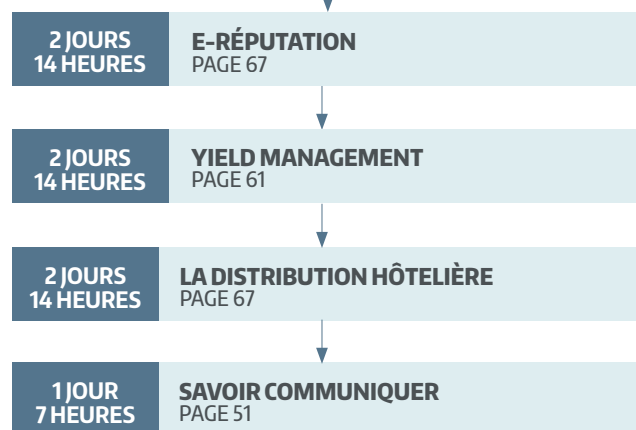
PUBLIC

Salarié intégrant ou travaillant dans les directions d'unités hôtelières, les équipes commerciales, les services de réservation et le personnel de réception.

OBJECTIFS

Associer les métiers de yieldeur et community manager pour augmenter la rentabilité de votre établissement. Maîtriser les tactiques et les techniques du yield et du pricing pour maximiser le revenu. Optimiser les ventes sur internet et les réseaux sociaux. Apprendre un nouveau métier indispensable pour être compétitif et autonome face aux agences en lignes.

MON PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, ateliers pratiques, étude de cas concrets, simulations.



PERMIS D'EXPLOITATION

Devenir un chef d'entreprise en CHRD

PERMIS D'EXPLOITATION

OUVERTURE OU REPRISE D'UN ÉTABLISSEMENT - OBLIGATOIRE POUR OBTENIR LA LICENCE



FORMATION
OBLIGATOIRE



CHR/D

1 ou 3
JOURS

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

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

Aucun.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR IOCD 1121952A (nouvelle réglementation en date du 10 août 2011).

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/D, 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.

3
JOURS

DURÉE

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

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

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

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES / RÉGLEMENTATION LOCALE

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

1
JOUR

DURÉE

POUR LES EXPLOITANTS AYANT PLUS DE 10 ANS

D'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE EN QUALITÉ

D'EXPLOITANT.

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des acquis. Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur.

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

INTERVENANTS : animateurs spécialisés en CHR/D.

PERMIS D'EXPLOITATION

RELATIF À LA FORMATION DES LOUEURS DE CHAMBRES D'HÔTES DELIVRANT DES BOISSONS ALCOOLIQUES



FORMATION OBLIGATOIRE

1
JOUR

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux loueurs de chambres d'hôtes qui proposent des boissons alcooliques à leur clientèle dans le cadre de l'hébergement ou de la table d'hôtes.

PRÉ-REQUIS

Pour les loueurs de chambres d'hôtes ou tables d'hôtes.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR IOCD 1121952A (nouvelle réglementation en date du 10 août 2011).

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

- Maîtriser l'exploitation spécifique de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques en sensibilisant et en responsabilisant les exploitants aux obligations particulières liées à l'offre et à la vente d'alcool.

- Acquérir une connaissance des dispositions relatives à la prévention et la lutte contre l'alcoolisme, la protection des mineurs et la répression de l'ivresse publique, la lutte contre le bruit, les faits susceptibles d'entraîner une fermeture administrative, les principes généraux de la responsabilité civile et pénale des personnes physiques et des personnes morales.

RAISON D'ÊTRE DE L'OBLIGATION DE FORMATION ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ SPÉCIFIQUE DES LOUEURS DE CHAMBRES D'HÔTES

SPÉCIFICITÉS DE L'ATTESTATION DITE «PERMIS D'EXPLOITATION» POUR LOUEURS DE CHAMBRES D'HÔTES (CERFA N° 14407*02)

LA RÉGLEMENTATION SPÉCIFIQUE DES CHAMBRES D'HÔTES

LES CONDITIONS LIÉES À LA PERSONNE

LES CONDITIONS LIÉES À LA LICENCE

LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA VENTE D'ALCOOL

RÉGLEMENTATION LOCALE

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance du CERFA du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Enseignements théoriques les 2/3 du temps. Enseignements pratiques : mise en situation, analyse de cas, jeux de rôle.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés dans le secteur CHR.

PERMIS DE VENTE

DE BOISSONS ALCOOLIQUES LA NUIT



FORMATION OBLIGATOIRE

1
JOUR

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne qui veut vendre des boissons alcooliques entre 22h et 8h dans tous les commerces (autres que débits à consommer sur place) - Art. 94 de la loi "santé hôpital" du 21 juillet 2009.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR IOCD 129596A (nouvelle réglementation en date du 28 octobre 2011).

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les personnes visées doivent avoir une connaissance des dispositions relatives à :

- La prévention et la lutte contre l'alcoolisme, la protection des mineurs et la répression de l'ivresse publique.

- Les faits susceptibles d'entraîner une fermeture administrative.

- Les principes généraux de la responsabilité civile et pénale des personnes physiques et des personnes morales.

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- ▶ L'obligation de formation

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

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

CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN ÉTABLISSEMENT DE VENTE À EMPORTER

- ▶ Les conditions liées à la licence et à la personne
- ▶ Les obligations relatives à l'établissement

LA VENTE DE BOISSONS ALCOOLIQUES

- ▶ Le commerce de boissons alcooliques à emporter
- ▶ Obligations de prévention et de protection de la santé publique et de l'ordre public

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

LA RÉGLEMENTATION LOCALE

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance du CERFA du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative, plénière interactive, jeux de rôles, analyse de cas, Enseignements théoriques les 2/3 du temps.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés dans le secteur du commerce et de la réglementation relative à la vente d'alcool.

FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES POUR CHR DE CATÉGORIE 5 TYPE L, N ET O



FORMATION OBLIGATOIRE

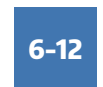


CHR



2 JOURS

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

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 un prérequis pour la délivrance d'une licence d'entrepreneur de spectacles vivants de première catégorie. En outre, la délivrance de cette licence est également soumise aux conditions suivantes :

- être propriétaire, locataire ou titulaire d'un titre d'occupation du lieu de spectacle qui fait l'objet de l'exploitation (bail, convention de mise à disposition, ...);

(article R7122-3 du code du travail)

- être majeur ; être titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou justifier dans le domaine du spectacle d'une expérience professionnelle d'un an au moins (artiste, technicien, administratif...) ou d'une formation professionnelle de cinq cents heures au moins, justifier de la capacité juridique d'exercer une activité commerciale.

(article R7122-2 du Code du travail)

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

- Connaître le cadre juridique général relatif à l'organisation de spectacles vivants et le champ des responsabilités civiles et pénales inhérentes à cette activité.
- Savoir appliquer ou faire appliquer la réglementation incendie des établissements recevant du public spécifique aux lieux de spectacles ne pouvant accueillir plus de 200 personnes au titre du public.
- Savoir prendre en compte les problèmes inhérents à la présence du public.
- Connaître les principales règles du code du travail et les principes généraux de prévention en matière de santé et sécurité au travail.
- Savoir analyser les incidents et accidents du travail et tout autre risque relatif à la santé des personnes.

(article 8 Arrêté du 21 septembre 2015)

NOUVEAU

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, jeux de rôles, analyses de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés dans la réglementation du spectacle vivant CHR.

RÈGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS CONNAÎTRE LES OBLIGATIONS LIÉES À LA VENTE D'ALCOOL



FORMATION COMPÉTENCE



CHR



1 JOUR

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

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 : Aucun.

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 et licence restaurant).

RÈGLEMENTATION, NOTIONS DE BASE

- ▶ Classification des boissons et des licences
- ▶ Arrêté préfectoral
- ▶ Horaires

RÈGLEMENTATION, NOTIONS PRINCIPALES

- ▶ Répression de l'ivresse publique
- ▶ Protection et emploi des mineurs
- ▶ Règlement sanitaire départemental

RÈGLEMENTATIONS, OBLIGATIONS

- ▶ Affichage réglementaire et d'information, publicité
- ▶ Etalage des boissons non alcooliques
- ▶ Mesures de capacité
- ▶ Service des boissons
- ▶ Restriction à la vente

RÈGLEMENTATIONS, NOTIONS PÉRIPHÉRIQUES

- ▶ Tabac, nuisances sonores, stupéfiants
- ▶ Discrimination
- ▶ Diffusion de musique, télévision, jeux

RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

- ▶ Responsabilité civile et pénale
- ▶ Sanctions, statistiques

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

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

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés en formation au permis d'exploitation.

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

CONNAÎTRE LA NOUVELLE LÉGISLATION SUR LES DÉBITS DE BOISSONS



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation concerne le personnel des services administratifs des collectivités territoriales.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Acquérir une bonne maîtrise de la gestion des licences de débit de boissons III, IV et des licences restaurant, des licences à emporter ainsi que des débits temporaires par la connaissance notamment des articles du Code de la santé publique.

LE PERMIS D'EXPLOITATION

- ▶ Pour les licences (de débits de boissons) à consommer sur place, licences III et IV
- ▶ Pour les restaurants (petite & grande licence)
- ▶ Pour les loueurs de chambres d'hôtes

LE PERMIS DE VENTE DE BOISSONS ALCOOLIQUES LA NUIT ENTRE 22H ET 8H

- ▶ Pour tous commerces autres que les débits de boissons : épicerie, superettes, grandes surfaces, livraison à domicile, vente à distance.
- ▶ Les licences à emporter

LES DÉBITS TEMPORAIRES

- ▶ Pour les particuliers
- ▶ Pour les associations

EXPLOITATION D'UNE LICENCE IV PAR UNE COMMUNE ET/ OU UNE ASSOCIATION

MISE EN SITUATION

- ▶ Cas pratiques

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

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

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés en permis d'exploitation.

ASSOCIATIONS

RÈGLEMENTATION DES LICENCES TEMPORAIRES



FORMATION
COMPÉTENCE

1/2
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation concerne les membres du bureau et membres des associations organisant des manifestations avec vente de boissons (fêtes communales, foires, festivals, salons, etc.).

PRÉ-REQUIS

Être membre d'une association.

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

- Mieux connaître la réglementation des débits de boissons.
- Maîtriser les conditions d'exploitation de buvettes temporaires.
- Assurer la protection des mineurs.
- Veiller au respect des règles en matière de répression de l'ivresse publique.

LES DIFFÉRENTS DÉBITS TEMPORAIRES

- ▶ Expositions et foires organisées par l'État
- ▶ Foires et fêtes publiques
- ▶ Stades, établissements d'activités physiques et sportives
- ▶ Manifestations des associations

LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DES DÉBITS TEMPORAIRES

- ▶ Les stades, établissements d'activités physiques et sportives
- ▶ Les autres débits temporaires
- ▶ Le formulaire des autorisations régulées

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénière interactive, jeux de rôles, analyse de cas. Enseignements théoriques les 2/3 du temps.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés dans le secteur du commerce et de la réglementation relative à la vente d'alcool.



HYGIÈNE ALIMENTAIRE

**Sécurité alimentaire,
santé et hygiène**

FORMATION EN HYGIÈNE ALIMENTAIRE

DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

TRADITIONNELLE, RAPIDE, CAFÉTÉRIA



FORMATION
OBLIGATOIRE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

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

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

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

UMIH FORMATION est agréé par les **DRAAF** dans toutes les régions françaises.

ALIMENTS ET RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR

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

FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE ET NATIONALE

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

PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

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

VALIDATION DE LA FORMATION : QCM. Remise d'une attestation spécifique en hygiène alimentaire

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

INTERVENANTS : Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

POSSIBILITÉ DE SUIVRE LA FORMATION HYGIÈNE EN MANDARIN.

HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE

LA MÉTHODE RABC

(RISK ANALYSIS AND BIOCONTAMINATION CONTROL)



FORMATION
OBLIGATOIRE



HÔTELIERS



3
JOURS



6
PARTICIPANTS



INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC Cette formation s'adresse au personnel des blanchisseries.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

EXPLICATION DU SIGLE RABC

RAPPEL DES RÈGLES D'HYGIÈNE

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

LE LINGE

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

OBSERVATION PAR ÉTAPE DES PRATIQUES

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

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

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

ORGANISATION DU TRAVAIL ET CIRCUITS DU LINGE

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

CONNAISSANCE DES PRODUITS LESSIVIELS

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés en hygiène et blanchisserie.

AUDIT HYGIÈNE DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



1/2
JOUR

DURÉE

PUBLIC Pour tous les établissements de restauration commerciale en activité.

PRÉ-REQUIS Aucun.

OBJECTIF Évaluer la maîtrise des bonnes pratiques d'hygiène selon la réglementation en vigueur, vérifier la mise en place du plan de maîtrise sanitaire.

DEROULEMENT Visite de l'établissement donnant lieu à un rapport écrit résumant l'ensemble des non-conformités relevées et des actions correctives à mettre en place.

OBLIGATIONS DOCUMENTAIRES

- ▶ Accès aux données de traçabilité des produits
- ▶ Application de la méthode HACCP

CONCEPTION DES LOCAUX

- ▶ Matériaux utilisés
- ▶ Evacuation des eaux usées
- ▶ Revêtements, état des murs et plafonds
- ▶ Aires de stockage et évacuation des déchets
- ▶ Conformité et propreté des extractions d'air, évacuation des fumées
- ▶ Eclairage

HYGIÈNE DES LOCAUX

- ▶ Plan de nettoyage et son suivi
- ▶ Conditions de stockage des produits chimiques
- ▶ Conditions de stockage du matériel de nettoyage, d'entretien
- ▶ Plan de lutte contre les nuisibles
- ▶ Accessibilité et contenu de la trousse premiers secours pour le personnel
- ▶ Tenues professionnelles
- ▶ Postes de lavage des mains
- ▶ Matériel, propreté, maintenance, stockage

PRÉPARATION DES DENRÉES

- ▶ Préparations chaudes et froides, risques de contamination
- ▶ Respect de la chaîne du froid, relevé de température

SERVICE

- ▶ Rangement
- ▶ Condition de dressage, débarrassage
- ▶ Plonge
- ▶ Gestion et élimination des déchets, autocontrôle

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Observations et préconisations.

INTERVENANTS : Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

NOUVEAU

LA MISE EN PLACE DU PMS DANS SON ÉTABLISSEMENT

DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE



FORMATION
COMPÉTENCE



RESTAURATEURS



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

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 Aucun.

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

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

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...)

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

LES ALLERGÈNES

RÈGLEMENTATION ET APPLICATION EN RESTAURATION



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

LA RÉGLEMENTATION ACTUELLE

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

L'ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

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

CE QUI CHANGE POUR LE SECTEUR DE LA RESTAURATION TRADITIONNELLE

- ▶ Des informations de vos fournisseurs plus complètes
- ▶ Des informations complémentaires à communiquer
- ▶ Adapter une organisation au sein de l'établissement

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 Alimentaire et allergies.



