

FORMATIONS LANGUES & INFORMATIQUE

VISIO & PRÉSENTIEL



N°1
DE LA FORMATION
EN HÔTELLERIE
& RESTAURATION



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

UMiH
FORMATION UMIH
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

UMIH FORMATION

VOTRE PARTENAIRE FORMATION

LE COMITÉ EXÉCUTIF : des professionnels de l'hôtellerie-restauration à votre service

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



5 BONNES RAISONS DE PRÉFÉRER UMIH FORMATION

1

LE N°1 DE LA FORMATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

UMiH FORMATION 
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Plus de **360 000 professionnels** formés depuis 2002.

5 000 formations dispensées en 2021

35 000 stagiaires formés en 2021

Plus de 90 programmes enrichis et actualisés tous les ans.

2

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



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

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

LE MOT DU PRÉSIDENT



Plus de 30000 stagiaires sont venus suivre nos formations cette année ce qui fait d'UMIHFORMATION le leader de la formation professionnelle continue de l'Hôtellerie-Restauration et nous vous en remercions chaleureusement.

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

La crise sanitaire sans précédente que nous traversons nous a contraint à nous réinventer pour continuer à être à vos côtés dans ces moments difficiles.

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

Nos entreprises doivent sans cesse innover pour demeurer compétitive et cela passe naturellement par la professionnalisation des acteurs du secteur.

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

Michel BÉDU - Président UMIH FORMATION

3

UNE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE FORMATION

UMIH Formation est labellisée et certifiée

par tous les organismes financeurs de référence :



Régions

OPCO des autres branches professionnelles

C'est pour vous **la garantie**

de la prise en charge financière des frais de formation.

5

LA VISIO EN TOUTE SIMPLICITÉ

UMIH Formation a transformé toute son offre de formation.

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

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

4

DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

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

25 centres en régions

112 sites de formation



GUADELOUPE



GUYANE



MARTINIQUE



RÉUNION



FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)



ESPAGNOL PROFESSIONNEL

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)

APTITUDES PROFESSIONNELLES

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

LE FRANÇAIS DE L'HOSPITALITÉ

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

REVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

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

LE LANGAGE COMMERCIAL

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

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE

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

ITALIEN PROFESSIONNEL

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

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

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).



ALLEMAND PROFESSIONNEL

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

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

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).

RÉVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

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

LE LANGAGE COMMERCIAL

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

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE

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

CONSOLIDATION DES BASES ORALES

- ▶ Salutations (formes courantes et soutenues) et expressions sociales courantes simples
- ▶ Intonation dans la phrase allemande, l'accentuation et la prononciation
- ▶ Présentation (se présenter et parler de son activité professionnelle)
- ▶ Parler au présent, au futur, conditionnel et introduction du passé
- ▶ La déclinaison : Datif et Génitif Le subjonctif II (la forme simple avec «würden» et quelques exceptions) la déclinaison des adjectifs, la proposition relative, la gradation de l'adjectif : le comparatif prépositions (nach, vor, seit...)
- ▶ Les chiffres : pourcentage, nombres ordinaux et dates
- ▶ Méthodes de paiement
- ▶ Parler de l'heure et exprimer une durée

LE LANGAGE PROFESSIONNEL

- ▶ Accueillir un client - Les formules de politesses relatives à l'accueil et à la connexion avec le client (expérience client)
- ▶ Gérer une réservation, annulation
- ▶ Présenter les différentes prestations hôtelières (pressing, bar, petit déjeuner, GourmetBar)
- ▶ Types de chambre / Habillement des chambres (linges, meubles, produits de nécessité)
- ▶ Gérer les échanges téléphoniques : mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...
- ▶ Formuler des questions/ réponses : recueillir des informations sur un interlocuteur par téléphone
- ▶ Suggérer et conseiller
- ▶ Donner des instructions de l'environnement immédiat (orientation)
- ▶ Gérer un incident (incendie, consignes d'évacuation)

CPF



A DISTANCE



COMPÉTENCE

30
HEURES

LANGUES ÉTRANGÈRES

CPF



A DISTANCE



COMPÉTENCE

30
HEURES

MANDARIN INITIATION

ACQUÉRIR LES BASES ÉLÉMENTAIRES

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

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

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).



