

CATALOGUE FORMATION

SPÉCIAL FNE

Cafés
Hôtels
Restaurants
Discothèques





**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS MANAGEMENT**

PREPARER SES EQUIPES A LA REPRISE

SAVOIR REMOBILISER SES EQUIPES

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux chefs d'entreprise, dirigeants, cadres, et responsables de service.

PRÉ REQUIS : PRESENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

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

- Créer une véritable cohésion d'équipe après la période d'inactivité du « COVID »
- D'améliorer leurs capacités managériales d'équipes
- Utiliser les signes de reconnaissance pour motiver et mobiliser après la période d'inactivité liée au « COVID »
- Auto diagnostiquer son style de management
- Passer des consignes précises et efficaces

FORMATION 14 HEURES

INTER OU INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

- ADOPTER LES BONNES ATTITUDES POUR REMOBILISER SES EQUIPES
- S'APPROPRIER LE PROJET D'ENTREPRISE DANS UNE PERIODE TROUBLE
- INTERVENIR SUR INCIDENT ET EXPLOITER LES ERREURS POUR RENFORCER LA COMPÉTENCE DE SON ÉQUIPE
- ENTRAÎNER LE CHANGEMENT ET LIMITER LES RÉSTANCES
- ABORDER LES SUJETS DÉLICATS ET OBTENIR DES MODIFICATIONS DE COMPORTEMENT
- UTILISER LA MÉTHODE D'INTERVENTION SUR INCIDENT POUR MAINTENIR LA QUALITÉ DE SERVICE
- METTRE EN PLACE UN BRIEFING QUOTIDIEN EFFICACE ET MOTIVANT
- MOBILISER SON ÉQUIPE SUR DES OBJECTIFS DE VENTE
- COMPRENDRE L'UTILITÉ DU DIFFÉRENT STYLE DE MANAGEMENT
- ADAPTER SON MANAGEMENT À LA MATURITÉ DE SES COLLABORATEURS
- UTILISER UN TABLEAU DE COMPÉTENCES ACQUISES
- ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE SES COLLABORATEURS
- ÉLABORER DES OBJECTIFS EN FONCTION DES POINTS À DÉVELOPPER

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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS MANAGEMENT**

GESTION ET ORGANISATION DE SES EQUIPES

MANAGER MALGRÉ LA DISTANCE

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

PRÉ REQUIS : PRESENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

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

- Pouvoir manager en proximité malgré la distance et le télétravail généré par le « COVID »
- Pouvoir considérer que la distance et le télétravail ne soient pas un handicap à la bonne gestion.
- Pouvoir disposer d'indicateurs de pilotage d'activité tangibles, permettant de garder la maîtrise du fonctionnement.

FORMATION 14 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 6 À 10 PARTICIPANTS

- L'EXERCICE DE L'AUTORITÉ (EXERCICE DU LEADERSHIP) SANS ÊTRE PRÉSENT PHYSIQUEMENT
- LE MAINTIEN DU NIVEAU D'EXIGENCE
- LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE REPORTING EFFICACE
- LA DÉLÉGATION :
 - . LES CONDITIONS PRÉ-REQUISES
 - . LES RÈGLES DE DÉLÉGATION EFFICACE
 - . LE SUIVI DE LA DÉLÉGATION
- LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUE 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.

INTERVENANTS
Consultants spécialisés.

METHODE

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

Test de positionnement
Test de fin de formation



**FORMATION
COMPÉTENCE**

INTERVENANTS
 Spécialisés en
 management et relation
 interpersonnelle.