NORMES ET SÉCURITÉ

La prévention des risques

LES FORMATIONS OBLIGATOIRES



FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE	PUBLIC	RÉGLEMENTATIONS
Gestes et Postures en hôtellerie	1 jour	Les salariés dont l'activité comporte des manutentions manuelles	L'employeur doit faire bénéficier à ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles.
Sauveteurs secouristes du Travail	2 jours	Toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement	Obligatoire pour tous les établissements
Sauveteurs secouristes du Travail Recyclage	1 jour	Personnel titulaire du certificat SST	Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés.
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens	2 jours	Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien"	Obligatoire pour tous les établissements.
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens	3 jours	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens	2 jours	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Formations des membres CHSCT	3 jours	Membres du CHSCT	Établissements de moins de 300 salariés : 21h Établissements de plus de 300 salariés : 35 h
Formation à l'évacuation Incendie	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation Incendie Equipier 1 ^{ère} intervention	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie	Obligatoire pour tous les établissements.

GESTES ET POSTURES EN HÔTELLERIE

APPRENDRE À MAÎTRISER SES GESTES



FORMATION OBLIGATOIRE

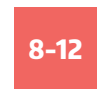


HÔTELIERS



1 JOUR

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

LIMITER LES RISQUES POUR LA SANTÉ

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

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

Références réglementaires :

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

DÉFINITION

STATISTIQUES

CHIFFRES

LEXIQUE

LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- ▶ Les accidents de la vie quotidienne

L'ERGOMOTRICITÉ

- ▶ Actions sur le milieu
- ▶ Actions sur l'homme

LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- ▶ TMS

LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

- ▶ Etude et aménagement d'un poste de travail
- ▶ Le parcours du dos
- ▶ La manutention

SUR LE TERRAIN

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

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation Gestes et Postures

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

INTERVENANTS : Spécialisés en ergonomie.

FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT

COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD



3 ou 5 JOURS

DURÉE



10-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation concerne les membres mandatés ou toute personne participant au CHSCT.

PRÉ-REQUIS

Être membre mandaté représentant du personnel au CHSCT.

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

- Participer activement et efficacement au CHSCT.
- Contribuer à l'amélioration de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail.
- Exploiter l'analyse des incidents et des accidents du travail pour construire un plan d'action.

Cette formation permettra de rendre le CHSCT autonome, efficace et constructif dans son fonctionnement et ses missions.

FORMATION DE BASE :

Établissements de moins de 300 salariés

Durée : 21 h - Intra ou dans nos locaux

Établissements de plus de 300 salariés - Durée : 35 h - Intra

- ▶ Fonctionnement du CHSCT
- ▶ Rôle missions du CHSCT
- ▶ Enjeux et acteurs de la sécurité
- ▶ Les accidents du travail, maladies professionnelles, accidents de trajet
- ▶ La responsabilité pénale en cas d'accident du travail
- ▶ Analyse des accidents du travail par la méthode de l'arbre des causes, 5m
- ▶ L'accueil des nouveaux embauchés
- ▶ La visite des postes de travail (facultatif)
- ▶ Identification et évaluation des risques professionnels (document unique)
- ▶ Module de prévention au choix en fonction de l'activité (incendie, chimique, machine, ergonomie...)
- ▶ L'expertise CHSCT
- ▶ Mesures de prévention à mettre en oeuvre
- ▶ Synthèse et évaluation

REC YCLAGE

dans les 4 ans qui suivent la formation initiale

Établissements de moins de 300 salariés, Durée : 21h, Intra

Établissements de plus de 300 salariés, Durée : 35h, Intra

- ▶ Actualisation des connaissances
- ▶ Thèmes d'études au choix
- ▶ Rappel des procédures et obligations légales
- ▶ Analyse des moyens mis en oeuvre
- ▶ Mise en place des solutions dans le cadre de la politique sécurité

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, discussions, exposés, visite des postes de travail (facultatif).

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés, ingénieurs ou techniciens.

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RÈGLES D'INTERVENTION FACE À UNE SITUATION D'URGENCE



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

2 JOURS

6-12

INTER

INTRA

DURÉE

PARTICIPANTS

ENTREPRISE

ENTREPRISE

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 en cas d'urgence et dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés. Il a également un rôle essentiel en matière de prévention (capable d'identifier les risques au sein de l'entreprise et de faire remonter les informations auprès des personnes concernées).

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.

SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

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

PROTÉGER ET PRÉVENIR

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

EXAMINER ET ALERTE

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

SECOURIR

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

EXERCICES PRATIQUES

- ▶ Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient
- ▶ Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire
- ▶ Démonstration défibrillateur automatisé externe sur adulte et enfant
- ▶ Mises en situations

ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

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

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RECYCLAGE - MISE À JOUR DES COMPÉTENCES SST



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

1 JOUR

6-12

INTER

INTRA

DURÉE

PARTICIPANTS

ENTREPRISE

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation concerne le personnel titulaire du certificat Sauveteur Secouriste du Travail de l'entreprise devant effectuer sa formation continue conformément au document de référence INRS.

PRÉ-REQUIS Sauveteur secouriste du travail titulaire du certificat SST.

ÉVALUER POUR MAINTENIR LES COMPÉTENCES DU SST, DÉFINIES DANS LE RÉFÉRENTIEL DE FORMATION, À UN NIVEAU AU MOINS ÉQUIVALENT VOIR SUPÉRIEUR À CELUI DE SA FORMATION INITIALE.

IMPORTANT

Extrait du document de référence INRS : « Le premier recyclage SST doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale. Toutefois, il appartient à l'entreprise qui le souhaite de mettre en place un recyclage plus fréquent. »

RÉVISION DES ACTIONS ET DES GESTES DE SECOURS

- ▶ Rechercher les dangers persistants pour protéger
- ▶ Protéger et prévenir
- ▶ Examiner
- ▶ Faire alerter
- ▶ Secourir

ACTUALISATION DE LA FORMATION

- ▶ Aux risques de l'entreprise ou de l'établissement
- ▶ Aux modifications de programme

ÉVALUATION

- ▶ A partir d'accident du travail simulé permettant de repérer les écarts par rapport au comportement attendu du sauveteur secouriste du travail.

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

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

QUELLES FORMATIONS CHOISIR EN HABILITATIONS ÉLECTRIQUES ?



	OPÉRATIONS / TACHES	HABILITATIONS 2013
NON-ÉLECTRICIEN	Exploitation courante des installations basse tension : réarmement de protection, manoeuvres, Opérations de remplacement et de raccordement simple : remplacement d'ampoules, changement de fusibles, remplacement d'interrupteurs, prises. Raccordement d'un matériel sur un circuit en attente (chaudière, volet roulant...) Accès au poste TGBT	BE Manoeuvre BS HO-HOVh
ÉLECTRICIEN	Travaux électriques basse tension Accès au poste TGBT	B1 - B1V B2 - B2V BE (plus attribut) BR - BC HO - HOV

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ :

Tout salarié est amené à travailler avec du matériel électrique, ce qui implique que toute entreprise peut être confrontée à un accident d'origine électrique touchant l'intervenant et/ou le matériel. Ces accidents sont de plus en plus rares mais souvent très graves.

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

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

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

20 % des incendies seraient d'origine électrique.

POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

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

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (non-électricien)

EFFECTUANT DES OPÉRATIONS SIMPLES ET DES MANOEUVRES BS-BE ET HE



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

2 JOURS

8-12

INTER

INTRA

DURÉE

PARTICIPANTS

ENTREPRISE

ENTREPRISE

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

Être apte au travail dans son activité professionnelle.

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

- Savoir réagir en cas d'incident d'ordre électrique.
- Exécuter des interventions de remplacement ou de raccordement en toute sécurité.

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 BS

TRAVAUX PRATIQUES ET ÉVALUATION PRATIQUE SUR SITE DU STAGIAIRE

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 sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques (TP) sur sites sélectionnés en sous-groupe.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES OPÉRATIONS ÉLECTRIQUES B1-B1V-B2-B2V-BE-BR-BC



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

3 JOURS

8-12

INTER

INTRA

DURÉE

PARTICIPANTS

ENTREPRISE

ENTREPRISE

PUBLIC

Personnel électricien chargé d'assurer des travaux, des dépannages des essais des mesures ou autres opérations sur des ouvrages électriques en basse tension.

PRÉ-REQUIS

Être apte au travail dans son activité professionnelle. Avoir reçu préalablement une formation en électricité adaptée aux opérations qui lui sont confiées.

ÊTRE HABILITÉ À INTERVENIR

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

- Exécuter en sécurité des opérations sur les installations et équipements électriques basse tension dans le respect des prescriptions de la NF C 18 510.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES OPÉRATIONS ÉLECTRIQUES ET NON ÉLECTRIQUES

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES MOYENS DE PROTECTION

LA CONSIGNATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

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 (MAQUETTE PÉDAGOGIQUE)

TRAVAUX PRATIQUES ET ÉVALUATION PRATIQUE SUR SITE DU STAGIAIRE

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 sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques (TP) sur sites sélectionnés en sous-groupe.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

RECYCLAGE À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES TRAVAUX ÉLECTRIQUES B1-B2-BR-BC



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD



2 JOURS

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

Electriciens responsables de consignations ou de travaux sur des installations ou équipements basse tension.

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base en électricité ou bonne expérience pratique professionnelle. Être titulaire d'un titre d'habilitation.

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

- Mettre en application les prescriptions de sécurité lors de l'exécution de travaux sur des installations ou équipements électriques basse tension et haute tension ou la réalisation de consignation pour travaux.

Références réglementaires :

Articles R4544-1 à R4544-10 du code du travail et la norme NF C 18-510.

RAPPELS D'ÉLECTROTECHNIQUE

- ▶ Courant continu-alternatif, loi d'Ohm

SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

- ▶ Statistiques sur les accidents d'origine électrique
- ▶ Effets du courant sur le corps humain
- ▶ Différents risques présentés par l'électricité

PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES

- ▶ Moyens de protection contre les contacts directs, indirects
- ▶ Matériel, appareillages, indices de protection
- ▶ Schémas de liaisons à la terre, appareillages

OBLIGATIONS LÉGALES

- ▶ Code pénal, principaux textes réglementaires
- ▶ Responsabilité du chef d'établissement, des intervenants

LA NORME NF C18-510

- ▶ Rôle du chargé de travaux, de consignation
- ▶ Prescriptions à respecter (attestation de consignation)

MANOEUVRES - MESURAGES - ESSAIS

- ▶ Manoeuvre de réarmement, de consignation, d'urgence
- ▶ Dangers spécifiques aux dépannages, essais, mesurages

MATERIEL DE PROTECTION INDIVIDUEL - OUTILLAGE

- ▶ Présentation des équipements de protection individuels

DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

- ▶ Présentation sommaire d'une installation HT
- ▶ Principaux éléments constitutifs, matériels de sécurité
- ▶ Distance minimale d'approche
- ▶ Mesures à prendre en cas d'incident

DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

- ▶ Secours aux victimes
- ▶ Incendie

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports, audiovisuels, transparents.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

FORMATION INCENDIE EQUIPIER 1^{ÈRE} INTERVENTION

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD



1/2 JOUR

DURÉE



8-10

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Tout le Personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie (12 personnes maximum).

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Connaître les principes d'intervention sur feu.
- Savoir utiliser les moyens appropriés de lutte contre les incendies.

Références réglementaires :

Articles R4227-28, R4227-37, R4227-39, R4227-17 et R4141-20 du Code du travail.

MODULE THÉORIQUE

- ▶ Les obligations légales
- ▶ Les causes de départ d'incendie
- ▶ La combustion et le triangle du feu
- ▶ Les modes de propagation des incendies
- ▶ Les effets du feu
- ▶ Les classes de feux
- ▶ Les agents extincteurs
- ▶ Les différents types d'extincteurs et leur utilisation par classe de feux
- ▶ Les principes de l'attaque du feu
- ▶ L'organisation de l'intervention
- ▶ Les moyens d'alarme, d'alerte et de liaison
- ▶ La mise en oeuvre des moyens d'intervention
- ▶ Les risques spécifiques à l'entreprise: visite des locaux

MODULE PRATIQUE

- ▶ Exercices avec extincteurs sur générateur de flammes

VALIDATION DE LA FORMATION : L'évaluation se fait en temps réel. Remise d'une attestation d'équipier de première intervention.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposé théorique interactif, des exercices sur feu réel ou sur simulateur d'incendie, support audiovisuel, matériel de lutte contre l'incendie.

INTERVENANTS : Professionnels qualifiés et expérimentés.

INCENDIE ET ÉVACUATION

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

1/2
JOUR

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

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

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

Références réglementaires :

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

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, remise d'un CD.

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.

IDENTIFIER, ÉVALUER ET SUIVRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS



FORMATION COMPÉTENCE



CHRD

2
JOURS

DURÉE

8

PARTICIPANTS

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

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

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

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

- ▶ Différencier les RPS:
 - le stress : le mal-être, la souffrance
 - l'épuisement professionnel
 - les violences et leurs différentes formes dont les comportements abusifs
 - le risque suicidaire
- ▶ Les repérer :
 - analyser les indicateurs internes
 - les plaintes, les observatoires, les échelles de mesure

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

- ▶ Les acteurs de la prévention
- ▶ Une logique d'action à plusieurs niveaux: 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

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.

ERP : RÈGLEMENT DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE 5^{ÈME} CATÉGORIE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à des Architectes, Ingénieurs et Techniciens de bureaux d'études et des services de sécurité ou services techniques des établissements recevant du public ou des collectivités territoriales.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Appliquer les textes réglementaires concernant la sécurité incendie dans les ERP de 5^{ème} catégorie.

GÉNÉRALITÉS ET CLASSEMENT DES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC DE 5ÈME CATÉGORIE

RÈGLES TECHNIQUES LIÉES À LA CONSTRUCTION, AUX DÉGAGEMENTS, AUX AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS, AUX INSTALLATIONS DE DÉSENFUMAGE, DE CUISSON DE MOYENS DE SECOURS, ETC

RÈGLES COMPLÉMENTAIRES POUR LES LOCAUX À SOMMEIL

RÈGLES SPÉCIFIQUES AUX HÔTELS

RÈGLES SPÉCIFIQUES AUX ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

RÈGLES SPÉCIFIQUES AUX ÉTABLISSEMENTS SPORTIFS

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

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

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

DÉFIBRILLATEUR AUTOMATISÉ EXTERNE

DAE OU DSA



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD

1/2
JOUR

DURÉE

3-8

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne même non médecin pouvant être amenée à mettre en oeuvre un défibrillateur automatique externe répondant aux caractéristiques définies (Art R.6311-15), ce qui ouvre la voie à la mise à disposition de ces appareils dans les entreprises, les collectivités territoriales et les lieux publics.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

SAVOIR METTRE EN OEUVRE UN DÉFIBRILLATEUR AUTOMATIQUE EXTERNE

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

- Reconnaître l'arrêt cardio - respiratoire sur une victime.
- Pratiquer la mise en oeuvre du défibrillateur entièrement automatique (DEA) ou semi automatique (DSA).