NÉERLANDAIS PROFESSIONNEL

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

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

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).

CONSOLIDATION DES BASES ORALES

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

RÉVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

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

LE LANGAGE COMMERCIAL

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

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE

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

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

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

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

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

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

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

15 LANGUES AU CHOIX



CPF



A DISTANCE



COMPÉTENCE

30
HEURES

LANGUES ÉTRANGÈRES

LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

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

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

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

FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENT

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



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

SATISFAIRE SES CLIENTS

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

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

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

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

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

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

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

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



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14
HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14
HEURES

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

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE ?

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

JE DOIS RÉFÉRENCIER MA MARQUE

- ▶ Le référencement naturel - SEO
 - Les critères et techniques du référencement naturel
 - Définir ma stratégie de référencement naturel
 - Optimiser le SEO sur mobile
 - Intégrer le référencement naturel dans l'animation de mon site internet
- ▶ Le référencement payant - SEA
 - Référencement payant : définition
 - Définir ma stratégie de référencement payant
 - Créer une campagne SEA
 - Piloter la performance
 - Gestion des prestataires
- ▶ Quelles informations mettre en ligne ? Quels modules de réservation choisir ? Où ? Blog, site ?
 - Quoi dire sur mon site internet ?
 - Utilité d'un blog



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

SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

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

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

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

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

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

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

LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET

SUR SON ORDINATEUR ET TÉLÉPHONE MOBILE

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

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

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

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

LA LÉGISLATION RGPD FAITS ET CONSÉQUENCES

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



LES BASES DE LA BUREAUTIQUE

OUTLOOK, WORD, EXCEL, WINDOWS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux débutants en informatique désirant une formation accélérée sur les fondamentaux d'un PC bureautique utilisant Microsoft Office.

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

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

- Mieux exploiter leur micro-ordinateur.
- Utiliser les fonctions de base des principaux logiciels afin de produire des documents simples et de les communiquer.

DÉCOUVERTE D'OUTLOOK

- ▶ Traiter un volume de mails
- ▶ Organiser le classement, l'archivage
- ▶ Gérer son carnet d'adresse
- ▶ Planifier, organiser et prioriser ses activités

DÉCOUVERTE DE WORD

- ▶ Généralités
 - Barre des menus, des tâches
 - Utilisation du curseur
 - Création de documents

- ▶ Présentation
 - Mise en forme de texte (gras - souligné - bordure - couleur...)
 - Insertion d'une image de la bibliothèque
 - Manipulation de texte (supprimer - déplacer - copier / coller ...)
- ▶ Les tableaux
 - Création et mise en forme d'un tableau
- ▶ Impression
 - Positionner un texte entre les marges
 - Définir la mise en page
 - Sauvegarder, pré-visualiser et imprimer un document

DÉCOUVERTE D'EXCEL

- ▶ Prise en main de l'environnement
 - Utilisation des cellules
 - Feuilles, classeur
 - Création d'un tableau (saisie - modification)
 - Mise en forme (cellules - feuilles)
 - Enregistrement

DÉCOUVERTE DE WINDOWS

- ▶ Concepts de base
 - Définition d'un système d'exploitation
 - Notions élémentaires du langage (bureau, icônes, logiciels, ...)
 - Lancement de programmes
- ▶ Naviguer dans Windows
 - Poste de travail
 - Favoris Réseau (petites notions pour comprendre un réseau)
 - Arborescence et gestion des fichiers
 - La corbeille
- ▶ Configurer Windows
 - Ajout / suppression de programmes
 - Fond d'écran, écran de veille
 - Paramétrage de la souris
 - Zoom d'affichage

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Professionnels.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE

28
HEURES



14 HEURES

EXCEL

DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT, INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT

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

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

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

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

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
- ▶ Concaténer, entier, arrondi



OUTLOOK

PRISE EN MAIN DE LA MESSAGERIE OUTLOOK

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes désirant se former à la messagerie Outlook.