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

Test de positionnement
 Test de fin de formation

PROGRAMME : **PARCOURS MANAGEMENT**

GESTION ET ORGANISATION DE SES EQUIPES

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

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

PRÉ REQUIS : PRESENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

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

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

FORMATION 14 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

■ SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT

- REPÉRER LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION
- UTILISER DES OUTILS POUR MIEUX ÉCOUTER ET ÊTRE COMPRIS

■ COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

- ANALYSE STRATÉGIQUE DE SES INTERLOCUTEURS
- POSITIVER LA RELATION
- UTILISER UN VOCABULAIRE POSITIF ET CONCRET

■ GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

- QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?
- LE 8 INFERNAL ET COMMENT S'EN SORTIR ?
- LES 5 PREMIÈRES MINUTES
- REPÉRER LE MODE DE COMMUNICATION DE MON INTERLOCUTEUR
- CONVAINCRE ET NÉGOCIER

■ GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

- COMPRENDRE LA DYNAMIQUE DE GROUPE
- RECONNAÎTRE LES RÔLES
- GÉRER LES CONFLITS

■ JEUX DE RÔLES

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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

INTERVENANTS
 Spécialisés en relation
 interpersonnelle.

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

Test de positionnement
 Test de fin de formation

PROGRAMME : **PARCOURS MANAGEMENT**

GESTION ET ORGANISATION DE SES EQUIPES

IMPLIQUER LE SALARIÉ POUR MENER UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL
 CONSTRUCTIF ET EFFICACE

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

PRÉ – REQUIS : PRESENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

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

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

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.

FORMATION 7 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

■ 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

- PROFILS COMPORTEMENTAUX
- GESTION CULTURELLE DES NATIONALITÉS
- LE DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

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

- PRÉSENTATION DU PASSEPORT FORMATION

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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS MANAGEMENT**

DEVELOPPER LES COMPETENCES DE SES EQUIPES

MANAGER – PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS EQUIPES

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

PRÉ REQUIS : PRESENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

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

FORMATION 14 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

■ 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
 - LÉPUISEMENT 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 ECUEILS 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

INTERVENANTS

Consultants experts sur les problématiques des RPS

METHODE

Formation adaptée à l'entreprise, analyses de cas

Test de positionnement
Test de fin de formation



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS MANAGEMENT**

DEVELOPPER LES COMPETENCES DE SES EQUIPES

CREER DES CONDITIONS DE BIEN ETRE AU TRAVAIL

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

PRÉ REQUIS : PRESENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Comprendre les mécanismes du stress
- Identifier les symptômes physiques, émotionnels et comportementaux
- Repérer les agents de stress psychosocial au travail notamment les stress apparus dans ce contexte sanitaire
- Savoir garder un stress positif

FORMATION 7 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

INTERVENANTS

Spécialisés en psychologie

METHODE

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

Test de positionnement
Test de fin de formation

- 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 DESTABILISATION
- AGIR SUR SON ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (BRUITS, SOMMEILS...)
- S'ENTRAÎNER POUR DÉVELOPPER SON ADAPTIBILITÉ 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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS MANAGEMENT**

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE ÉCO RESPONSABLE DANS L'ENTREPRISE

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHRD.

PRÉ REQUIS : PRÉSENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

UN ÉCOLABEL POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, LA RENTABILITÉ ET L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

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

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de 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...).

FORMATION 7 HEURES

INTER OU INTRA ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

■ 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

INTERVENANTS
Consultants spécialisés
en questions
environnementales

METHODE

Supports audiovisuels,
animation de groupe,
remise de documents.

Test de positionnement
Test de fin de formation



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS RELATION CLIENTS**

ETABLIR UNE COMMUNICATION APAISEE

RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

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

PRÉ REQUIS : PRÉSENTIEL : **Aucun**

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

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

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Gérer les situations difficiles en face à face en prenant en compte les situations liées au contexte actuel
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles amplifiées par le contexte sanitaire

FORMATION 14 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

■ 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 PLAINTÉ
- . 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 PROFILS DES INDIVIDUS VIOLENTS
- . CONTRÔLER LE STRESS ET L'EMOTION FACE À LA VIOLENCE (EXERCICES PRATIQUES)

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

INTERVENANTS
Intervenants spécialisés
dans l'hôtellerie

METHODE

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

Test de positionnement
Test de fin de formation



**FORMATION
COMPÉTENCE**

INTERVENANTS
Professionnels
expérimentés

METHODE
Exercices pratiques et
mises en situation

Test de positionnement
Test de fin de formation

PROGRAMME : **PARCOURS RELATION CLIENTS**

COMMERCIALISATION ET COMMUNICATION

TECHNIQUES DE VENTE

PUBLIC : La formation s'adresse aux personnels en contact avec la clientèle.