THÉORIE

- ▶ L'arrêt cardio respiratoire : définitions, causes, signes, conduites à tenir
- ▶ La chaîne de survie : prise en charge de l'arrêt cardiaque
- ▶ La réanimation cardio pulmonaire (RCP)
- ▶ Le défibrillateur automatisé externe : présentation et description de l'appareil
- ▶ L'utilisation du DAE/DSA lors d'une RCP : modalités de mise en oeuvre chez un adulte, chez un enfant

PRATIQUE

- ▶ Mise en oeuvre du DAE/DSA sur des mannequins (adulte et enfant)

VALIDATION DE LA FORMATION : Cette formation fait l'objet d'une évaluation continue. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation essentiellement pratique à l'aide d'un kit de démonstration (mannequin, défibrillateur...).

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés dans le SST et l'utilisation du défibrillateur.

ÉVALUER LES RISQUES PROFESSIONNELS

RÉDIGER SON DOCUMENT UNIQUE ET ÉVALUER POUR MIEUX PREVENIR



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIÈRES

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Sont concernés par cette formation les directeurs, chefs d'entreprise, responsables de la sécurité et responsables de syndicats, avec une approche théorique de la prévention des risques professionnels dans l'industrie hôtelière et l'application pratique de la mise en oeuvre du Document Unique. Ou qu'est-ce qu'une démarche d'évaluation des risques professionnels? Comment appréhender le cadre réglementaire et conventionnel? Comment élaborer un programme spécifique d'actions et de mesures préventives?

PRÉ-REQUIS

Être directeur, chef d'entreprise ou responsable de la sécurité.

PRÉVOIR UN PROGRAMME D'ACTIONS : MAÎTRISER LA RÉALISATION DU DOCUMENT UNIQUE

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

- Apprendre à maîtriser la réglementation et la méthodologie en matière d'évaluation des risques professionnels.
- Actualiser ainsi le Document Unique de Prévention.

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- ▶ Textes, réagir face à l'administration
- ▶ Conventions UMIH / CNAM

LA DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION

- ▶ Identification
- ▶ Analyse et classification des risques à partir des postes de travail
- ▶ Actions de prévention à proposer

RÉALISATION DU DOCUMENT UNIQUE DE PRÉVENTION

- ▶ Forme et contenu
- ▶ Elaboration du programme d'actions
- ▶ Suivi des actions
- ▶ Mises à jour
- ▶ Cas concret d'une entreprise CHRD

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports pédagogiques, supports audiovisuels.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés.

BASES DE L'ÉLECTRICITÉ DE CLIMATISATION - CHAUFFAGE

INITIATION À L'ÉLECTRICITÉ



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIÈRES

4,5
JOURS

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation concerne le personnel d'entretien.

PRÉ-REQUIS

Le personnel doit avoir une connaissance de l'électricité par apprentissage sur le terrain.

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

- Connaître la symbolisation électrique.
- Faire la lecture et d'interpréter un plan électrique.
- Utiliser des appareils de mesure (multimètres, VAT, pince ampèremétrique)
- Réaliser les mesures et les tests sur les installations câblées.

GRANDEURS ÉLECTRIQUES

- ▶ Courant, tension, résistance
- ▶ Énergie, puissance
- ▶ Utilisation des appareils de mesure présents dans l'entreprise, pour le contrôle des différents paramètres d'un circuit électrique

COURANT ALTERNATIF MONOPHASE

- ▶ Valeur instantanée, valeur maximale, valeur efficace
- ▶ Période, fréquence

COURANT ALTERNATIF TRIPHASE

- ▶ Présentation, observation

SECURITÉ

- ▶ Dangers et précautions à observer vis-à-vis de l'énergie électrique
- ▶ Principe du différentiel
- ▶ Appliquer la normalisation

PRATIQUE

- ▶ Normalisation des symboles, repérage des appareillages
- ▶ Sectionneurs, contacteurs, relai magneto thermique, moteur
- ▶ Lecture des schémas de base en électromécanique
- ▶ Travail sur les schémas de l'entreprise
- ▶ Rôle des différents composants électriques, leur fonctionnement
- ▶ Etude de montage simple
- ▶ Câblage des composants électriques
- ▶ Utilisation des appareils de mesure
- ▶ Dépannage

SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

- ▶ Statistiques sur les accidents d'origine électrique
- ▶ Différents risques présentés par l'électricité
- ▶ Effets du courant sur le corps humain

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Nombreuses simulations réalisées sur maquettes, platines. Supports techniques : appareils de mesure, platine, papier, vidéos. Câblage et dépannage.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

TRAITEMENT DES EAUX DE PISCINE



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIERS



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

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.

HYDRAULIQUE DES PISCINES

RECYCLAGE DE L'EAU DANS LES BASSINS

SYSTÈMES DE FILTRATION

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

ATTITUDE À ADOPTER FACE AUX DÉRIVES

TRAVAUX PRATIQUES

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

NORMES ET SÉCURITÉ D'UN HÔTEL

LES NOUVELLES NORMES CLASSEMENT ÉTABLISSEMENT HÔTELIER EN FRANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIERS



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux hôteliers.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

NOUVELLES NORMES CLASSEMENT ÉTABLISSEMENT HÔTELIER EN FRANCE

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

- Connaître le système.
- Comprendre en quoi c'est important pour leur hôtel.
- Connaître le rôle du réceptionniste face à ces normes.

LA PRÉVENTION - SÉCURITÉ

CAUSES ET EFFETS DE L'INCENDIE

LE TRIANGLE DU FEU

LES CLASSES DE FEU

LE MATÉRIEL DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

EXTINCTEURS PORTATIFS

AGENTS EXTINCTEURS

CONSIGNES DE SÉCURITÉ - PLANS D'ÉVACUATION

LE S.S.I

MATÉRIELS DE PREMIERS SECOURS

ALARME/ ALERTE

RÔLE DE L'ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES



FORMATION
COMPÉTENCE



CHR



1
JOUR

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout établissement recevant du public.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Accueillir les personnes handicapées motrices, auditives, visuelles ou mentales.

INTRODUCTION

DÉFINITION DES TYPES D'HANDICAPS - CONSTAT - CE QU'IL FAUT SAVOIR

- ▶ Déficience auditive
- ▶ Déficience mentale
- ▶ Déficience visuelle
- ▶ Déficience motrice

LE CHIEN - MEILLEUR AMI DE L'HANDICAP

- ▶ Chien d'aveugle
- ▶ Chien d'assistance
- ▶ Chien écouteur
- ▶ Que dit la loi ?

PRINCIPE D'ACCÈS À TOUT POUR TOUS

- ▶ Les catégories ERP
- ▶ Cadre réglementaire

LES OBLIGATIONS, LES SANCTIONS, LES DÉROGATIONS

DISPOSITIFS TECHNIQUES RÉGLEMENTAIRES

RECOMMANDATIONS D'ÉQUIPEMENT DANS LES CHAMBRES

LE PETIT DÉJEUNER

LE RESTAURANT

SAVOIR ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

- ▶ Accueil des personnes déficientes auditives
- ▶ Accueil des personnes déficientes mentales
- ▶ Accueil des personnes déficientes visuelles

COMMUNIQUER SUR SON ACCESSIBILITÉ

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.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'ENVIRONNEMENT AU SERVICE DES CHR



FORMATION
COMPÉTENCE



CHR



1
JOUR

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHR.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de son établissement
- 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, clé 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.



TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

**Perfectionnez et développez
votre savoir-faire**

LES PLATS CUISINÉS ET LE TRAVAIL SOUS VIDE

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS



FORMATION
COMPÉTENCE



RESTAURATEURS



DURÉE
2 JOURS



PARTICIPANTS
8-12



ENTREPRISE
INTER



ENTREPRISE
INTRA

PUBLIC

La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

La juste température est un mode de cuisson sous vide innovant qui permet d'obtenir des produits de qualité organoleptique supérieure, d'améliorer les rendements (gain de 10% minimum) et de valoriser des morceaux réputés peu tendres.

Elle demande une parfaite maîtrise de la technique, avec une vérification systématique des températures à cœur.

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

- Créer une gamme variée de produits cuits sous vide.
- Maîtriser la remise en température des produits (viandes saignantes).
- Investir dans du matériel performant en faisant les meilleurs choix.

INTÉGRER LA TECHNIQUE POUR OPTIMISER SON ORGANISATION DE TRAVAIL

MAÎTRISER LES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE RÉFÉRENCÉES DANS LES GUIDES

ÊTRE EN CONFORMITÉ AVEC LES SERVICES DE CONTRÔLE (FRAUDES ET VÉTÉRINAIRES)

IDÉES ET DÉCLINAISONS DE RECETTES

- ▶ Canon d'agneau à la menthe
- ▶ Magret de canard
- ▶ Côte de boeuf
- ▶ Joue de porc en civet
- ▶ Assortiments de légumes : pommes de terre, carottes, endives, fenouil, ratatouille,...
- ▶ Assortiments de fruits : poires au vin, crème anglaise

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés.

LA MAÎTRISE DES MODES DE CUISSON

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS



FORMATION
COMPÉTENCE



RESTAURATEURS



DURÉE
1 JOUR



PARTICIPANTS
8-12



ENTREPRISE
INTER



ENTREPRISE
INTRA

PUBLIC

La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Bien choisir son mode de cuisson pour respecter les produits.
- Connaître la diversité des modes de cuisson existants.

TRAVAUX PRATIQUES D'UTILISATION DE TOUS TYPES DE MATÉRIEL LORS DES MODES DE CUISSON

- ▶ Traditionnel
- ▶ Plancha
- ▶ Wok
- ▶ Vapeur
- ▶ Sous vide
- ▶ Basse température
- ▶ Broche
- ▶ Cocotte
- ▶ Etc...

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés.

DESSERTS ET CONFISERIES

MARIAGE DES TEXTURES ET DES GOÛTS



PUBLIC Cette formation s'adresse aux cuisiniers, chefs de cuisine, chefs de parties ou brigades de cuisine.

PRÉ-REQUIS Aucun.

ÉTUDE DES MATIÈRES PREMIÈRES OPTIMISATION DES RECETTES

La formation aux desserts et confiseries aborde l'optimisation des foisonnements et textures finales, le rôle et l'influence des ovo produits, les dosages en matière de gélifiants, les différentes mises en forme et montages, le tout étant bien sûr appuyé par des travaux pratiques et des dégustations.

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

- Apprendre à réaliser différentes recettes et assemblages de desserts.
- Optimiser les matières premières.
- Réaliser des mariages de textures et de goûts, tout en identifiant les zones à risques en matière d'hygiène.

MATIÈRES LAITIÈRES

- ▶ Optimisation des foisonnements
- ▶ Textures finales

OVO PRODUITS

- ▶ Rôle et influence des jaunes, blancs et oeufs entiers
- ▶ Foisonnements et mises en oeuvre dans le biscuit, les mousses et les crèmes

GÉLIFIANTS

- ▶ Gélatine
- ▶ Agar agar
- ▶ Dosages, mises en oeuvre et textures

MONTAGES

- ▶ Règles d'hygiène et points critiques
- ▶ Différentes mises en forme

TRAVAUX PRATIQUES

- ▶ Confection du praliné
- ▶ Verrine café et lait amandes abricots
- ▶ Biscuits moelleux amandes
- ▶ Biscuits puits chocolat
- ▶ Biscuits dacquoise
- ▶ Biscuits cacao amandes
- ▶ Mousse gianduja
- ▶ Mousse chocolat passion
- ▶ Quenelle chocolat
- ▶ Nougat
- ▶ Sucette praliné
- ▶ Apprentissage du tempérage du chocolat
- ▶ Décors chocolat

DÉGUSTATION ET OPTIMISATION DES RECETTES DES STAGIAIRES

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques, travaux pratiques, dégustations, évaluations.

INTERVENANTS : Maître chocolatier, confiseur et pâtissier.

TECHNIQUES DE DRESSAGE À L'ASSIETTE

APPORTER DE LA VALEUR AJOUTÉE AUX ASSIETTES



PUBLIC La formation s'adresse aux cuisiniers.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

NOUVEAU

ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS.

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

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

CHOISIR ET/OU REALISER LES DIFFERENTS ELEMENTS DE DECORATION.

ACQUERIR, MAITRISER DES GESTES.

CRÉER DES COULIS, DES HUILES FACILES A PREPARER

UTILISER L'AGAR AGAR POUR DES GELÉES FROIDES OU CHAUDES

EPAISSIR DES COULIS AU XANTHANE

CREER DES CONSISTANCES CROUSTILLANTES POUR LE VOLUME DES ASSIETTES

TRAVAIL DES GARNITURES POUR LES SUPERPOSITIONS

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés.

CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

ACCORDS METS/VINS



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

CONNAÎTRE LES APPELLATIONS ET SAVOIR CONSEILLER LE CLIENT

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

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

DU RAISIN AU VIN, MÉCANISMES DE L'ANALYSE SENSORIELLE

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

SECRETS DE L'ÉLABORATION, DÉCOUVERTE DU VIGNOBLE FRANÇAIS

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

L'UNIVERS DU VIN, LA CARTE DES VINS

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

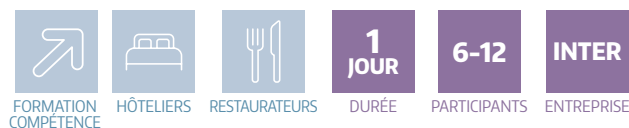
VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théorique, ateliers ludiques et pratiques, examen olfactif "Le nez du vin", examen gustatif de 6 à 8 vins.

INTERVENANTS : Oenologues.

VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

EN RESTAURATION ET HÔTELLERIE



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Préparer et mettre en place différentes compositions de petits déjeuners selon le choix du client, en respectant les stocks et les conditions de stockage, afin de satisfaire le client, l'accueillir dans de bonnes conditions de convivialité, d'organisation et de sécurité alimentaire.
- Comprendre les besoins et attentes du client au petit déjeuner.
- Maîtriser les incontournables de la qualité pour satisfaire et rassurer.
- Gagner en aisance relationnelle pour optimiser l'approche du client.
- Contribuer naturellement à optimiser le chiffre d'affaire.
- Gérer les priorités, les imprévus et les moments d'affluences.

NORMES HACCP ET BONNES PRATIQUES

LES DIFFÉRENTES COMPOSITIONS DE PETITS DÉJEUNERS

ORGANISATION ET MISE EN PLACE, MAÎTRISE DU POSTE CAFÉTERIE

GESTION DES COMMANDES ET DES STOCKS

CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES

ACCUEIL DES CLIENTS ET BIENSÉANCE À ADOPTER

DÉBARRASSER ET RAVITAILLER UN BUFFET, NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation sommative en fin de séquence. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Présentation de la séquence en méthodes active, participative et expositive, exercices formatifs effectués en individuel, ou en sous-groupe.

INTERVENANTS : Chef de cuisine diplômé.

LES SANDWICHS

UTILISER DES PRODUITS DE QUALITÉ



PUBLIC La formation s'adresse à toute personne qui manifeste la motivation de travailler dans une sandwicherie et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

PRÉ-REQUIS Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE SIMPLES NÉCESSAIRES À L'OUVERTURE D'UNE SANDWICHÉRIE

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

- Les différents process techniques, l'élaboration des préparations de base.
- Les différentes filières d'approvisionnement en fonction du rapport qualité/prix.
- Le choix d'un assortiment équilibré dans les différentes familles de produits et son évolution en fonction de la saisonnalité.
- L'organisation du travail, la mise en place et la gestion du temps.

PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTS TYPES DE PAINS

SAVOIR LES ADAPTER AUX RECETTES DE SANDWICHES

LES SAUCES DE BASE

LES CUISSONS DE BASE (OEUFS, POULETS, LÉGUMES)

ELABORER DES SANDWICHES FROIDS OU CHAUDS

TECHNIQUES DE MISE EN PLACE DANS LE CADRE D'UNE ORGANISATION CLAIRE POUR UN SERVICE « GAGNANT »

LES PRODUITS SEMI ÉLABORÉS ET LEUR UTILISATION

NOTIONS HACCP

DRESSAGE ET PRÉSENTATION

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

LES BASES DE LA CUISINE ITALIENNE

UN SAVOIR - FAIRE SPÉCIFIQUE



PUBLIC La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

PRÉ-REQUIS Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE NÉCESSAIRES ET DE SAVOIR FAIRE INDISPENSABLES POUR LA FABRICATION DE PIZZAS ET PÂTES FRAÎCHES

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

- La fabrication de la pâte de base à la main.
- L'élaboration des préparations de base.
- Les techniques de cuissons.
- L'organisation du travail et la mise en place.

LA FABRICATION DES PIZZAS DE BASE

- ▶ Composition et fabrication de la pâte de base à la main.
- ▶ Fermentation, fabrication des pâtons et formation des disques
- ▶ Les modes de cuisson
- ▶ Confection et cuisson de différentes recettes de pizzas
- ▶ Confection des garnitures de base
- ▶ Les produits semi élaborés et leur utilisation
- ▶ Notions HACCP

LA FABRICATION DES PÂTES DE BASE

- ▶ Fabrication de la pâte de base
- ▶ Confection, découpe suivant leurs utilisations
- ▶ Maîtrise des cuissons
- ▶ Elaboration de recettes de base : Lasagnes bolognaise, tagliatelles à la carbonara
- ▶ Notions HACCP

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

LE MÉTIER DE PIZZAIOLO

UN SAVOIR FAIRE SPÉCIFIQUE



FORMATION
COMPÉTENCE



RESTAURATEURS



5
JOURS

8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE NÉCESSAIRES ET DES SAVOIRS FAIRE INDISPENSABLES AU MÉTIER DE PIZZAIOLO

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

- La fabrication de la pâte de base à la main.
- L'élaboration des préparations de base.
- Les techniques de cuissons.
- L'organisation du travail.
- La mise en place.

PÂTE À PIZZA

- ▶ Composition et fabrication de la pâte de base à la main
- ▶ Maîtrise du temps de fermentation
- ▶ La pesée, la découpe
- ▶ Fabrication des pâtons
- ▶ Mise en forme des disques
- ▶ Les modes de cuisson
- ▶ Confection et cuisson de différentes recettes de pizzas
- ▶ Confection et mise en forme de la Calzone

GARNITURES

- ▶ Confection de la sauce tomate
- ▶ Les différentes herbes aromatiques
- ▶ Les différents fromages
- ▶ Confection de pizzas dans un souci esthétique
- ▶ Les produits semi élaborés et leur utilisation
- ▶ La pizza dessert
- ▶ Notions HACCP

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

CARTES ET MENUS

SAVOIR RÉDIGER SA CARTE ET ADAPTER LE CONTENU



FORMATION
COMPÉTENCE



RESTAURATEURS



1
JOUR

8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

La formation s'adresse aux restaurateurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

CARTES ET MENUS : ECHANGES DES PRATIQUES

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

LE CHOIX DE L'OFFRE

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

LE CHOIX DES PRIX

- ▶ Le principe d'Omnès

LA CARTE DES BOISSONS

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

COMMUNIQUER SON OFFRE

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

ACCUEIL ET VENTE EN RESTAURATION

POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

APPRENDRE LES RÈGLES DE BASE DU SERVICE

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

L'ACCUEIL AU POINT DE VENTE

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

SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU CLIENT

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

IDENTIFIER LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

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

L'ACCUEIL POUR VENDRE

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

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

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

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

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

CONNAÎTRE LES SPIRITUEUX POUR MIEUX LES VENDRE

LES SPIRITUEUX ET LA BIÈRE



PUBLIC Cette formation est destinée aux personnes souhaitant acquiescer ou renforcer leurs connaissances en matière de spiritueux.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître l'histoire et les méthodes de fabrication des spiritueux et de la bière.
- Connaître les techniques d'élaboration et les différents types.
- Savoir déguster les spiritueux.

NOUVEAU

VODKA

GIN

BIÈRE

WHISKY

BOURBON

TEQUILA & MEZCAL

ARMAGNAC & COGNAC

RHUM

VALIDATION DE LA FORMATION : Quiz et test afin de contrôler la validation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Enseignement essentiellement théorique, avec des dégustations.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

BARTENDING

LE BAR : UN MÉTIER DE SPÉCIALISTE



FORMATION
COMPÉTENCE



BARS
DISCOTHEQUES



3
JOURS



6
PARTICIPANTS



INTER
ENTREPRISE

PUBLIC Le niveau I est accessible aux personnes n'ayant aucune expérience dans le domaine de l'hôtellerie-restauration. Le niveau II est destiné aux stagiaires issus du métier de l'hôtellerie-restauration justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

PRÉSENTATION

LE BARMAN

LES BARS

TYPES DE BOISSONS

LÉGISLATION

L'ALCOOL

LA VERRERIE

LES USTENSILES ET ÉQUIPEMENTS

L'HYGIÈNE ET LE SERVICE

LES ATTENTES CLIENTS

LA MISE EN PLACE D'UNE STATION

LES PROCÉDURES DE RÉALISATION

LES TECHNIQUES DE VERSE ET DE DOSAGE

CONNAISSANCES PRODUITS

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

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.

COCKTAILS

APPRENDRE OU OPTIMISER LE MÉTIER DE BARMAN



FORMATION
COMPÉTENCE



BARS
DISCOTHEQUES



2
JOURS



6
PARTICIPANTS



INTER
ENTREPRISE

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

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

HISTORIQUE DES BOISSONS MÉLANGÉES

LES GRANDES FAMILLES DE COCKTAIL

L'ÉQUILIBRE DES SAVEURS

LES TEXTURES DE COCKTAILS

LES COCKTAILS CLASSIQUES

LES DÉCORATIONS ET LES GARNITURES

LA 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

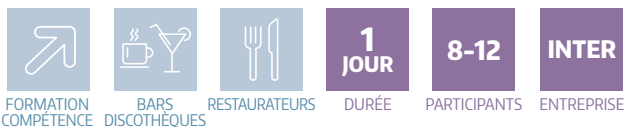
VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

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

INTERVENANTS : Professionnels du bar.

VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES

QUELLE BIÈRE POUR QUEL PLAT ?



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Valoriser leur gamme de bière.

PRÉSENTATION DES MATIÈRES PREMIÈRES : MALTS ET HOUBLONS

MÉTHODES DE FABRICATION

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

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

MISE EN OEUVRE SENSORIELLE

- ▶ Mettre les 5 sens en éveil

ETUDE ORGANOLEPTIQUE D'UNE SÉLECTION DE TROIS BIÈRES.

- ▶ Présentation de la roue des saveurs

LE CHOIX D'UNE GAMME DE BIÈRES

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

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

TECHNIQUES DE SERVICE

- ▶ Pression et bouteilles

LE CHOIX DU VERRE

MOUSSE OU PAS MOUSSE?

LE MARCHÉ DE LA BIÈRE : LES GRANDES TENDANCES

LE VOCABULAIRE DE LA BIÈRE

PRÉJUGÉS ET IDÉES PRÉCONÇUES : LA VÉRITÉ SUR LA BIÈRE

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

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

INTERVENANTS : Biérologues.

ACCUEIL ET RELATION CLIENT EN HÔTELLERIE

RÉCEPTION



PUBLIC La formation s'adresse aux réceptionnistes.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître les profils comportementaux des clients.
- Accueillir et vendre par téléphone.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Comprendre l'impact de son image et la valoriser.

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

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.

GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

SELON LES NATIONALITÉS DE LA CLIENTÈLE



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIERS

1
JOUR

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS

INTRA

ENTREPRISE

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.

L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

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

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

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

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES :

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

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

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

INTERVENANTS : Intervenants spécialisés dans l'hôtellerie.

COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

UN SERVICE DE QUALITÉ



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIERS

1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

LE SENS DU LUXE

- ▶ L'importance du détail

REUSSIR 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

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).

ACCUEILLIR ET COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS

SAVOIR RENSEIGNER ET VENDRE DES
PRODUITS



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIÈRES



2
JOURS



8-12
PARTICIPANTS



INTER
ENTREPRISE



INTRA
ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

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

EVALUER 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

EVALUER 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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

LUXE ET PROFESSIONNALISME

DISCRÉTION QUALITÉ EFFICACITÉ



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIÈRES



2
JOURS



8-12
PARTICIPANTS



INTER
ENTREPRISE



INTRA
ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

LE LUXE

- ▶ Définition
- ▶ Histoire
- ▶ La considération et l'impression d'être unique

LES BONNES ATTITUDES

- ▶ Savoir, savoir-faire, savoir-être
- ▶ Repérer les conduites inefficaces

LES DIFFÉRENTS STYLES DE COMMUNICATION

- ▶ L'attitude
- ▶ La posture
- ▶ L'aspect
- ▶ Le langage
- ▶ Le langage et la distance
- ▶ Le langage en relation avec le concept
- ▶ Les messages implicites et explicites
- ▶ Mots, comportements, rituels
- ▶ Améliorer la conversation en évitant les malentendus

LA MONTÉE EN GAMME ET EN COMPÉTENCE

- ▶ Les six profils psychologiques

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

GOVERNANTES

SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE



PUBLIC Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s, hommes ou femmes. Compte tenu des emplois du temps et horaires de prise de fonction, le programme est bien sûr adapté aux disponibilités de chacun et aux besoins de l'entreprise.

PRÉ-REQUIS Aucun.

UN RÔLE DE COORDINATEUR

SATISFAIRE LA CLIENTÈLE PAR UN SERVICE DE QUALITÉ

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

- Apprendre à organiser et planifier le fonctionnement général de son service.
- Encadrer et motiver son équipe en se positionnant en tant que chef de service.
- Etablir une coordination avec les services connexes de l'établissement.
- Savoir gérer son temps.
- Satisfaire son rôle de "maître (maîtresse) de maison".
- Respecter et faire respecter les critères d'accueil client.
- Définir et/ou respecter le budget de son service.
- Renseigner et exploiter les tableaux de bord de gestion.

MANAGEMENT

- ▶ Bases du management

GESTION

- ▶ Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire

ORGANISATION

- ▶ Etablir la fiche de fonction
- ▶ Planifier, organiser, optimiser

RESPECT DES NORMES

- ▶ D'hygiène et de sécurité

COMMERCIAL

- ▶ Connaissance et respect des normes de l'enseigne ou des nouvelles normes
- ▶ Connaissance et compréhension de la clientèle
- ▶ Réussite de l'accueil du client

L'IMPORTANCE DU DÉTAIL

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie.

L'ÉQUIPE DES ETAGES

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.

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)

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).

TECHNIQUES DE MIX NIVEAUX I ET II

PROFESSIONNALISER SA PASSION



FORMATION
COMPÉTENCE



BARS
DISCOTHÈQUES



3
JOURS

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, DJ résidents en discothèque, en Bar à Ambiance Musicale ou autre structure, saisonniers du monde de la nuit et DJ indépendants et intermittents du spectacle.

PRÉ-REQUIS

NIVEAU I : Aucun.

PRÉ-REQUIS

NIVEAU II : Test préalable via un questionnaire.

NIVEAU I

UN RÔLE DE COORDINATEUR

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

- Valider les techniques de mix acquises.
- Acquérir des méthodes permettant d'optimiser sa technique.
- Pouvoir être polyvalent sur l'utilisation des techniques de mix.
- Connaître les nouveaux outils mis à la disposition du mix.

BILAN DE COMPÉTENCES

RÉVISION DES DIFFÉRENTES TECHNIQUES DE MIXAGE

APPRÉHENSION ET APPROFONDISSEMENT DES NOUVELLES TECHNIQUES À TRAVAILLER

APPRENDRE À BIEN CHOISIR LES TECHNIQUES DE MIX EN FONCTION DU STYLE JOUÉ

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Analyse des pratiques avec un accompagnement individualisé, travaux pratiques en cabines équipées et avec d'autres professionnels, exercices dirigés sur les différentes techniques présentées, mise en situation sur le dancefloor pour simuler les conditions réelles, détermination d'objectifs de développement.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

NIVEAU II

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

- Rendre le set plus attractif.
- Savoir programmer différents effets et techniques.
- Savoir analyser les besoins de la clientèle.
- Comprendre les stratégies à adopter pour permettre un divertissement optimisé de la clientèle.

APPRENDRE À UTILISER ET METTRE EN VALEUR LA TECHNOLOGIE DISPONIBLE

COMPRENDRE COMMENT FAIRE ÉVOLUER SON SET AU FIL DES SOIRÉES ET LAISSER PLACE À LA DIMENSION ARTISTIQUE DU DJ.

CRÉER UNE DYNAMIQUE DANS SON SET POUR GÉRER SA PISTE DE DANSE.

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Analyse des pratiques avec un accompagnement individualisé, travaux pratiques en cabines équipées et avec d'autres professionnels, création d'un set DJ éclectique, analyse de la clientèle en corrélation avec le fonctionnement d'un établissement de nuit, détermination d'objectifs de développement et suivi des résultats.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

LUMIÈRES NIVEAUX I ET II

PROFESSIONNALISER SA PASSION



FORMATION
COMPÉTENCE



BARS
DISCOTHÈQUES



3
JOURS



8-12



INTER



INTRA

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, Light Jockey résidents en discothèque et Light Jockey indépendants, saisonniers du monde de la nuit et intermittents du spectacle et toutes les personnes ayant un parc lumière dans leur établissement.

PRÉ-REQUIS NIVEAU I : Aucun.

PRÉ-REQUIS NIVEAU II : Test préalable via un questionnaire.

NIVEAU I

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

- Apprendre les différentes sources lumineuses et les éléments composants les projecteurs traditionnels et automatiques.
- Connaître le DMX.
- Entretien et réparation son parc lumière.
- Optimiser son parc matériel en fonction de ses besoins.

APPRENTISSAGE THÉORIQUE

MISE EN SITUATION ET ÉTUDE DES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS

CÂBLAGES, RÉPARTITION PUISSANCE, INSTALLATION

ETUDE DES ASPECTS DE SÉCURITÉ POUR INSTALLATIONS MOBILES ET FIXES

SIMULATION DE PANNES

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Etude des différents éléments et appareils, maîtrise complète de son propre matériel, gestion de la sécurité et entretien des machines, travaux pratiques accompagnés par des professionnels.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

NIVEAU II

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

- Maîtriser le logiciel Martin Mpc.
- Préparer un show scénique.
- Créer une programmation lumière.
- Optimiser la restitution lumière pendant un show.
- Concevoir un show en fonction de ses besoins.