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

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

- Maîtriser les moyens techniques afin de pouvoir utiliser Outlook.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉE

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

PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

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

LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

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

ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

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

SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

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

INTRODUCTION AUX LISTES

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

CRÉER UN GRAPHIQUE

MODIFIER UN GRAPHIQUE

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

PRISE EN MAIN

- ▶ L'interface de travail
- ▶ Personnaliser l'apparence
- ▶ Composer un message simple

LES EMAILS

- ▶ Les options d'un message
- ▶ La signature
- ▶ Insérer une pièce jointe
- ▶ Insérer un objet
- ▶ Répondre et transférer
- ▶ Message lu / non lu
- ▶ Classer dans les dossiers

GESTION AVANCÉE DE LA MESSAGERIE

- ▶ Les règles de gestion automatique
- ▶ Les catégories
- ▶ Le gestionnaire d'absence
- ▶ Les actions rapides

LES AUTRES FONCTIONNALITÉS

- ▶ Le calendrier
- ▶ Les contacts
- ▶ Les tâches



7 HEURES

POWERPOINT

PRISE EN MAIN DU LOGICIEL POWERPOINT

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes désirant se former au logiciel Powerpoint.

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

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

- Maîtriser les moyens techniques afin de pouvoir utiliser Powerpoint.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.



FORMATION À LA VISIOCONFÉRENCE

SAVOIR ANIMER UNE FORMATION VISIO

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant se perfectionner sur la visio conférence.

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

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

- Connaître les différents outils de visio conférence
- Animer une formation visio

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés dans les nouvelles technologies.

PRISE EN MAIN

- ▶ Les modes d'affichage
- ▶ Insérer une diapositive
- ▶ Le volet de navigation

LES OBJETS

- ▶ Insérer et mettre en forme du texte
- ▶ Insérer et modifier une image, une illustration, un média
- ▶ Lier des données avec Excel (tableau et graphique)
- ▶ Organiser les objets

LES MASQUES

- ▶ Respecter une charte graphique
- ▶ Configurer les masques
- ▶ En-tête et pied de pages
- ▶ Enregistrer comme un modèle

LE DIAPORAMA

- ▶ Insérer des notes
- ▶ Définir les animations des objets
- ▶ Paramétrer les transitions entre les diapositives
- ▶ Les options du diaporama
- ▶ Partager une présentation

LES OUTILS DE VISIOCONFÉRENCE

- ▶ Principe d'une Visioconférence
 - prérequis techniques
 - notions d'hôte et de participants
- ▶ Les outils
 - présentation des principaux logiciels avantages / inconvénients
- ▶ Planification d'une réunion
 - portail web et client
 - mode d'invitations adaptés au public concerné

ANIMER UNE FORMATION VISIO : L'EXEMPLE DE ZOOM ET TEAMS

- ▶ Préparer sa réunion
 - salle d'attente et supports
 - préparer des contenus interactifs
- ▶ Entretenir l'attention des participants : varier les supports et interactions
 - partage d'écran
 - tableaux blancs
 - interactions entre participants
- ▶ Fonctionnalités avancées et outils collaboratifs
 - adapter le format au nombre de participants

LES ASTUCES ET QUESTIONS AVANCÉES

- ▶ Faire intervenir les participants
 - activités en petits groupes
 - quizz et questionnaires (forms, kahoot et autres outils participatifs)
- ▶ Matériel
 - fond personnalisé
 - problèmes matériels fréquents
 - éclairage
 - caméra et micro
 - connexion internet
- ▶ Enregistrer sa réunion pour l'exploiter au mieux
 - cloud vs local
 - rapports de présence des participants
 - follow-up par email



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE



1/2 JOUR

21
HEURES

COMMENT CRÉER SON SITE INTERNET ?