PRÉ REQUIS : PRÉSENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Découvrir et comprendre les nouveaux comportements des clients suite à la crise sanitaire
- Maîtriser son argumentation sur les nouveaux produits et services à proposer aux clients
- Conclure la vente

FORMATION 14 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES – 6 À 10 PARTICIPANTS

■ COMMENT PRENDRE DU PLAISIR DANS LA VENTE

- PETIT HISTORIQUE DE LA VENTE
- ATTITUDE MENTALE DU VENDEUR : LE VENDEUR FACILITEUR
- LE VENDEUR : UN MARIN
- LE SAVOIR ÊTRE
- SAVOIR SE DIFFÉRENCIER
- LES OBSTACLES À LA VENTE

■ ÉTABLIR LE CONTACT ET LA CONFIANCE

- S'ADAPTER À SON CLIENT : ÊTRE CRÉDIBLE
- POURQUOI - COMMENT - RÉSULTAT
- L'EMPATHIE
- UTILISER LA COMMUNICATION NON VERBALE : NOTION DE PNL APPLIQUÉE

■ DÉCOUVRIR LES ATTENTES DU CLIENT

- POSER DES QUESTIONS
- LA FORCE DE LA REFORMULATION
- MODÈLE SONCAS : DÉCOUVERTE DES MOTIVATIONS DU CLIENT
- DÉCOUVRIR QUI DÉCIDE, QUELLES SONT LES CONTRAINTES, QUEL EST LE BUDGET
- VALIDER PAR UN POINT D'ACCORD

■ MAÎTRISER SON ARGUMENTATION

- PROPOSER LA SOLUTION ADAPTÉE : FAITES SIMPLE !
- UTILISER L'EXEMPLE D'UN TIERS

■ CONCLURE LA VENTE

- ATTITUDE MENTALE LORS DE LA CONCLUSION
- TRAITER LES OBJECTIONS

■ LA VENTE ADDITIONNELLE

- SPÉCIFICITÉS DE LA VENTE ADDITIONNELLE
- LES REFLEXES INCONTOURNABLES
- PRÉPAREZ VOS ACCROCHES

■ LE SUIVI : LA VENTE NE S'ARRÊTE PAS À LA SIGNATURE

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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS RELATION CLIENTS**

COMMERCIALISATION ET COMMUNICATION

OPTIMISER LES VENTES EN RESTAURATION

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

PRÉ REQUIS : PRÉSENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Améliorer les compétences des personnels en salle du service restauration tout en incluant le protocole « COVID »
- Permettre l'acquisition de techniques d'accueil et de vente
- Identifier les nouvelles attentes du client
- Fidéliser le client

FORMATION 14 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

■ APPRENDRE LES REGLES DE BASE DU SERVICE

PREMIER CONTACT AVEC LE CLIENT, PRISE DE COMMANDE
LE SUIVI DE LA COMMANDE
PRISE EN CHARGE DE LA TABLE JUSQU'AU DÉPART DU CLIENT
ÉCHANGE DE PRATIQUES

■ L'ACCUEIL AU POINT DE VENTE

L'ACCUEIL AVANT L'ACCUEIL, LE TÉLÉPHONE, LA RÉCEPTION
LA GESTION DES ATTENTES, L'ATTITUDE ET LE SOURIRE
LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES LIÉS À L'ACCUEIL
LES EXIGENCES DU PUBLIC

■ SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU CLIENT

LA PRÉSENTATION : LA VOIX, LA POSTURE, LE REGARD, LES GESTES
L'IMAGE DE SOI, L'IMAGE PERÇUE PAR AUTRUI
L'ESPRIT D'ÉQUIPE : UNE BONNE COMMUNICATION INTERNE, GESTION DES CONFLITS