APPRENTISSAGE THÉORIQUE

CONCEPTION D'UN PLAN DE FEU

BRANCHEMENTS, CÂBLAGES ET INSTALLATION

MISE EN SITUATION AVEC LES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS TRADITIONNELS ET AUTOMATIQUES

ETUDE DES DIFFÉRENTS BESOINS MATÉRIEL SELON LA SITUATION.

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Maîtrise complète du logiciel Martin Mpc, étude des différentes situations, travaux pratiques avec des professionnels, exercices dirigés, réalisation du Show lumineux et évaluation.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

ANIMATION MICRO

PROFESSIONNALISER SA PASSION



PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne amenée à conduire une animation et désireuse d'acquies des outils et techniques permettant d'optimiser sa prestation en situation professionnelle.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Maîtriser des techniques d'animations.
- Acquies les techniques vocales attendues.
- Enrichir le contenu d'une animation afin d'affirmer un style.
- Adapter une animation en fonction des publics.

EXERCICES SUR LES TECHNIQUES VOCALES ET D'ANIMATION

EXERCICES SEMI-DIRIGÉS SUR LA CRÉATION DE CONTENU D'ANIMATION

INTÉGRATION DE L'ANIMATION DANS UNE PROGRAMMATION MUSICALE

PLACEMENT DE L'ANIMATION DANS UNE PRESTATION SCÉNIQUE

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques et techniques, travaux pratiques avec mise en situation, analyse de pratiques, ateliers d'improvisation.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

PRODUCTION MUSICALE

PROFESSIONNALISER SA PASSION



PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, DJ résidents en discothèque et DJ indépendants et intermittents du spectacle souhaitant développer leurs compétences en production musicale.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Maîtriser le logiciel Ableton pour préparer son live.
- Comprendre les enjeux et savoir créer un remix.
- Apprendre la construction d'un morceau.
- Maîtriser l'échantillonnage et le séquençage sur Ableton live.
- Créer ses propres mélodies, utiliser les effets midi.
- Apprendre le mixage.

APPRENTISSAGE DU LOGICIEL ABLETON LIVE

CRÉER SES PROPRES INTRO, JINGLES, REMIX

GESTION DE LA DYNAMIQUE D'UN MORCEAU

MASTERISER SON TRAVAIL POUR POUVOIR LE PRODUIRE ENSUITE

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Etude de la composition d'un morceau, création d'intro, jingles et outro pour personnaliser ses performances, travaux pratiques sur le logiciel avec des contrôleurs midi, suivi sur la création d'un morceau ou l'amélioration d'un projet, exercices dirigés sur les différentes disciplines présentées et partage avec d'autres professionnels.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

COMMUNICATION ET RÉSEAUX SOCIAUX

UN SAVOIR FAIRE SPÉCIFIQUE



FORMATION
COMPÉTENCE



BARS
DISCOTHÈQUES



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

PUBLIC

La formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, DJ résidents en discothèque et DJ indépendants, saisonniers du monde de la nuit et intermittents du spectacle souhaitant développer leurs réseaux sociaux et leur communication.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Savoir créer et utiliser du contenu graphique et vidéo.
- Promouvoir son entreprise, ses soirées et se constituer une communauté.
- Apprendre à fidéliser sa clientèle en faisant vivre sa communauté.
- Développer ses réseaux pour augmenter son audience et trouver de nouveaux prospects.

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DES LOGICIELS DE MONTAGE VIDÉO ET D'INFOGRAPHIE (PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR, ADOBE PREMIÈRE)

IDENTIFIER LES RÉSEAUX SOCIAUX ET COMPRENDRE LEUR FONCTIONNEMENT (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, SNAPCHAT...)

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Analyse de pratiques avec un accompagnement individualisé, création de son propre contenu graphique (flyer), travaux pratiques avec d'autres professionnels sur l'utilisation d'Adobe Première, création et mise en avant des réseaux sociaux déjà existants, travaux pratiques sur l'animation de la communauté et son développement.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

VIDEO ET VJING - NIVEAU I

UN SAVOIR FAIRE SPÉCIFIQUE



FORMATION
COMPÉTENCE



BARS
DISCOTHÈQUES



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

PUBLIC

La formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, Vidéo Jockey résidents en discothèque et Vidéo Jockey indépendants, saisonniers du monde de la nuit et intermittents du spectacle souhaitant développer leurs compétences en Vjing.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Maîtriser des bases du Vjing.
- Connaître des contenus et codecs vidéos.
- Connaître la création de contenu.
- Maîtriser le Resolume Arena.
- Maîtriser le mapping MIDI.
- Maîtriser le Video Mapping.

INTRODUCTION AU MONDE DU VJING

ANALYSE DE CONTENU VIDEO

APPRENTISSAGE DE RESOLUME ARENA

PARAMÉTRAGE D'UN CONTRÔLEUR MIDI

RÉALISATION DE VISUELS BASIQUES :

RÉALISATION DE MAPPING VIDÉO

LIEU DE FORMATION : Ecoles UCPA près de Poitiers et de Lyon.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Analyse de pratiques avec un accompagnement individualisé et théorique, travaux pratiques avec d'autres professionnels sur la maîtrise des techniques de mapping, création de ses propres visuels basique avec accompagnement personnalisé, détermination d'objectifs et de développement.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

POSSIBILITÉ DE FAIRE LA FORMATION VIDEO ET VJING - NIVEAU II



MANAGEMENT

Améliorez la performance de vos équipes

LE PERMIS DE FORMER

ACCOMPAGNER UN APPRENTI, UN ALTERNANT TOUT AU LONG DE SA FORMATION



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

PLAN D'INTÉGRATION DANS L'ENTREPRISE

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: communication, responsabilité, passion à transmettre, management et évaluation des performances.

INFORMATION SUR LES PARCOURS DE FORMATION PROFESSIONNELLE PAR ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHRD

- ▶ 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 CHRD

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 CHRD

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

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former et un plan d'intégration du jeune à accueillir.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés en CHRD.

LE PERMIS DE FORMER - MISE À JOUR

ACCOMPAGNER UN APPRENTI, UN ALTERNANT TOUT AU LONG DE SA FORMATION



PUBLIC Cette formation s'adresse aux : Tuteurs et maîtres d'apprentissages qui deux ans après l'entrée en vigueur de l'avenant, soit au 1er août 2015 :

- Ayant encadré un alternant depuis moins de cinq ans précédant la date de la signature du contrat en alternance
- Encadrant un alternant à la date de l'entrée en vigueur de l'obligation (1er août 2013)
- Justifiant d'une formation de tuteur ou de maître d'apprentissage avant l'entrée en vigueur de l'avenant (1er août 2013).

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques, outils pédagogiques.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés en CHRD.

STRATÉGIE MARKETING

LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE



PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, adjoints de direction, commerciaux, yielders.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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.
- Créer un programme de fidélisation et des offres correspondantes aux marchés.

MARKETING DIRECT

- ▶ Bâtir un argumentaire et les principes
- ▶ Les techniques de la présentation persuasive
- ▶ Exercice en sous-groupe bâtir un argumentaire
- ▶ S'adapter à la psychologie de ses interlocuteurs
- ▶ Les gestes commerciaux
- ▶ Site internet, brochures, blog, cartes de fidélité

LA VENTE

- ▶ La connaissance du produit
- ▶ La connaissance du marché
- ▶ L'analyse de la concurrence

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

ETUDE PRATIQUE SELON SON ÉTABLISSEMENT

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, remise de documents.

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

ÊTRE UN MANAGER ET UN ANIMATEUR D'ÉQUIPE



PUBLIC Cette formation s'adresse aux restaurants et aux hôtels (exploitants, directeurs, maîtres d'hôtels, gouvernantes...)

PRÉ-REQUIS Aucun.

ACCOMPAGNER, DÉVELOPPER ET ANIMER POUR CEUX QUI ONT UNE FONCTION D'ENCADREMENT

Qu'est-ce que manager/animer une équipe de serveurs et/ou d'employés au sein d'un établissement CHR ? Comment se positionner en tant que patron ou gérant ? Comment exercer son métier de manager/animateur de façon efficace ? Comment décider, organiser, diriger et contrôler l'activité dont on est responsable ? Comment mener un entretien constructif en face à face ? Comment organiser et structurer une réunion d'équipe ? Comment faire face aux situations de communication difficiles ? Tant de questions qui sont abordées pour répondre aux interrogations des responsables et gérants d'établissements, études de cas à l'appui.

LE MÉTIER DE MANAGER

- ▶ Importance du métier de manager
- ▶ Accompagnement, développement, animation d'équipe

LES TYPES DE MANAGEMENT

- ▶ Les différents types et styles de management
- ▶ Les attentes du patron vis-à-vis des employés
- ▶ Les attentes des salariés vis-à-vis du patron

LE GESTIONNAIRE D'ACTIVITÉ

- ▶ Être manager gestionnaire aujourd'hui
- ▶ Différents types de leadership exerçables
- ▶ Différences entre la mission du directeur et celle des employés collaborateurs

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, études de cas, mise en pratique, plan de perfectionnement.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés en management et/ou en communication.

SAVOIR COMMUNIQUER

L'EFFICACITÉ DANS UN CLIMAT DE CONFIANCE



PUBLIC Cette formation s'adresse à toutes personnes qui doivent prendre la parole devant un groupe.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Mieux se connaître pour mieux connaître l'impact de son comportement face aux clients et au personnel.
- Construire la confiance.
- Savoir optimiser ses qualités et ses compétences.
- S'adapter aux situations et gérer les situations difficiles.

ÉTUDE DES COMPORTEMENTS COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES

La formation aborde ces thèmes : communication, importance des comportements sur l'efficacité et la réussite dans le travail, styles et comportements tant des clients que du personnel, comprendre les différences, développer l'empathie et la flexibilité, réactions des styles face aux tensions, différentes applications de management (entretien individuel, coaching, délégation, formation, construction de l'équipe), plan de perfectionnement du manager.

LES DIFFÉRENTS COMPORTEMENTS

- ▶ Des clients et du personnel
- ▶ Comprendre, écouter, dialoguer, s'adapter
- ▶ Modifications en fonction des situations

RÉACTIONS DES STYLES FACE AUX TENSIONS

- ▶ Cycle de maintenance, spirale d'évolution
- ▶ Stratégie de modification

POUR LE RESPONSABLE

- ▶ Différentes applications de management
- ▶ Plan de perfectionnement du manager

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, études de cas, mise en pratique, plan de perfectionnement

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.

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 Aucun.

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

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

SE CONNAITRE 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

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.

ACCUEIL D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DU COLLABORATEUR



PUBLIC Cette formation est destinée aux responsables de l'Hôtellerie et la restauration.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur.

QUELLES VONT ETRE LES FONCTIONS DU NOUVEAU COLLABORATEUR

- ▶ La fiche de poste

PRÉPARER L'ARRIVÉE D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

- ▶ Les étapes pour bien accueillir le collaborateur
- ▶ Mise en place d'outil pour une intégration parfaite du nouveau collaborateur

L'ENCADREMENT

- ▶ Les bases du management opérationnel
- ▶ Le cycle de la progression
- ▶ Le cycle de la régression
- ▶ Coaching

AMÉLIORER SES PERFORMANCES DE FORMATEUR

- ▶ Identifier les besoins en formation
- ▶ Mise en place d'un plan de formation/ les techniques
- ▶ Visualiser les acquis
- ▶ Relever les objections

NOUVEAU

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.

ENTRETIEN PROFESSIONNEL

PRÉPARATION À L'ENTRETIEN INDIVIDUEL PROFESSIONNEL



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

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

ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

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

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- ▶ Le déroulement de l'entretien

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

- ▶ Présentation du passeport formation

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés en relation interpersonnelle.

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 Aucun.

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

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

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

PRENDRE CONSCIENCE DES EFFETS INDUITS PAR LE STRESS

IDENTIFIER LES AGENTS STRESSEURS ET REPÉRER SES PROPRES SIGNAUX D'ALERTE (ÉTAT DES LIEUX PSYCHO ÉMOTIONNEL PAR DES TESTS PSYCHOLOGIQUES)

MODIFIER SES HABITUDES ÉMOTIONNELLES ET SES AUTOMATISMES DE PENSÉE

DÉCODER LES COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES DE DÉSTABILISATION

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

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

CONCILIER CERTAINES CONTRAINTES PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES

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

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.

GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

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

MAÎTRISE DU CADRE JURIDIQUE

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

GESTION VERBALE DU CONFLIT

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

POSITIONNEMENT

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

PROTECTION

- ▶ Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique

MISES EN SITUATION

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

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.

LA FORMATION DE FORMATEURS

SAVOIR COMMUNIQUER DE FAÇON PÉDAGOGIQUE



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

PRÉ-REQUIS Niveau IV demandé.

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

- Pouvoir disposer de méthodes et techniques appropriées : pertinentes et adaptées aux différents types de formation à réaliser.
- Apprendre à savoir communiquer de façon pédagogique.
- Acquérir les bons réflexes en matière de pédagogie, afin de gérer de façon efficace un groupe d'apprenants ou une seule personne à accompagner.

LES DIFFÉRENCES ENTRE LE FAIT DE SAVOIR-FAIRE ET LE FAIT DE SAVOIR TRANSMETTRE

LES DIFFÉRENCES ENTRE L'ENSEIGNEMENT ET LA FORMATION POUR ADULTE

LES 3 ÉTAPES DE LA FORMATION : LA PRÉPARATION, LA RÉALISATION ET LE SUIVI DE LA FORMATION

LA COMMUNICATION PÉDAGOGIQUE ET SES CARACTÉRISTIQUES

LA RECHERCHE DU FEEDBACK PÉDAGOGIQUE

LA CONSTRUCTION D'UNE SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE

LES DIFFÉRENTES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET LEURS ATOUTS SPÉCIFIQUES

LES DIFFÉRENTES TECHNIQUES D'ANIMATION DE FORMATION POUR ADULTE

LES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT ADAPTÉES À UN GROUPE ET À UNE PERSONNE

LES DIFFÉRENTS SUPPORTS À UTILISER EN FONCTION DU TYPE ET DE LA NATURE DU CONTENU DE LA FORMATION

LE SUIVI DE LA FORMATION ET LES MOYENS À METTRE EN ŒUVRE POUR LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT

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.

LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES

MANAGER MALGRÉ LA DISTANCE



PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, managers.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Pouvoir manager en proximité malgré la distance.
- Pouvoir considérer que la distance ne soit pas un handicap à la bonne gestion.
- Pouvoir disposer d'indicateurs de pilotage d'activité tangibles, permettant de garder la maîtrise du fonctionnement.

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

LA 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

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'ENTENTE FAMILIALE CONSERVÉE DANS LE MANAGEMENT DE SON ÉTABLISSEMENT

LE MANAGEMENT DANS DES ÉTABLISSEMENTS FAMILIAUX



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



2
JOURS

8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Pouvoir maintenir une bonne synergie et un climat constructif au sein de la famille.
- Pouvoir avoir une vision réellement commune de la façon de travailler ensemble.
- Pouvoir faire un atout des différences individuelles.