CONSTRUIRE UN SITE INTERNET PERFORMANT

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant s'initier à la création de sites web.

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

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

- Créer un site web.
- Concevoir les pages internet en appliquant une charte graphique.
- Compléter et enrichir le site Web

CRÉER UN SITE WEB

- ▶ Déposer un nom de domaine
- ▶ Trouver un hébergeur pour son site
- ▶ Définir l'arborescence
- ▶ Organiser les contenus
- ▶ Structurer la navigation

CONCEVOIR LES PAGES

- ▶ Acquérir les bases du html
- ▶ Proposer un contenu de qualité
- ▶ Créer les pages de son site

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

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

INSTALLER ET UTILISER WORDPRESS

- ▶ Télécharger le logiciel
- ▶ Démarrer l'installation
- ▶ Utiliser le tableau de bord
- ▶ Définir les options générales
- ▶ Régler et paramétrer les médias
- ▶ Ajouter et gérer des extensions

APPLIQUER UNE CHARTE GRAPHIQUE

- ▶ Choisir le thème de site
- ▶ Connaître la typographie du web
- ▶ Bien utiliser les couleurs

PRÉPARER ET INTÉGRER LES IMAGES

- ▶ Les formats image (png, gif, jpeg)
- ▶ Récupérer et modifier des images
- ▶ Les rapports taille/poids et vitesse de chargement

INSÉRER DES LIENS HYPERTEXTES

- ▶ Entre les pages de votre site internet
- ▶ Vers d'autres sites
- ▶ Vers une messagerie électronique
- ▶ Vers des fichiers PDF, son ou vidéo

COMPLÉTER ET ENRICHIR LE SITE WEB

- ▶ Gérer les thèmes
- ▶ Créer et ajouter du contenu
- ▶ Améliorer l'ergonomie du site
- ▶ Gérer les comptes utilisateurs
- ▶ Les réglages avancés du thème
- ▶ Tester le site en ligne

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 Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Connaître les enjeux du référencement.
- Optimiser le référencement naturel.

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
- ▶ Définition du référencement sur les moteurs de recherche
- ▶ 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

14

- ▶ 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+
- ▶ Optimiser son site pour la recherche mobile
- ▶ Choisir un prestataire de référencement naturel

CRÉER ET ANIMER UNE CAMPAGNE

- ▶ Le modèle des liens sponsorisés (SEM)
- ▶ Définir sa stratégie : objectifs ? budget ? période ? cible ?
- ▶ Structurer sa campagne
- ▶ Rédiger ses annonces
- ▶ 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.

14
HEURES

LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

LA DISTRIBUTION EN LIGNE

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

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du web spécialisés en e-commerce.

RÉFÉRENCIEMENT INTERNET ET E-REPUTATION

VISIBILITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT ET DE SON SITE WEB

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

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du web.

LA DISTRIBUTION «KEZAKO»

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

LA DISTRIBUTION : UN DES 4 ÉLÉMENTS DU MARKETING MIX

- ▶ Les circuits de la distribution

GÉRER SA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

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

ÉTUDE PRATIQUE SELON SON ÉTABLISSEMENT

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



DÉFINITION

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

DISTINCTION INDEXATION-RÉFÉRENCIEMENT-POSITIONNEMENT

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

BONNES PRATIQUES DE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL

TECHNIQUES DE RÉFÉRENCIEMENT PAYANT

OUTILS DE RÉFÉRENCIEMENT

GOOGLE

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

ANALYSE ET OUTILS

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

SITE INTERNET

MOTEURS DE RECHERCHE

RÉSEAUX SOCIAUX

BLOGS

WIKI ET ESPACES COLLABORATIFS

FLUX



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

7
HEURES

FACEBOOK

QUEL USAGE POSSIBLE POUR LES PROFESSIONNELS ?

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

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

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

- Maîtriser les usages professionnels de Facebook.
- Personnaliser Facebook selon vos objectifs commerciaux.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques et supports spécifiques. Étude de cas et mise en situation (personnalisation).