■ IDENTIFIER LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

L'ÉCOUTE ACTIVE : QUESTIONNER, COMPRENDRE, REFORMULER
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

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

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

MÉTHODE
Mettre chaque stagiaire
comme acteur et non
comme spectateur par
des jeux de rôles filmés,
des mises en situation

Test de positionnement
Test de fin de formation



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS RELATION CLIENTS**

RELATION ET EXPERIENCE CLIENT GRACE AU DIGITAL

LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?
 DANS LE CONTEXTE SANITAIRE ACTUEL

PUBLIC : Cette formation concerne les dirigeants d'établissements.

PRÉ-REQUIS : PRESENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.



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

- Se promouvoir.
- Apprendre à bien diffuser son message.
- Comprendre les enjeux de la E-reputation.

FORMATION 14 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 6 À 10 PARTICIPANTS

■ ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

- COMMENT COMMUNIQUENT LES RESTAURATEURS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX, EN FRANCE ... ET AILLEURS
- USAGES DE FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, YOUTUBE, WHATSAPP...
- ATTENTES DES SOCIONAUTES VIS-À-VIS DES MARQUES
- GUERRE DES ÉCOSYSTEMES : GOOGLE VERSUS FACEBOOK

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

- DEVANCER LES TENDANCES ET S'ADAPTER ;
- DES 4P AU MARKETING DE SERVICE
- SAVOIR DIFFUSER DES CONTENUS SUR LES BONS RÉSEAUX

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

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

- POURQUOI PARLER DE MON ÉTABLISSEMENT ? QU'EST-CE QUE LA E-REPUTATION, ET COMMENT L'UTILISER À SON AVANTAGE
- CONNAÎTRE LES APPLICATIONS DE RECOMMANDATION CULINAIRE
- ÊTRE INFORMÉ EN INSTANTANÉ DE TOUT COMMENTAIRE POSITIF OU NÉGATIF SUR MON ÉTABLISSEMENT
- LES OUTILS DE VEILLE DISPONIBLES POUR RÉPONDRE À MA PROBLÉMATIQUE

INTERVENANTS
 Formateurs spécialisés.
 Partenaire ESSCA

METHODE
 Supports audiovisuels,
 animation de groupe,
 remise de documents

Test de positionnement
 Test de fin de formation

POSSIBILITÉ D'OBTENIR UN CERTIFICAT ESSCA

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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS RELATION CLIENTS**

RELATION ET EXPERIENCE CLIENT GRACE AU DIGITAL

LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS EN PERIODE DE « COVID »

PUBLIC : Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS : PRESENTIEL : **Aucun**

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.



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

- Savoir utiliser les opportunités du mobile à leur avantage
- Fidéliser et travailler sa base clients
- Être capable de faire ressortir son établissement du lot

FORMATION 14 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 6 À 10 PARTICIPANTS

■ LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

- MARKETING MOBILE : ATTIRER, TRANSFORMER, FIDÉLISER
- PANORAMA EN LIEN AVEC LES RESTAURANTS

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

- FORMATS PUBLICITAIRES ET LES APPLICATIONS
- MODÈLES ÉCONOMIQUES
- SPÉCIFICITÉS DU MOBILE DANS UNE STRATÉGIE DIGITALE : CONTRAINTES ET OPPORTUNITÉS

■ FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENTS

- PANORAMA DES OUTILS ET SOLUTIONS EXISTANTES ET PAYANTES
- FIDÉLISER ET ENTREtenir NOTRE RELATION DE PROXIMITÉ
 - AVOIR UNE BASE RESTAURATEUR ACTUALISÉE POUR LANCER DES ACTIONS PUSH
 - COMPRENDRE L'INTÉRÊT D'UNE BASE CRM ADAPTÉE AUX BESOINS
 - PRÉSENTATION DES SOLUTIONS GRATUITES ET PAYANTES SUR LE MARCHÉ

INTERVENANTS
 Formateurs spécialisés.
 Partenaire ESSCA

METHODE
 Supports audiovisuels,
 animation de groupe

Test de positionnement
 Test de fin de formation

POSSIBILITÉ D'OBTENIR UN CERTIFICAT ESSCA

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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS RELATION CLIENTS**

RELATION ET EXPERIENCE CLIENT GRACE AU DIGITAL

LE DIGITAL, DEVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRACE A SES CLIENTS

PUBLIC : Cette formation concerne les dirigeants d'un établissement.