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

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

LA CAPACITÉ À EXPRIMER SES DÉSACCORDS

LES RÔLES IMPARTIS ET LEUR ARBITRAGE

LES RÔLES ASSIGNÉS ET LES RÔLES MASQUÉS

LE POUVOIR ET L'INFLUENCE

LES CONSÉQUENCES POSITIVES DE LA CONFIANCE INSTAURÉE

LES CONSÉQUENCES NÉGATIVES D'UN MANQUE DE CONFIANCE

LES DIVERGENCES DE POSITION, DE CONCEPTION ET LEUR RÉGULATION

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

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

LES ÉCUEILS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉS À ÉVITER

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.

IMAGE DE SOI ET DE L'ENTREPRISE

L'IMPORTANCE DE L'IMAGE DU COLLABORATEUR DANS LES MÉTIERS D'ACCUEIL



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



2
JOURS

6-10

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC La formation s'adresse à tout collaborateur en contact direct avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Prendre conscience de l'importance de l'image du collaborateur dans les métiers d'accueil.
- Identifier la différence entre image donnée et image perçue les concernant personnellement.
- Intégrer dans leur attitude et leurs comportements les codes de l'élégance et de la courtoisie.

INTRODUCTION : ADOPTER UNE ATTITUDE ÉLÉGANTE

- ▶ Présentation personnelle, attitude, comportements : quelles différences ? Définitions ?
- ▶ Réflexion sur une attitude élégante, familière, grossière
- ▶ Notion de représentation - être l'ambassadeur de son entreprise - sa région - son pays
- ▶ Quelle image je veux donner ? Quelle est celle qui est perçue ?

COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'APPARENCE ET EN ADOPTER LES CODES

- ▶ La présentation corporelle et vestimentaire
Hygiène corporelle et vestimentaire
La peau, les mains, les cheveux
Les vêtements, l'uniforme, les accessoires
Les couleurs
- ▶ Le visage
Les différentes formes de visage
La coiffure
Le maquillage - le rasage

LES COMPORTEMENTS ÉLÉGANTS

- ▶ La gestuelle
- ▶ La voix
- ▶ Le vocabulaire
- ▶ Les règles de salutations

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Tests techniques inspirés du mannequinat et des cours d'expression théâtrale. Simulations et mises en situation pour l'appropriation des comportements tenant compte des métiers de chacun et des particularités culturelles des clients.

INTERVENANTS : Consultants en management & communication, responsables des projets Formation et Coaching.



DROIT SOCIAL ET GESTION

**Développez votre entreprise dans le cadre législatif
en vigueur**

LES OBLIGATIONS SOCIALES DE L'EXPLOITANT CHRD

LES POINTS ESSENTIELS



FORMATION
COMPÉTENCE



CHR

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

La formation s'adresse à tout chef d'entreprise ayant une activité liée au secteur professionnel CHR.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Appliquer la réglementation à l'embauche d'un salarié (DPAE, médecine du travail).
- Connaître les caractéristiques essentielles et avantages des différents contrats de travail.
- Mettre en place des outils simples et efficaces pour appliquer la réglementation : (feuilles d'heures, convention collective à disposition, affichages obligatoires, tenue du registre du personnel...).
- Mettre en oeuvre les actions essentielles pour assurer la santé et la sécurité de ses salariés.
- Mieux gérer un contrôle : liste des documents à présenter.

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES

LA DURÉE DU TEMPS DE TRAVAIL

- ▶ Les durées maximales du travail
- ▶ Décompte du temps de travail
- ▶ Les heures supplémentaires, repos hebdomadaire
- ▶ Le temps d'habillage et de déshabillage

LES JOURS FÉRIÉS

- ▶ Les 6 jours fériés garantis, les 4 autres jours fériés, le 1er mai

LE TRAVAIL DE NUIT

LES CONTRATS DE TRAVAIL EN CHR

- ▶ Formalités d'embauche
- ▶ Période d'essai des CDD et CDI, essai professionnel
- ▶ Rémunération, grille des salaires conventionnels
- ▶ Les contrats de travail
- ▶ Les apprentis, les mineurs, les majeurs, les stagiaires
- ▶ Les avantages en nourriture

LES CONGÉS

- ▶ Congés payés, congés pour événements familiaux

LES ABSENCES

- ▶ Maladie, accident du travail

REGISTRE UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES

PRÉVOYANCE ET FRAIS DE SANTÉ

LES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS HCR

DOCUMENTS À FOURNIR LORS DU DÉPART DU SALARIÉ

LA PRIME TVA

LES AFFICHAGES OBLIGATOIRES

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : mise en situation sur un établissement.

INTERVENANTS : Professionnels du secteur CHRD spécialisés en droit social.

ACTUALITÉ ET RÉGLEMENTATION DU DROIT DE TRAVAIL EN CHR

LA RÉGLEMENTATION DU TRAVAIL



FORMATION
COMPÉTENCE



CHR

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

BIEN CONNAÎTRE LA CONVENTION COLLECTIVE DES CHR ÉVOLUTION DU DROIT DU TRAVAIL

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

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

CODE DU TRAVAIL, DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL

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

RÈGLES DE LA DIRECTION

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

MESURES DE DISCIPLINE DANS L'ENTREPRISE

- ▶ Agissements fautifs
- ▶ Harcèlement, discrimination, sanctions

SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL, FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

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

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés dans le secteur des CHR.

L'ESSENTIEL DU DROIT SOCIAL

DÉVELOPPER SON EXPERTISE CHR



PUBLIC La formation s'adresse aux experts comptables, salariés de cabinets comptables.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Choisir le contrat de travail le plus adapté aux salariés du secteur CHR.
- Appliquer les spécificités de la convention collective dans son activité au quotidien.
- Mieux conseiller leurs clients exploitants du secteur CHR.

EXPERT-COMPTABLE ET RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES

- ▶ Les sources du droit social
- ▶ Les points clés à retenir

CONTRATS DE TRAVAIL ET PARTICULARITÉS

- ▶ Quel contrat de travail choisir ?
- ▶ CDI, CDD, extras, saisonniers
- ▶ Apprentis, emplois des jeunes, salariés étrangers, stagiaires

LES MODALITÉS DU CONTRAT

- ▶ Jours fériés, congés, repos hebdomadaire, durée et aménagement du temps de travail
- ▶ Avantages en nature, primes TVA et tutorat
- ▶ Prévoyance et frais de santé

RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

- ▶ Nature de la rupture
- ▶ Vérification de la situation du salarié
- ▶ Dernière paie
- ▶ Ancienneté, absences, congés payés, DIF
- ▶ Les différentes indemnités

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

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

INTERVENANTS : Consultants spécialisés en droit social.

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 Aucun.

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

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

DÉTAIL DU CALCUL DU SALAIRE

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

ETABLIR 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

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.

MALLETTE DU DIRIGEANT EN CHR

DÉVELOPPER LA RENTABILITÉ DE SON ÉTABLISSEMENT

MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE



FORMATION
COMPÉTENCE



CHR



3
JOURS

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous les dirigeants et en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Offrir aux chefs d'entreprise du secteur CHR les moyens d'effectuer un diagnostic de leur activité et mettre à leur disposition les outils concrets (tableau de bord) de mesure corrective de gestion.

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

- Connaître les éléments essentiels pour bien gérer une affaire en début d'activité.
- Identifier les points sensibles (zones de risques) susceptibles de conduire à un échec en phase de démarrage.
- Disposer d'indicateurs de mesures de la bonne marche de l'affaire.
- Savoir élaborer un compte de résultat adapté à leur activité pour dégager leurs principales marges.
- Avoir identifié les axes d'amélioration de leur gestion.
- Disposer d'une méthode de calcul des marges en fonction de leur liasse fiscale.
- De concevoir des procédures destinées à favoriser l'amélioration de la marge.

IDENTIFIER LES POINTS SENSIBLES EN PHASE DE DEMARRAGE

- ▶ Analyser sa situation financière de départ
- ▶ La rémunération de l'exploitant
- ▶ Le régime social des indépendants (RSI) et son fonctionnement
- ▶ La tenue de caisse : garantir les paiements et anticiper un contrôle fiscal
- ▶ Les prévisions de chiffre d'affaires
- ▶ Suivre son activité au quotidien, chaque semaine, chaque mois
- ▶ La situation à 3 mois

COMPRENDRE LA FORMATION DU RÉSULTAT EN CHR

- ▶ Les limites du compte de résultat classique
- ▶ Le compte de résultat CHR
- ▶ Les avantages du compte de résultat CHR
- ▶ Elaborer un compte de résultat CHR
- ▶ Présentation des résultats par nature d'établissement
- ▶ Comment aller plus loin dans l'analyse, la ventilation par activité?
- ▶ Les clés de répartition des frais généraux et des salaires

L'AMÉLIORATION DE LA MARGE BRUTE DANS LES CHR

- ▶ Les causes terrain d'une marge amoindrie, être capable de comprendre:
 - le coût de l'effritement des marges par les procédures aléatoires (cuisine / salle)
 - les causes principales d'une mauvaise gestion
 - la méconnaissance de son entreprise
 - la confiance fournisseur
 - la fixation des prix
 - la notion du coefficient multiplicateur
- ▶ Les remèdes - être capable de:
 - identifier les outils de gestion usuels et moins connus
 - appréhender les techniques pour améliorer sa marge achats, réception des marchandises, transformation, distribution, encaissement (gestion des offerts / détection et éradication du coulage), comprendre le fonctionnement d'une merceriale, comprendre le fonctionnement de la fiche technique

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

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

INTERVENANTS : Professionnels de la restauration.

LE BAIL COMMERCIAL

MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE



PUBLIC Cette formation s'adresse à tous les futurs exploitants, chefs d'entreprise occupant un local commercial ou souhaitant en occuper un autre afin de les aider dans la compréhension de cet outil essentiel au fonctionnement des cafés, hôtels, restaurants et discothèques.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- La maîtrise des caractéristiques de leur bail.
- Mieux anticiper la charge des travaux du local.
- Appréhender les possibilités liées à l'évolution de leur activité au sein de leur local commercial.
- Comprendre l'évolution de leur loyer et sa révision.
- Anticiper le renouvellement de ce contrat, pour pérenniser ou mieux transmettre leur entreprise.

INTRODUCTION

- ▶ Notion de fonds de commerce
- ▶ La Place du bail dans l'entreprise

COMPRENDRE ET PRÉSERVER LA VIE DU BAIL

- ▶ Définitions et caractéristiques
- ▶ Durée, fin et renouvellement : savoir pour anticiper et mieux transmettre
- ▶ Les travaux et déspecialisation : anticiper pour optimiser

LE LOYER : LE COEUR DU BAIL

- ▶ Fixation (la valeur locative et le plafonnement)
- ▶ Révision (ou indexation)
 - Révision (ou indexation) conventionnelle
 - Révision triennale
 - L'ILC, vers une révision pondérée du loyer : mode d'emploi

LE RENOUVELLEMENT

- ▶ Procédure à l'initiative du bailleur et du locataire
- ▶ Les litiges nés de la fixation du loyer du bail à renouveler
- ▶ Les litiges du renouvellement

ETUDE DE CAS

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Méthodologie, Cas pratiques.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés.

LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

L'HÔTELIER RESPONSABLE MAIS PAS COUPABLE



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

IDENTIFIER ET APPRÉHENDER LES RISQUES LIÉS À L'EXPLOITATION D'UN HÔTEL

NE PAS TRAVAILLER DANS LA CRAINTE PERMANENTE ET MIEUX SAVOIR SE PRÉMUNIR CONTRE LES RISQUES

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

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

LA NOTION DE RESPONSABILITÉ

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

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

IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À VOTRE CLIENTÈLE OU VOTRE ENVIRONNEMENT

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

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

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

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

GESTION APPLIQUÉE À L'HÔTELLERIE

YIELD MANAGEMENT - NIVEAU I ET II



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIÈRES



2
JOURS

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

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.

PRÉ-REQUIS

NIVEAU II : Avoir suivi le niveau I.

La formation proposée par **UMIH FORMATION** permet de comprendre les principes du Yield Management comme méthode de gestion à part entière, ou comment contribuer à améliorer l'occupation et la rentabilité de son établissement.

NIVEAU I

AMÉLIORER LE TAUX D'OCCUPATION

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

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

NIVEAU II

AUGMENTER LE CA

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 grâce à des outils précis.
- Adapter à l'hôtellerie indépendante.
- Explorer l'univers de l'e-distribution.
- Augmenter son CA et son 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
- ▶ Etapes de la vente, préparer les tableaux de bord
- ▶ Principaux sites internet.

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 ? me ? myself & 1 ?
- ▶ La vente idéale, comment fixer un prix ? coûts, se distribuer en direct

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
- ▶ Étanchéité, flexibilité, lisibilité, dégressivité
- ▶ Prévoir la demande non contrainte, définir le mix idéal
- ▶ Leviers d'optimisation du yield, allocation des capacités
- ▶ Gestion des tarifs, du surbooking, de la durée de séjour

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

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

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.

GESTION DANS L'HÔTELLERIE

GÉRER LES STOCKS ET LE BUDGET



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

INITIATION EXCEL

INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE DE L'HÔTEL

GESTION CONTRÔLE ET BUDGET

CONTRÔLE DE GESTION : LINGE, PRODUITS ACCUEIL, PRODUITS ENTRETIEN, PERSONNEL, ENTRETIEN, DIVERS

GESTION DES STOCKS

MISE EN PLACE DES TABLEAUX DE BORDS

- ▶ Inventaires
- ▶ Productivité
- ▶ Suivi matériel
- ▶ Décade

LES FOURNISSEURS

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie.

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 Aucun.

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

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

LA PRÉPARATION, LA PHASE QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

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

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

- ▶ 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

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.

DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE AFFAIRE DE SON ÉTABLISSEMENT



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



2
JOURS

DURÉE



8-12
PARTICIPANTS



INTER
ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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.

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

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

LA COMMERCIALISATION, UNE AFFAIRE D'ÉCHANGES HUMAINS

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

LA PROSPECTION ET LA PRISE DE RENDEZ-VOUS QUALIFIÉS

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

CONDUITE DE L'ENTRETIEN DE VENTE

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

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.

GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



2
JOURS

DURÉE



4-8
PARTICIPANTS



INTER
ENTREPRISE

PUBLIC

La formation s'adresse aux chefs, sous chefs.

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances en gestion.

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

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

OUTIL D'AIDE A LA GESTION

FULL COST GESTION DES STOCKS

FICHES RECETTES

- ▶ Contrôle et mise à jour

MARGE BRUTE

- ▶ Principe de la rentabilité de l'entreprise

CONTROLE DES ACHATS

INVENTAIRES

MERCURIALE

- ▶ Essentiels et incontournables

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation et remise d'une attestation de formation.

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.



LANGUES ÉTRANGÈRES

Mieux accueillir ses clients en apprenant les langues étrangères

ANGLAIS E-LEARNING APPLIQUÉ AUX CHR

BLENDED LEARNING



FORMATION
COMPÉTENCE



CHR

24H/
24

DURÉE

6
MOIS

DURÉE

PUBLIC

Cette formation on-line permet, de manière simple et ludique, d'apprendre à accueillir, traiter et satisfaire au mieux les attentes de la clientèle anglosaxonne, voire internationale.