INTERVENANTS : Spécialistes des réseaux sociaux.



LES RÉSEAUX SOCIAUX ET FACEBOOK

- ▶ Historique et éléments de cadrage

BRANDING ET STRATÉGIE MARKETING

- ▶ Enseignement des grandes marques
- ▶ Communication corporate et réseaux sociaux
- ▶ Gestion de crise

CRÉER UN PROFIL

- ▶ Responsabilité éditoriale

CRÉER UNE PAGE FAN

- ▶ Modalités et particularités
- ▶ Personnaliser sa page

CRÉER UN GROUPE

- ▶ Stratégie participative
- ▶ Sondage, avis, tendances

RECRUTER

- ▶ Pourquoi aime-t-on une marque, un produit ?
- ▶ Comment avoir des amis ?

GÉRER UNE COMMUNAUTÉ

- ▶ Attentes des internautes
- ▶ Registre de langue et codes de communication

INTÉGRER DES APPLICATIONS COMPLÉMENTAIRES

- ▶ Usages professionnels
- ▶ Communication multicanale
- ▶ Publicité et campagnes facebook

CRÉER UNE CAMPAGNE

- ▶ Faire le buzz et référencement
- ▶ Publicité payante

VEILLE SUR FACEBOOK

- ▶ Statistiques
- ▶ Outils et communautés d'information

LES RÉSEAUX SOCIAUX

SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES

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

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

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

- Se promouvoir.
- Apprendre à bien diffuser son message.

VALIDATION DE LA FORMATION : Validation des acquis pendant la visio-conférence. E-learning pour support écrit et vad.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

LE TOUR DES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Lesquels correspondent à votre établissement
- ▶ Savoir utiliser les meilleurs outils pour créer des visuels et automatiser certaines tâches répétitives

INSTAGRAM

- ▶ Construire un compte instagram moderne et efficace
- ▶ Mettre en place une stratégie de contenu
- ▶ Connaître les hacks pour rendre son compte attrayant

LINKEDIN

- ▶ Maîtriser les usages professionnels du profil personnel de LinkedIn
- ▶ Maîtriser les usages des pages LinkedIn
- ▶ Mettre en place les bonnes méthodes

TWITTER

- ▶ Utiliser les statistiques « Twitter » pour développer sa présence
- ▶ Les meilleurs applicatifs « Twitter »
- ▶ Audiences personnalisées avec Twitter
- ▶ Les astuces avec wine
- ▶ Cas pratique

FACEBOOK

- ▶ Définir un plan d'action sur Facebook
- ▶ Créer une page professionnelle
- ▶ Animer une communauté
- ▶ Lancer et gérer une campagne publicitaire

7
HEURES

LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables des CHR.

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

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

- Comprendre les enjeux de la E Réputation, du E marketing et de la E Publicité.
- Elaborer sa stratégie de communication digitale.
- Appliquer les techniques du E mailing.

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

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

INTERVENANTS : Professionnels et experts dans le domaine.

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX ET MEDIAS SOCIAUX

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

ÉLABORER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE

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

ÉTABLIR UN DISPOSITIF SUR LES MEDIAS SOCIAUX POUR UN ÉVÈNEMENT

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

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

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

SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

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



PHOTOGRAPHIE

MAÎTRISER LES BONNES TECHNIQUES

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

ÉTUDES PRÉLIMINAIRES À LA PRISE DE VUE

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

LE SHOOTING

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

LA POST-PRODUCTION

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

LA DIFFUSION

- ▶ Cartes, menus, site internet, réseaux sociaux



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7
HEURES

COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

Le coût des formations peut être totalement ou partiellement pris en charge :

- **Pour les salariés : par un OPCO (opérateur de compétences)**
- **Pour les employeurs non salariés : par l'AGEFICE.**
- **Pour les demandeurs d'emploi : par le PÔLE EMPLOI.**
- **Pour le CPF des salariés et des demandeurs d'emploi : par la Caisse des dépôts et consignations.**

→ EMPLOYEURS NON SALARIÉS

Prise en charge AGEFICE

Formation continue.