PRÉ-REQUIS : PRESENTIEL : **Aucun**

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

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

- Créer un lien avec leurs clients.
- Faire créer du contenu à leurs clients (recommandation...)
- Faire connaître les nouveaux services de son établissement (livraison à domicile, click & collect...)

FORMATION 14 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 6 À 10 PARTICIPANTS

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

- QUELLE POSTURE ADOPTER VIS-À-VIS
DE MES COLLABORATEURS
DE MES CLIENTS

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

- FAIRE DU REPAS UNE EXPÉRIENCE MÉMORABLE : MARKETING EXPÉRIENTIEL
L'EXPÉRIENCE BONNE OU MAUVAISE SERA PARTAGÉE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
MON RÔLE DANS CE RESSENTI CLIENT
- TRANSFORMER LE MOMENT DU REPAS EN EXPÉRIENCE MÉMORABLE
PLAT PRIS EN PHOTO, EN VIDÉO
INSTANTS À CAPTURER, ANNIVERSAIRES, ÉVÉNEMENTS SPÉCIFIQUES
LE CLIENT « CONTENT » VA GÉNÉRER DE NOUVELLES RESERVATIONS

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

■ COMMENT FAIRE DE MES COLLABORATEURS DES VENDEURS ?

POSTURE ET COMMUNICATION RELATIONNELLE, CHIFFRE D'AFFAIRES ADDITIONNEL ...

- L'HUMAIN AU COEUR DE LA RELATION CLIENT
RENFORCER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES
LES PRINCIPES DE BASES DE LA COMMUNICATION RELATIONNELLE
SE MONTRER EMPATHIQUE ET GÉRER SES EMOTIONS

POSSIBILITÉ D'OBTENIR UN CERTIFICAT ESSCA

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

INTERVENANTS
Formateurs spécialisés.
Partenaire ESSCA

METHODE

Supports audiovisuels,
animation de groupe.

Test de positionnement
Test de fin de formation



**FORMATION
COMPÉTENCE**

PROGRAMME : **PARCOURS COMPÉTENCES TECHNIQUES**

RENFORCER LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES ÉTAGES

DISCRETION QUALITÉ EFFICACITÉ

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

PRE REQUIS : Aucun

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

- Maîtriser l'accueil et la relation client.
- Mettre en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène et appliquer le protocole « COVID »
- Organiser et planifier leurs activités et tâches.
- Mettre en œuvre un autocontrôle de qualité.

FORMATION 14 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 6 À 10 PARTICIPANTS

■ LA SÉCURITÉ ET L'HYGIÈNE : LES PROCÉDURES ET LES RÈGLES DANS LE CONTEXTE DE LA COVID-19

- 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 METHODE DES 5M

■ 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 ŒUVRE 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 ETAT (GESTION DES INTERFACES)

INTERVENANTS

Des professionnels du
management en
hôtellerie
(gouvernantes)

METHODE

Pédagogie active et
participative : ateliers
pratiques

Test de positionnement
Test de fin de formation



**FORMATION
COMPÉTENCE**

INTERVENANTS
CEnologues

METHODE

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

Test de positionnement
Test de fin de formation

PROGRAMME : PARCOURS COMPETENCES TECHNIQUES

SOMMELLERIE - DE LA VIGNE AUX ACCORDS METS ET VINS

CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

PUBLIC : Cette formation s'adresse à tous les professionnels souhaitant connaître le vin pour mieux conseiller le client et développer son chiffre d'affaire en période de « COVID »

PRÉ REQUIS : Aucun

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.

CONNAÎTRE LES APPELLATIONS ET SAVOIR CONSEILLER LE CLIENT

FORMATION 14 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

■ **DU RAISIN AU VIN, MÉCANISMES DE L'ANALYSE SENSORIELLE**

- ORIGINES DE LA VIGNE ET DU VIN
- LA GRAPPE DE RAISIN ET SES CONSTITUANTS
- COMPOSITION DU VIN
- LES PHASES DE LA DÉGUSTATION
- RECONNAÎTRE LES CARACTÉRISTIQUES D'UN VIN
- LES DÉFAUTS D'UN VIN

■ **SECRETS DE L'ÉLABORATION, DÉCOUVERTE DU VIGNOBLE FRANÇAIS**

- VINIFICATIONS EN BLANC, ROUGE ET ROSÉ
- ELEVAGE DU VIN
- NOTION DE TERROIR
- DÉFINITIONS AOP, IGP
- CÉPAGES BLANCS ET ROUGES
- VINIFICATIONS SPÉCIALES

■ **L'UNIVERS DU VIN, LA CARTE DES VINS**

- LA BOUTEILLE
- LE SERVICE DES VINS
- STOCKAGE ET CONSERVATION DES VINS
- CIRCUITS DE DISTRIBUTION
- ÉLABORATION DE LA CARTE

■ **ACCORDS METS ET VINS ET TECHNIQUES DE VENTE**

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



**FORMATION
COMPÉTENCE**

INTERVENANTS
Spécialisés en
ergonomie.

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

Test de positionnement
Test de fin de formation

PROGRAMME : PARCOURS COMPETENCES TECHNIQUES

SE REAPPROPRIER LES BONS GESTES ET POSTURES

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

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

PRÉ REQUIS : Aucun

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

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

- Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles en respectant le protocole « COVID »
- Appliquer les principes d'économie d'effort.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

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

FORMATION 7 HEURES

INTER OU INTRA ENTREPRISES - 6 À 12 PARTICIPANTS

- DÉFINITION
- STATISTIQUES
- CHIFFRES
- LEXIQUE
- LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN
 - LES ACCIDENTS DE LA VIE QUOTIDIENNE
- L'ERGOMOTRICITÉ
 - ACTION SUR LE MILIEU
 - ACTION SUR L'HOMME
- LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES
 - TMS
- LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES
 - ÉTUDE ET AMÉNAGEMENT D'UN POSTE DE TRAVAIL
 - LE PARCOURS DU DOS
 - LA MANUTENTION
- SUR LE TERRAIN
 - LE LIT, LES VITRES ET MIROIRS, LA SALLE DE BAIN
 - LES MEUBLES ET LEURS DÉPLACEMENTS
 - LE SOL ET LES OUTILS

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



PROGRAMME : PARCOURS COMPETENCES TECHNIQUES

Maitriser les bonnes pratiques d'hygiène spécial covid -19

PUBLIC : Cette formation est destinée à tout le personnel de l'entreprise.

PRÉ REQUIS : PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

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

- Connaître les risques liés au COVID-19 dans son entreprise
- Encadrer les mesures préventives du protocole spécifique « COVID » pour protéger la santé de ses salariés et de ses clients dans son entreprise
- Apporter les preuves de la bonne application du protocole « COVID » au sein de son établissement

FORMATION - 4 HEURES

INTER ET INTRA ENTREPRISES – 6 À 8 PARTICIPANTS

INTERVENANTS
Formateurs spécialisés

METHODE
Pédagogie active et participative.

Envoi par mail de la fiche Métier du Ministère du travail correspondante au secteur d'activité.

Diaporama, tests de positionnement et de connaissances.

Test de positionnement
Test de fin de formation

■ **CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE : COVID-19**

- LES ENJEUX DU PROTOCOLE SANITAIRE COMMUN POUR L'ENTREPRISE ET LA SANTÉ PUBLIQUE
- LES PRINCIPALES SOURCES DE RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19
- EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES : PROTOCOLE SANITAIRE « COVID » ET MISE EN PLACE D'UN GUIDE SPÉCIFIQUE À SON ÉTABLISSEMENT
- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET COMMUNICATION DES RÉGLES ET DES PRATIQUES AU SEIN DES ÉQUIPES

■ **PROCÉDURES SANITAIRES SPÉCIFIQUES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT**

- MESURES À RESPECTER POUR LES SALARIÉS PRÉSENTS SUR SON SITE : RESPECT DES RÉGLES DE DISTANCIATION ENTRE COLLÈGUES, MISE À DISPOSITION DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION ET D'HYGIÈNE ADAPTÉS (MASQUES, SAVONS, GELS HYDRO-ALCOOLIQUE...)
- PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES : TÉLÉTRAVAIL, GESTION DU PERSONNEL EN SITUATION DE HANDICAP ET DES SALARIÉS DITS À RISQUE
- RESPECT DES GESTES BARRIÈRES VIS-À-VIS DES CLIENTS
- RÉGLES DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION : CHOIX DES PRODUITS, RENFORCEMENT ET SUIVI DES FRÉQUENCES DE NETTOYAGE ADAPTÉS AUX BESOINS « COVID »
- GESTION DES CAS SUSPECTÉS OU AVÉRÉS DE CLIENTS ET/OU DE SALARIÉS

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation des connaissances sous forme de QCM.

PROGRAMME : PARCOURS COMPETENCES TECHNIQUES

CUISINE – DEVELOPPER LA CREATIVITE CULINAIRE DURABLE ET DIVERSIFIEE

UMiH FORMATION, leader de la formation du secteur de l'hôtellerie restauration, élargit et adapte son offre sur le domaine technique pour vous aider à remobiliser vos équipes et à assurer la pérennité et le développement de votre entreprise dans ce contexte de crise sanitaire.

Le service dédié aux entreprises d'**UMiH FORMATION** permet de proposer des formations sur mesure. Nous ajustons nos contenus et notre pédagogie à votre contexte, et nous l'enrichissons des retours d'expérience collectés lors de nos sessions. La variété des thèmes proposés couvre l'ensemble des besoins en formation des professionnels du secteur.



CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPERATURE
LES DESSERTS DE RESTAURANT ET TENDANCE
LA CUISINE BISTRONOMIQUE
LES ENTREES TENDANCE ET CREATIONS
MISE A NIVEAU CUSINE ET PATISSERIE
LES BASES DE LA PATISSERIE
LA TECHNIQUE AU SERVICE DES SAVEURS
DESSERT A L'ASSIETTE
CUISINE BIEN ETRE : SENSIBILISATION NUTRITIONNELLE
CRÉATIVITÉ EN CUISINE

ET BIEN D'AUTRES.
FAITES-NOUS PART DE VOS BESOINS !



« LE FNE – FORMATION » COVID-19 SPECIAL HCR

Investissez dans les compétences de vos salariés, pendant cette période exceptionnelle, avec une prise en charge de vos formations via le Fonds National de l'Emploi (FNE-Formation).

Avec le soutien de l'Etat et d'AKTO, la Branche lance son plan de formation spécifique reprise. L'objectif est d'anticiper la réouverture, préparer les professionnels, employeurs et salariés des Hôtels, Cafés, Restaurants, Traiteurs Organisateurs de Réception et Discothèques à accueillir les clientèles dans de bonnes conditions.

Quel public ?

Tout salarié en activité partielle ou en activité sur le temps de la formation, et qui donne son accord pour suivre une formation. Toutes les catégories socio-professionnelles sont éligibles.

Sont exclus :

- Les salariés en contrat d'apprentissage/contrat de professionnalisation
- Les Travailleurs Non-Salariés

Quelles formations éligibles ?

A l'exception des formations obligatoires liées à la sécurité au sens des articles L. 4121-1 et 4121-2, toutes les actions de formations sont éligibles (à distance, en présentiel, interne) :

- Les actions de branches AKTO
- Les actions de VAE
- Le Plan de Développement des Compétences
- Les bilans de compétences

Les formations par alternance et apprentissage sont exclues.

Les dossiers doivent être déposés avant le 31/12/2021. Les actions ne doivent pas excéder la durée de 12 mois, elles doivent être terminées avant le 31/12/2022 et être réalisées par un prestataire externe déclaré ou dans le cadre de la formation en interne.

Les actions de formations sont éligibles à condition qu'elles s'inscrivent dans l'un des parcours suivants :

Parcours compétences spécifiques Covid-19

Accompagner les évolutions pour la pérennité et le développement de l'entreprise :

- nouveaux marchés/produits, nouveaux procédés de fabrication et techniques de commercialisation,
- nouveaux modes d'organisation et de gestion (travail collaboratif renforcé/à distance, process des fonctions support).

• Parcours Management

- Anticiper et accompagner les équipes à la reprise de l'activité (gestion/organisation, préparer à la reprise de l'activité, développer les compétences QVT et RPS, mettre en œuvre la démarche Eco responsable dans l'entreprise).

Exemples : Valoriser le changement pour développer l'investissement des collaborateurs. Animer des réunions en présentiel ou distanciel pour faciliter les prises de décision. Accompagner l'équipe à surmonter les obstacles frustrants pour atteindre les objectifs fixés. Savoir engager toute l'entreprise dans une démarche eco responsable...

• Parcours Compétences Techniques

- Remobiliser après une période d'inactivité et un contexte professionnel qui évolue (cuisine, salle, sommellerie, geste et posture...)

Exemples : Revoir son offre et sa carte. Optimiser la vente additionnelle. Maîtriser les standards et procédures de service. Déguster le vin et savoir en parler et le décrire à son client. Organiser le travail pour diminuer les contraintes. Se réapproprier les fondamentaux de son métier pour aborder au mieux la reprise...

• Parcours Relations Clients

- Développer le sens de l'écoute et la qualité de service pour s'adapter à une clientèle éprouvée par le contexte COVID-19 (établir une communication, commercialisation, digitalisation de la relation client).

Exemples : Adapter sa communication à son interlocuteur. Gérer les situations délicates. Utiliser les réseaux sociaux...

Parcours Certifiant

Dont l'ensemble des parcours certifiants de la Branche : Certidev

Parcours de Reconversion

Voir la FAQ du Ministère du Travail ou le site internet AKTO

Parcours anticipation des mutations

Thématiques stratégiques pour le secteur et accompagnement des salariés indispensables dans leur montée en compétences et leur appropriation des outils/méthodes de travail dans le cas des transitions numérique et écologique : voir le site internet du Gouvernement

Quelle prise en charge des coûts pédagogiques et pour quelles entreprises ?

- 300 salariés

Activité partielle
100%

Activité partielle longue durée
100%

Entreprises en difficultés¹
100%

300 à 1 000 salariés

Activité partielle
90%²

Activité partielle longue durée
100%²

Entreprises en difficultés¹
90%²

+ 1 000 salariés

Activité partielle
90%²

Activité partielle longue durée
100%²

Entreprises en difficultés¹
60%²

Une partie des frais annexes peut être prise en charge de manière forfaitaire (2€ HT/heure de formation en présentiel).

¹ Voir la FAQ du Ministère du Travail ou le site internet

² Dont 20% de cofinancement AKTO

Comment déposer votre dossier ?

Contactez votre conseiller AKTO

Connectez-vous à votre compte Extranet AKTO branche HCR : <https://monespace.fafih.com>

Compléter la demande de prise en charge en sélectionnant le dispositif « FNE Covid » Pièces à joindre :

- Proposition commerciale
- Programme de formation
- Demande de subvention FNE
- Notification de l'activité partielle par la DREETS (ex DIRECCTE)



POUR CONTACTER UMIH FORMATION
UN SEUL NUMÉRO

0 806 700 701

Service & appel
gratuits

Retrouvez toutes nos formations sur :
www.umihformation.fr