Le personnel des différents services de restauration et d'hôtellerie peut dès lors faire preuve de maîtrise et de qualité de service en face à face ou au téléphone.

Qui plus est en développant une relation commerciale rapide et efficace.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

UN CONTENU ET DES EXERCICES SPÉCIFIQUES ANGLAIS APPLIQUÉ AU SECTEUR DE L'HÔTELLERIE

Des modules sont adressés au stagiaire en fonction de son niveau. Chacun d'entre eux sur un vocabulaire précis d'une situation en hôtellerie-restauration : recevoir les clients, l'enregistrement, prise de commande, réservation d'une table, au bar, présenter la note...

E-LEARNING ANGLAIS APPLIQUÉ AUX CHR

**ACCUEILLIR, TRAITER ET SATISFAIRE LES ATTENTES
D'UNE CLIENTÈLE ANGLLO-SAXONNE**

**AISANCE PROFESSIONNELLE POUR UN SERVICE DE
QUALITÉ (EN FACE À FACE OU AU TÉLÉPHONE)**

**DÉVELOPPER UNE RELATION PROFESSIONNELLE ET
COMMERCIALE**

GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET LES URGENCES.



FORMATION
COMPÉTENCE



CHR

1/2
JOUR

DURÉE

BLENDED LEARNING

**SE PRÉSENTER, FAIRE CONNAISSANCE, DÉCRIRE SON
HÔTEL/ RESTAURANT, LES SERVICES ET SON TRAVAIL**

**ACCUEILLIR LES CLIENTS, POSER UNE QUESTION,
RÉPONDRE À UNE QUESTION, DEMANDER DE RÉPETER,
FAIRE PATIENTER**

**DONNER ET RECEVOIR LES COMPLIMENTS, DONNER
SON AVIS, FAIRE DES COMPARAISONS**

**GRAMMAIRE ET SYNTAXE DE BASE : LES COMPOSANTS
D'UNE PHRASE, LES TEMPS ET COMMENT LES UTILISER**

PRISE EN MAIN DE L'OUTIL E-LEARNING

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours interactif en ligne accessible sur PC et tablette.

**POSSIBILITÉ DE SUIVRE LES FORMATIONS EN ALLEMAND ET EN
NÉERLANDAIS POUR APPRENDRE LES BASES**

MAÎTRISER LES BASIQUES DU MANDARIN EN HÔTELLERIE

INITIATION



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIERS

30
HEURES

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante, Chef de Rang...souhaitant s'initier au chinois.

PRÉ-REQUIS Test linguistique préalable pour élaborer les groupes.

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

- Comprendre les spécificités, la culture de la Chine afin d'adapter sa communication avec les clients.
- Le pays, son histoire, sa culture...
- Les bons mots pour un bon accueil.
- Faire émerger les dimensions culturelles impliquées dans les interactions avec le client.
- Apprendre le vocabulaire de base +/- 400 mots.

INITIATION À LA PRONONCIATION DES PHONÈMES EN CHINOIS

INTRODUCTION AUX TONS

MISE EN GARDE RELATIVE AUX TONS

ACCUEILLIR ET PRÉSENTER - LES PRONOMS

NOMBRE ET MONNAIE

DÉCRIRE - SPÉCIFICITÉ DES ADJECTIFS CHINOIS

ORDRE DES MOTS / CONSTRUCTION DE PHRASE

DIRE « OUI » OU « NON »

POSSESSION / DEMANDER

QUESTIONS FERMÉES - « Y-A-T-IL? », « AVEZ-VOUS? »

DÉMONSTRATIFS

TEMPS : HORAIRE / DURÉE

LIEUX / DISTANCES / ADRESSES

QUESTIONS OUVERTES : OU, QUAND, COMMENT ?

VOCABULAIRE CIBLE

PRINCIPALES FORMULES DE POLITESSES

RÉPONSE AUX INTERROGATIONS RELATIVES À LA PRONONCIATION

PRINCIPALES DIFFÉRENCES CULTURELLES

LE CONCEPT DE « FACE »

LANGAGE NON-VERBAL

COMPRENDRE LE « OUI » ASIATIQUE

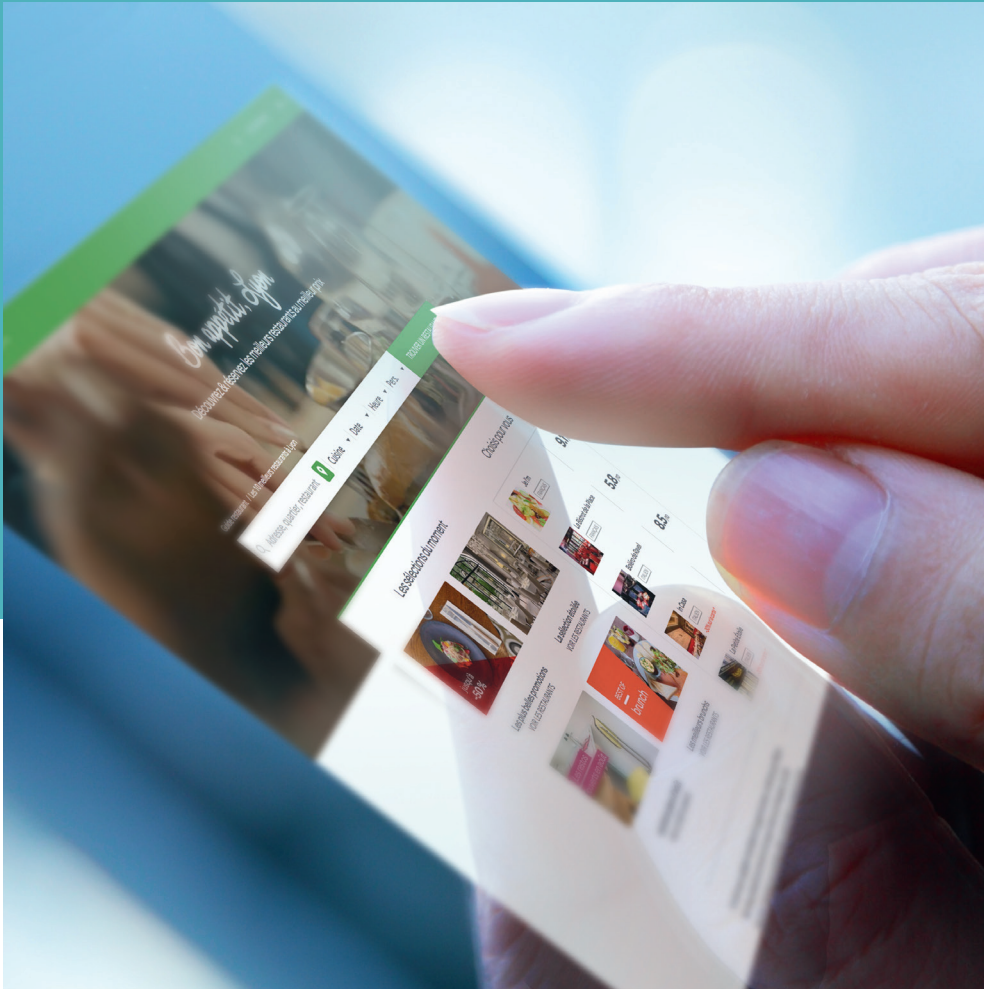
ERREURS À ÉVITER

QUELQUES COMPORTEMENTS AUXQUELS S'ATTENDRE, LES COMPRENDRE POUR BIEN RÉAGIR...

VALIDATION DE LA FORMATION : évaluation des connaissances tout au long de l'apprentissage. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : 10 séances de 3 heures (une à deux fois par semaine), formation en petit groupe, PowerPoint, lexique, jeux de rôle.

INTERVENANTS : Spécialisés dans la communication et la culture chinoise. 65



WEB MARKETING

Améliorez votre visibilité

E-RÉPUTATION

VISIBILITÉ DE VOTRE HOTEL ET DE SON SITE WEB



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIERS

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

CONNAÎTRE L'ASPECT DE LA E-RÉPUTATION ET SES ENJEUX

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

- Comprendre les enjeux de la e-réputation.
- Améliorer la visibilité de leur établissement et de leur site sur la toile.
- Gérer les réseaux sociaux.
- Optimiser les ventes : marketing sur internet.
- Améliorer la visibilité de son établissement et de son site web.

POURQUOI EST-IL IMPORTANT DE SURVEILLER SA E-RÉPUTATION

FAUT-IL ENCOURAGER LES COMMENTAIRES CLIENTS ?

COMMENT AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DU SITE INTERNET DE L'HÔTEL ?

COMMENT TRANSFORMER SON SITE EN PLATEFORME « SOCIALE » ATTRACTIVE POUR LES CLIENTS ET LES MOTEURS DE RECHERCHE ?

POURQUOI LE MARKETING SUR INTERNET EST-IL DIFFÉRENT DU MARKETING « TRADITIONNEL » ?

LANCER DES CAMPAGNES D'OFFRES PROMOTIONNELLES

AVEC OU SANS RÉSEAUX SOCIAUX ?

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Spécialistes en e-réputation.

LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

LA DISTRIBUTION EN LIGNE



FORMATION
COMPÉTENCE



HÔTELIERS

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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.

LA DISTRIBUTION : « KEZAKO »

- ▶ Les agences de voyage
- ▶ 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

ETUDE PRATIQUE SELON SON ÉTABLISSEMENT

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

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.

DÉVELOPPER SA CLIENTÈLE PAR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN RESTAURATION

FIDÉLISER SA CLIENTÈLE



PUBLIC Cette formation s'adresse aux restaurants et aux brasseries.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Comprendre et gérer les avis sur Internet.
- Connaître les points clés d'un bon site Internet de restaurant.
- Savoir créer et optimiser une page Facebook professionnelle.
- Fidéliser sa clientèle : Le marketing direct

UN PEU DE THÉORIE

- ▶ Histoire et évolution du web
- ▶ Le contexte et les tendances du Web en 2013 pour la restauration
- ▶ Définition des termes pratiques liés aux nouvelles technologies

LE WEB ET LE RESTAURANT

- ▶ Web 1.0 : Les 4 règles d'or du site internet d'un restaurant
- ▶ Web 2.0 : Avis et Réseaux sociaux
- ▶ Comment augmenter son Chiffre d'Affaire grâce à Facebook ?

INTRODUCTION À LA GESTION CLIENTS NOUVELLE GÉNÉRATION

- ▶ Le client, patrimoine de l'entreprise
- ▶ Définition des termes et des pratiques liées à la gestion clients
- ▶ Le « CRM » qu'est ce que c'est?
- ▶ Gains et bénéfices d'un CRM pour un restaurant

INTRODUCTION AU MARKETING DIRECT

- ▶ Quelques chiffres sur le marketing direct
- ▶ Pré-requis à l'utilisation d'un outil informatique de gestion clients
- ▶ Les fonctionnalités et l'utilisation d'un cahier de réservation électronique
- ▶ La gestion d'une base de données clients et de sa segmentation
- ▶ Comment mettre en place une campagne de communication (email, sms)?
- ▶ Exemple d'une stratégie marketing pour un restaurant (de la planification à la réalisation)

RÉGLEMENTATION AUTOUR DU FICHER CLIENTS

- ▶ Qu'est ce que la CNIL ?
- ▶ Les règles à suivre pour la collecte de données
- ▶ Comment bien gérer la désinscription à mes communications ?
- ▶ Bien faire sa déclaration

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du web.

COMMENT RÉFÉRENCER SON SITE INTERNET SUR GOOGLE ?

LES ENJEUX DU RÉFÉRENCIEMENT



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

LES ENJEUX DU RÉFÉRENCIEMENT

- ▶ Importance du référencement pour la visibilité et l'audience d'un site Web
- ▶ Panorama des acteurs et des outils de recherche en France et à l'international
- ▶ La domination de Google
- ▶ Référencement naturel et liens sponsorisés : quelle synergie?

OPTIMISER LE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL DE SON SITE INTERNET (SEO)

- ▶ Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et les comportements des internautes
- ▶ Maîtriser les facteurs techniques favorisant et bloquant
- ▶ Analyser la stratégie des concurrents
- ▶ Champ lexical et choix des mots clés
- ▶ Rédiger les titres et les descriptifs
- ▶ Développer la popularité de son site
- ▶ Exploiter la recherche universelle : vidéos, blogs...
- ▶ Mettre en place une stratégie SMO (Social Media Optimisation) avec Facebook, Twitter, Google+

CRÉER ET ANIMER UNE CAMPAGNE

- ▶ Le modèle des liens sponsorisés (SEM)
- ▶ Définir sa stratégie : Objectifs? Budget? Période? Cible?
- ▶ Structurer sa campagne
- ▶ Options de ciblage linguistiques, géographiques et sémantiques
- ▶ Optimiser ses pages d'arrivées
- ▶ Gérer ses enchères et son budget
- ▶ Analyser et piloter sa campagne

MESURER LES RÉSULTATS ET SON ROI

- ▶ Les acteurs de la mesure d'audience
- ▶ Quel outil mettre en place ?
- ▶ Les KPI (Indicateurs de Performance)
- ▶ Interpréter les résultats et mettre en place les actions correctives

APPLICATION PRATIQUE

- ▶ Auditer son propre référencement
- ▶ Trouver des solutions d'optimisation pour le référencement naturel
- ▶ Création d'une campagne d'achats de mots-clés sur Google Adwords

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

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

INTERVENANTS : Professionnels du web.

INFORMATIQUE

DÉCOUVERTE OU PERFECTIONNEMENT



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

PUBLIC Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs d'entreprise ayant besoin de découvrir ou de se perfectionner dans l'utilisation des logiciels du Pack Office.

PRÉ-REQUIS Aucun.

SUR PC OU MAC

BUREAUTIQUE

- ▶ Word
- ▶ Excel
- ▶ PowerPoint
- ▶ Access
- ▶ Logiciel de comptabilité (ciel...)

EMAIL

INTERNET

- ▶ Navigateurs : Google, Mozilla...

MULTIMÉDIA

PÉRIPHÉRIQUE

SÉCURITÉ

SITES INTERNET

- ▶ Facebook...

SYSTÈME

- ▶ Windows
- ▶ Apple

TCHAT



MOYENS PÉDAGOGIQUES:
Exercices pratiques.

EXCEL INTERMÉDIAIRE

DÉCOUVERTE OU PERFECTIONNEMENT



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

MANIPULER LES CLASSEURS

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

CALCULS REVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

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

LES CALCULS : ALLER + LOIN

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

MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉES

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

PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

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

LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

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

ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

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

SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

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

INTRODUCTION AUX LISTES

- ▶ Trier correctement un tableau, activer les filtres automatiques, filtrage de données simple

CRÉER UN GRAPHIQUE

MODIFIER UN GRAPHIQUE

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés dans les nouvelles technologies.

POSSIBILITÉ DE FAIRE LA FORMATION EXCEL - NIVEAU PERFECTIONNEMENT

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFERENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES



FORMATION
COMPÉTENCE



CHRD



30
HEURES

DURÉE



NOUVEAU

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

SIMPLICITÉ Visiolang est très simple à utiliser : 1 ordinateur - 1 connexion internet - 1 Webcam - 1 casque audio et micro : le tour est joué.

30 heures de cours pour augmenter votre niveau. Une interaction permanente pendant les cours, 100% communication orale.

La plateforme internet permet de suivre son avancée en temps réel pour mieux piloter sa formation.

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

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

QUALITÉ Vous progressez à votre rythme en cours particulier.

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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



15 LANGUES AU CHOIX



MOYENS PÉDAGOGIQUES: Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS: Professeurs de langue native.



FORMATIONS EN ALTERNANCE

**Certification professionnelle
et entreprise**

LE C.Q.P

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

UN DISPOSITIF SPÉCIALEMENT ADAPTÉ À CHACUN UN DIPLÔME DE BRANCHE CRÉÉ PAR DES PROFESSIONNELS POUR DES PROFESSIONNELS

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification créée et délivrée par et pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Il présente un calendrier des formations sur mesure, une durée et un programme de formations adaptées au profil et à l'emploi, un suivi et un accompagnement du candidat par un tuteur, acteur essentiel de la validation CQP, ainsi que des évaluations régulières tout au long de la préparation au CQP afin d'en optimiser son obtention.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA CERTIFICATION DES ÉVALUATIONS EN CONTINU

Des évaluations sont réalisées en continu par le tuteur désigné par l'entreprise et le formateur, ainsi que par le centre de formation lui-même. Le critère essentiel est l'autonomie au poste de travail dans la réalisation de la tâche considérée. Une évaluation certificative, synthétisant l'ensemble des évaluations réalisées en continu, est ensuite portée sur la grille d'évaluation finale. Pour la délivrance du diplôme, le jury prend en compte les résultats des évaluations (dans chacun des modules identifiés, au moins 80 % des items doivent avoir fait l'objet d'une évaluation positive), et un ensemble d'observations tels que : nombre des visites, progression dans l'apprentissage des compétences, précision et cohérence des appréciations au regard du profil du jeune et de la nature de l'emploi occupé. Le jury se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire d'identifier des items incontournables pour obtenir le CQP/IH.

LES FORMATIONS CQP OUVRENT DROIT À RÉMUNÉRATION

Pour les CQP (réceptionniste, assistant d'exploitation...), l'alternance se réalise sous statut salarié. La rémunération est constituée d'un fixe pouvant être associé à des avantages (repas, logement...) ou des primes.

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Lorsque la durée de la formation est supérieure au nombre d'heures inscrites sur le compte personnel de formation, les abondements en heures complémentaires permettant d'assurer le financement de la formation peuvent être prises en charge au titre du CPF par le Fafih ou l'employeur.

POUR BÉNÉFICIER D'UNE PRISE EN CHARGE

- Les entreprises **de moins de 10 salariés** doivent être à jour de leurs contributions légales de l'année en cours,
- Les entreprises **de 10 salariés et plus** doivent avoir versé leur cotisation CPF au Fafih en 2016

PRISE EN CHARGE DES COÛTS PÉDAGOGIQUES SELON LA GRILLE DE MODULATION CI-DESSOUS SUR LA BASE DES FORMATIONS ÉLIGIBLES AU CPF

Formations ou accompagnements sanctionné(s) par :	Coût Plafond
CQP de branches	40 € maxi l'heure de formation
Recap	40 € maxi l'heure de formation
Certification préparant aux métiers de l'Hôtellerie-Restauration, des loisirs et du tourisme	40 € maxi l'heure de formation
Diplôme transversal	40 € maxi l'heure de formation
Certification ou habilitation ou socle de connaissances et de compétences	40 € maxi l'heure de formation
VAE/CQP de branches	Forfait 1500€
VAE (hors CQP)	Forfait 1500€
Certification ou habilitation pour les langues	40 € maxi l'heure de formation
Socle de connaissances et de compétences	40 € maxi l'heure de formation
Socle de connaissance et de compétences Certification Clé.A.	40 € maxi l'heure de formation

- Dépassement du coût pédagogique : possibilité de financement complémentaire dans le cadre d'une période de professionnalisation dans le respect des règles qui régissent cette mesure.

Si l'entreprise est associée à la démarche du salarié et qu'elle en est d'accord, possibilité de la prise en charge du reliquat sur le plan de formation.

FRAIS ANNEXES			
Frais	Pendant le temps de travail	Hors temps de travail	Coût Plafond
Transport	Oui	Oui	Base 2 nd classe / 0.25€ / km
Repas	Oui	Oui	15€ / repas
Hébergement	Oui	Oui	80€ / nuit maxi chbre et petit dej

AUTRES FRAIS			
Frais	Pendant le temps de travail	Hors temps de travail	Coût Plafond
Rémunération	Oui	Non	Prise en charge plafonnée au coût réel du salaire horaire brut chargé multiplié par le nombre d'heures CPF mobilisées, dans la limite de 50 % du montant total pris en charge par l'OPCA pour le financement de la formation des heures inscrites sur le compte.
Frais de garde d'enfant ou de parent à charge	Non	Oui	Dans la limite des heures CPF mobilisées x SMIC horaire brut. (au 1er janvier 2016 : 9,67 €)

CQP RÉCEPTIONNISTE

APPRENDRE L'ACCUEIL ET LA GESTION DE CLIENTÈLE



FORMATION
DIPLOMANTE



DURÉE

La préparation au CQP Réceptionniste a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil des clients pendant leur séjour et les renseigner, d'appliquer les consignes de sécurité définies par la direction, de participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel, d'accomplir les formalités à l'arrivée et au départ des clients et leur fournir toute information sur les conditions de séjour. Mais également de traiter les appels téléphoniques, la correspondance, d'effectuer la planification des réservations et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes...

ACCUEIL, GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE,
COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE, SÉCURITÉ

CQP ASSISTANT D'EXPLOITATION

PARTICIPER À LA GESTION ET AU MANAGEMENT



FORMATION
DIPLOMANTE



DURÉE

La préparation au CQP Assistant d'Exploitation a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil de la clientèle, de participer à la gestion et à la commercialisation de l'établissement ainsi qu'à l'encadrement du personnel. Au delà des tâches quotidiennes, l'assistant(e) se doit d'être polyvalent(e) : d'assurer la réception, de travailler dans les étages, de superviser le travail de la cuisine et de la salle et d'effectuer le service en salle et/ou en cuisine.

SERVICE, GESTION, ORGANISATION, ENCADREMENT, CONTRÔLE

CQP EMPLOYÉ D'ÉTAGES



FORMATION
DIPLOMANTE



DURÉE

La préparation du CQP Employé d'étages a pour but de former des personnes aux techniques des étages, aux services des petits déjeuners, à l'accueil et au bien-être des clients tout au long de leur séjour.

ACCUEIL, RELATION, CLIENT, ORGANISATION

CQP BARMAN MONDE DE LA NUIT

DIVERTIR, CONSEILLER ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE



FORMATION
DIPLOMANTE



DURÉE

La préparation au CQP Barman Monde de la nuit est basée sur un référentiel validé par les professionnels du secteur et calqué sur la progression des compétences en entreprise. Le barman du Monde de la nuit connaîtra les cocktails allant des plus classiques aux créations en France, comme à l'étranger.

ACCUEIL, ANIMATION, PRODUCTION, SERVICE / VENTE

CQP SERVEUR EN RESTAURATION OPTION SOMMELLERIE



FORMATION
DIPLOMANTE



DURÉE



PARTICIPANTS



La préparation au CQP Serveur option sommellerie a pour but de former des personnes capables d'assurer un service de qualité en restauration commerciale, accueillir, conseiller, prendre les commandes et servir les clients, conseiller en vin les clients, accords mets et vins.

MISE EN PLACE, ACCUEIL ET PRISE DE COMMANDE,
APPROVISIONNEMENT, GESTION

CQP PLONGEUR - OFFICIER DE CUISINE



FORMATION
DIPLOMANTE



DURÉE



PARTICIPANTS



Le CQP Plongeur - officier de cuisine concerne les plongeurs, aide cuisine au sein des restaurants traditionnels et gastronomiques. Les participants seront capables de réceptionner et stocker les marchandises, entretenir son poste de travail et les locaux.

RÉCEPTION, STOCKAGE, LAVAGE, ENTRETIEN, FABRICATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théorique, contrat salarié in situ, évaluation permanente des acquis.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION

LA FORMATION, UN DROIT ACQUIS A CHACUN

Des plans de formation, financés par des organismes paritaires tels que l'OPCA FAFIH pour notre secteur d'activité (salariés) ou l'AGEFICE (employeurs non salariés), sont adoptés chaque année, tant pour les entreprises de moins de 10 salariés que les structures plus importantes. C'est ainsi qu'en 2009, plus d'1 salarié sur 4 a suivi une formation, soit près de 170 000 professionnels du secteur des CHR.

■ POUR LES EMPLOYEURS NON SALARIÉS

Prise en charge AGEFICE

Formation continue

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

Une contribution de 0,15 % du plafond annuel de la sécurité sociale, collectée par l'intermédiaire des URSSAF, est versée à l'AGEFICE à cet effet.

■ POUR LES SALARIÉS

Prise en charge par un OPCA

PLAN DE FORMATION

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

CIF

Congé Individuel de Formation permettant d'accéder à un niveau supérieur de qualification, de changer d'activité ou de profession. Il s'accomplit tout ou partie pendant le temps de travail. Le financement des formations est assuré par le FONGECIF régional. **Contrat de professionnalisation**.

Alternance de périodes en entreprise et en centre de formation, pour les jeunes entre 16 et 25 ans, ainsi que les demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus, ceci en vue de l'obtention d'un diplôme ou d'une certification reconnue.

PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION

Favorise le **maintien dans l'emploi des salariés** en CDI ou le développement de ses compétences par l'acquisition d'une qualification reconnue et définie par la CPNE-IH. La professionnalisation associe des enseignements généraux, professionnels et technologiques en centre de formation, et l'acquisition d'un savoir-faire en entreprise. Un tuteur en entreprise accompagne le bénéficiaire. Prise en charge FAFIH.

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

A compter du 1er janvier 2015, le Compte Personnel de Formation (CPF) prend le relais du Droit Individuel à la Formation (DIF). Ce nouveau dispositif offre aux salariés et aux demandeurs d'emploi les moyens et les droits de se former et de construire leur carrière. Il est destiné à favoriser l'acquisition de qualifications professionnelles reconnues.

Qu'est-ce que le Compte Personnel de Formation (CPF) ?

Pour les employeurs, le Compte Personnel de Formation est un dispositif accompagnant le développement des compétences de vos salariés. Il offre des formations de qualité répondant aux besoins du marché de l'emploi. Ce dispositif prend en charge les frais pédagogiques, et sous certaines conditions, une partie de la rémunération du salarié.

Comment est-il alimenté ?

- Par acquisition des heures de formation à raison de 24 heures par an jusqu'au seuil de 120 heures, puis de 12 heures jusqu'à la limite de 150 heures, pour les salariés de droit privé à temps plein.
- Par abondements supplémentaires dans le cadre d'un accord d'entreprise, un accord de groupe ou de branche pour les salariés à temps partiel.

■ POUR LES SALARIÉS CDD

Prise en charge par le FONGECIF régional

CIF Congé Individuel de Formation.

SALARIÉS DES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION : www.fafih.com

CHEFS D'ENTREPRISE NON SALARIÉS : www.agefice.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

UMIH FORMATION, ASSOCIATION LOI 1901

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION, excepté les formations E-learning qui font l'objet de conditions générales particulières.

UMIH FORMATION est une association loi 1901, enregistrée sous le numéro SIRET 444 038 327 000 29 (Code NAF 8559A), dont le siège social est situé 211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 01 42 66 44 47 Télécopie : 01 45 51 32 21

E-mail : contact@umihformation.fr

En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 1175374225 auprès de la direction régionale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle d'Ile de France, 18/24 rue Tiphaine 75015 Paris.

■ INSCRIPTION

Toute inscription à une session de formation peut se faire :

- Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION,

- Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à : UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris Télécopie : 01 45 51 32 21

E-mail : contact@umihformation.fr

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

Cette inscription vaut contrat.

■ 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 par télécopie au numéro 01.45.51.32.21, par email à l'adresse contact@umihformation.com ou par lettre 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 que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de transmettre la déclaration de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, UMIH FORMATION rembourse le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où UMIH FORMATION sera informée de la décision de rétractation. UMIH FORMATION 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.

■ 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 un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Dans la mesure où UMIH FORMATION édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

A l'issue de la prestation, une facture sera adressée au client (ou à l'organisme désigné par le client).

■ ANNULATION

Annulation du fait du client :	plus de 10 jours avant le début de l'action de formation :	moins de dix jours avant le début de l'action de formation :
	Pour les demandes d'annulation adressées par courrier postal, télécopie ou mail reçus plus de 10 jours avant le début de l'action de formation, UMIH FORMATION proposera soit le report de la date de formation du module concerné, soit le renvoi du chèque ou soit le remboursement de la formation.	Dans le cas de force majeure : 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.
		Pour toute annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation : - Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH FORMATION 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 se réserve le droit de garder la totalité du coût de la formation. En cas de réinscription de cette même personne à un autre stage pour le même module, le stagiaire paiera sans diminution de tarif le coût de cette nouvelle formation. - Le stagiaire bénéficiera du report des sommes versées pour une autre session dans les six mois, pour le même module, si UMIH FORMATION est informé de l'annulation. Néanmoins, UMIH FORMATION se réserve le droit de facturer des frais de réinscription d'un montant de 50.00€ HT soit 60.00 € TTC pour toutes formations d'une journée et de 150.00€ HT soit 180.00 € TTC pour les autres formations d'une durée supérieure.
Annulation du fait d'UMIH FORMATION :	UMIH FORMATION se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 10 jours avant la date prévue de son déroulement. UMIH FORMATION informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH FORMATION. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client.	

■ PRIX - PAIEMENT

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation par chèque à l'ordre d'UMIH FORMATION, qui sera encaissé dès réception.

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à d'UMIH FORMATION trois semaines avant le début de l'action de formation. A défaut le chèque remis lors de l'inscription sera encaissé directement par UMIH 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 €.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique, accessible par l'entreprise concernée sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH FORMATION. Conformément à la loi "informatique et liberté" du 06/01/78, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si un client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à la Direction d'UMIH FORMATION.

■ DÉLIVRANCE DE DUPLICATA D'ATTESTATION DE FORMATION PERMIS D'EXPLOITATION OU HYGIENE ALIMENTAIRE

Toute demande de duplicata d'un permis d'exploitation ou d'une attestation CERFA de formation en hygiène alimentaire sera facturée 50 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite par courrier adressé à UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris, auquel seront joints une enveloppe timbrée à l'adresse du destinataire ainsi qu'un chèque de 50 € libellé à l'ordre d'UMIH FORMATION.

FORMULAIRE DE RETRACTION (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.) A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris, fax : 01.45.51.32.21, email : contact@umihformation.com	
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) :	



25 000 stagiaires par an

Des formations
toutes les semaines

Des centres partout
en France et outre-mer

Lieux et dates sur
www.umihformation.fr