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

La formation est financée par le versement à l'AGEFICE d'une contribution de 0,25 % du plafond annuel de la sécurité sociale, collectée par l'URSSAF.

→ SALARIÉS

Prise en charge par un OPCO

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Formation effectuée par le salarié à la demande de l'employeur. Demande de prise en charge à effectuer auprès de l'OPCO par les entreprises de moins de 50 salariés.

PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION

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

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

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

* ex : Fongecif.

Pro A

Permet aux personnes en emploi, peu ou pas qualifiées, de bénéficier d'une mobilité interne ou de se reconvertir en changeant de métier au sein d'une même entreprise grâce à des actions de formation. Les périodes de formation sont financées par les OPCO.

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

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

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

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Le CPF permet à toute personne d'au moins 16 ans, scolarisé, en insertion professionnelle ou demandeur d'emploi, de suivre à son initiative, une action de formation.

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

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



→ DEMANDEURS D'EMPLOI

Prise en charge PÔLE EMPLOI

UMIH Formation est référencée pour la qualité de ses formations par Pôle emploi au niveau national.



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Salariés des métiers de l'hôtellerie et de la restauration

www.fafih.com

FAFIH devient AKTO

www.akto.fr

Chefs d'entreprise non salariés

www.agefice.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UMIH FORMATION SAS

UMIH FORMATION SAS est Société par Actions Simplifiée, enregistrée sous le numéro SIREN 918 500 547 (Code APE 8559A), dont le siège social est situé 211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 0806 700 701
En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION SAS est enregistrée sous le numéro de déclaration d'existence 11756 581 875 auprès de la DRIEETS Ile de France.

■Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION SAS, excepté les formations E-learning qui font l'objet de conditions générales particulières. Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales.

■Inscription

Toute inscription à une session de formation peut se faire : Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION SAS / Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à : UMIH FORMATION SAS / 211 rue de l'Université, 75007 Paris / E-mail : contact@umihformation.fr / Par une inscription en ligne directement accessible sur le site www.umihformation.fr, avec option de paiement en ligne par carte bancaire. Dans un tel cas, le Participant recevra par email la confirmation de son inscription. Cette inscription vaut contrat.

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

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

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

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

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

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

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

■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 SAS édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

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

■Supports pédagogiques

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

■Responsabilité

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

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

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

■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 SAS 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 SAS 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.
Annulation du fait d'UMIH FORMATION SAS :	UMIH Formation SAS se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants ou en cas de maladie du consultant formateur, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 10 jours avant la date prévue de son déroulement. UMIH Formation SAS informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH Formation SAS. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client. UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.	Pour toute annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation : - Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH FORMATION SAS n'est pas prévenu de l'annulation ou en cas d'absence du participant le jour du début de l'action de formation. UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de garder la totalité du coût de la 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 SAS 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.

■Prix - Paiement

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

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à UMIH Formation SAS trois semaines avant le début de l'action de formation.

Toute session de formation commencée est due en entier.

Tous les frais relatifs à l'encaissement des sommes versées pour l'action de formation seront à la charge du stagiaire.

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

■En cas de prise en charge

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

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

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

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

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

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

■Informatique et libertés

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

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

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

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

Toute demande de duplicata d'un CERFA de permis d'exploitation ou d'une attestation de formation en hygiène alimentaire sera facturée 50 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite sur le site d'UMIH Formation SAS ou par courrier adressé à UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris, auquel seront joints une enveloppe timbrée à l'adresse du destinataire ainsi qu'un chèque de 50 € libellé à l'ordre d'UMIH FORMATION SAS.

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

A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris / 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) :



POUR CONTACTER UMIH FORMATION
UN SEUL NUMÉRO

0 806 700 701

Service & appel
gratuits

Retrouvez toutes nos formations sur :
www.umihformation.fr

UMiH
FORMATION 
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques