



The **ORIGINALS** **ACADEMY**

#apprenezoriginals

École dédiée aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration

POURQUOI SE FORMER AVEC NOUS ?



Des programmes de **formation en adéquation** avec les enjeux des **hôteliers et restaurateurs**.



Des **outils adaptés** pour répondre à vos besoins et au monde de demain (présentiel, distanciel, e-learning).



Une **équipe** d'une trentaine de formateurs **passionnés** et tous **experts** dans leur domaine.



Une **pédagogie adaptée** et fondée sur des cas réels et des mises en situations.



Une école de formation **ouverte à tous** : les hôteliers de la coopérative et leur personnel ainsi qu'aux hôteliers externes à la marque.

S O M M A I R E

Commercialisation & communication

Page 4 à 6

Gestion

Page 7

Vente à emporter

Page 8

Management

Page 9 à 12

Responsabilité environnementale

Page 13

Etages

Page 14

DÉVELOPPER SA COMMUNICATION DIGITALE



Durée : 2 jours - 14 heures

Format : inter, intra, visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Analyse de la présence digitale actuelle de votre établissement et identifier les leviers d'amélioration
- Définir des cibles, des messages et des objectifs de communication cohérents et mesurables
- Choisir les canaux de communication adaptés à vos ressources et à vos objectifs
- Concevoir un plan de communication digital à 3 mois incluant calendrier, outils et contenus
- Créer des publications engageantes et adaptées à chaque canal (Facebook, Instagram, Google, etc.)
- Mesurer la performance de vos actions digitales et ajuster votre stratégie en conséquence
- Formaliser un plan d'action personnel pour la mise en oeuvre post-formation



CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT



Durée : 2 jours - 14 heures

Format : inter, intra, visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les types d'événements adaptés à votre établissement et à votre clientèle
- Définir des objectifs, cibles et messages cohérents avec l'image de marque
- Construire un concept et un déroulé événementiel attractif
- Elaborer un plan de communication événementielle complet et cohérent
- Créer des supports de communication professionnels sur Canva
- Promouvoir efficacement un événement sur les bons canaux
- Mesurer et valoriser les retombées pour renforcer la notoriété

OPTIMISER SA RELATION CLIENT DIGITALE



Durée : 1 jour - 7 heures

Format : inter, intra, visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les points de contact numériques et les attentes clients
- Construire une expérience client digitale cohérente avec l'image de marque
- Suivre et analyser la performance de votre e-réputation via des indicateurs simples (KPI)
- Rédiger des réponses professionnelles et personnalisées aux avis clients
- Utiliser l'intelligence artificielle comme outil d'aide à la rédaction et à la veille
- Gérer efficacement les situations sensibles ou de crise digitale

PRESTATIONS SALLE ET RÉCEPTION VENTES ADDITIONNELLES



Durée : 2 jours - 14 heures

Format : inter, intra, visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Adopter une posture d'ambassadeur et représenter l'établissement avec professionnalisme
- Créer un accueil personnalisé et chaleureux dès le premier contact client
- Identifier les besoins et les attentes du client pour adapter votre discours
- Connaître parfaitement les prestations et services proposés (hébergement, restauration, extras)
- Utiliser les techniques d'upselling et de cross-selling pour générer du chiffre additionnel sans insistance
- Argumenter avec confiance et répondre aux objections avec tact
- Fidéliser le client par un suivi attentif et une expérience positive
- Développer votre aisance relationnelle et votre plaisir de vendre





RÉUSSIR MA COMMERCIALISATION GROUPE



Durée : 2 jours, 14 heures

Format : intra

Financement : PDC

Objectifs :

- Maîtriser les points essentiels de la commercialisation groupe
- Mettre en oeuvre une organisation efficace depuis la gestion de la demande jusqu'au départ du client
- Augmenter le taux de conversion et de concrétisation
- Savoir capter, séduire, fidéliser une clientèle sur un marché très concurrentiel

BOOSTER SES VENTES DIRECTES



Durée : 2 jours, 14 heures

Format : intra

Financement : PDC

Objectifs :

- Identifier et utiliser les outils indispensables
- Reconnaître les axes digitaux clés pour optimiser sa distribution directe
- Transformer la réception en canal de vente
- S'initier au marketing digital
- Développer sa commercialisation de proximité



METTRE EN PLACE LES FICHES TECHNIQUES POUR OPTIMISER SES COÛTS ET RATIOS



Durée : 2 jours - 14 heures

Format : inter, intra, visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Comprendre la logique économique de la gestion des stocks et des ratios
- Identifier les différents coûts (matière, production, personnel, pertes)
- Mettre en place un suivi efficace des entrées, sorties et pertes matières
- Construire des fiches techniques standardisées (recettes, grammages, prix unitaires)
- Calculer les coûts de revient et le taux de marge
- Mettre à jour les fiches techniques en fonction des variations tarifaires et saisonnières
- Analyser ses ratios et mettre en oeuvre des actions correctives
- Utiliser les fiches techniques comme outil de pilotage économique et de communication d'équipe



OPTIMISER SES REVENUS AVEC LE YIELD MANAGEMENT



Durée : 2 jours - 14 heures

Format : inter, intra, visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Comprendre les principes fondamentaux du Revenu Management (historique, définitions, enjeux et leviers)
- Identifier les bons indicateurs de performance (RevPAR, TRevPAR, NRevPAR) et savoir les interpréter
- Analyser l'écosystème commercial : segmentation, concurrence, canaux de distribution
- Construire une architecture tarifaire cohérente avec le positionnement
- Mettre en oeuvre une stratégie de yield dynamique et définir des scénarios de vente adaptés aux segments
- Créer et piloter un planning tarifaire en lien avec la demande et les prévisions
- Instaurer une culture Yield Management au sein de son équipe et communiquer efficacement sur la politique tarifaire
- Suivre et ajuster les performances pour améliorer la rentabilité globale

DÉVELOPPER LA VENTE À EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITÉ



Durée : 2 jours - 14 heures

Format : inter, intra

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les opportunités et contraintes liées à la vente à emporter dans le secteur HCR
- Définir une offre adaptée à sa clientèle et à ses capacités opérationnelles
- Créer une carte courte, lisible et rentable en optimisant le coût matière et la faisabilité
- Elaborer une stratégie tarifaire cohérente avec le marché et le positionnement de l'établissement
- Concevoir une organisation fluide entre la cuisine, le service et la livraison
- Mettre à jour un process qualité pour garantir la satisfaction client à distance
- Sélectionner et évaluer les bons partenaires (plateformes, logiciels, prestataires de livraison)
- Développer la visibilité digitale de l'offre (site, réseaux, outils de commande)



ENCADRER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE



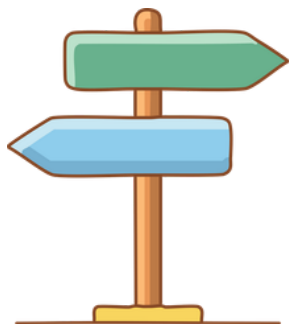
Durée : 2 jours - 14 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les représentations et stéréotypes culturels influençant les comportements
- Utiliser des repères (Hofstede, Lewis, Trompenaars) pour comprendre les différences
- Ajuster son style de communication et de management selon les profils culturels et intergénérationnels
- Motiver et fédérer des collaborateurs autour de valeurs partagées
- Prévenir et désamorcer les malentendus et conflits liés à la diversité culturelle
- Elaborer un plan d'action managérial personnalisé



FIDÉLISER SES COLLABORATEURS



Durée : 1 jour - 7 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les causes principales du désengagement et du turn-over
- Comprendre les attentes et leviers de motivation des différentes générations au travail
- Développer une posture managériale motivante et cohérente avec ses valeurs
- Mettre en oeuvre des actions concrètes de reconnaissance, de communication et de fidélisation
- Construire un plan d'action personnalisé pour renforcer l'engagement de son équipe

INTÉGRER ET FORMER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS



Durée : 1 jour - 7 heures

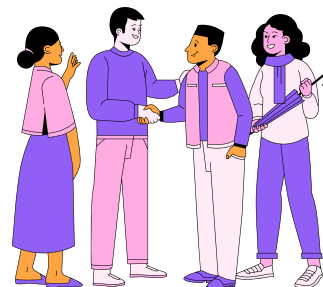
Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Construire un parcours d'intégration structuré et engageant grâce à la méthodologie du Design Thinking
- Comprendre les principes d'apprentissage des adultes : répétition, expérimentation et transfert
- Identifier les niveaux de conscience (incompétent/conscient => compétent/inconscient) pour adapter votre accompagnement
- Adopter une posture de tuteur facilitateur
- Mettre en place un suivi personnalisé garantissant la montée en compétences des nouveaux collaborateurs

*The***ORIGINALS**
ACADEMY



MANAGER AU QUOTIDIEN EN HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS



Durée : 2 jours - 14 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier son style de management et en comprendre les impacts
- Adopter une posture managériale adaptée aux situations et aux personnes
- Piloter l'activité au quotidien : planification, priorisation, communication et délégation
- Développer la motivation, l'autonomie et la cohésion de ses équipes
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles et incivilités
- Construire un plan d'action managérial pour ancrer durablement ses pratiques

LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS



Durée : 4 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les comportements inappropriés et les incivilités dans un environnement professionnel
- Comprendre vos impacts sur le climat de travail et la qualité du service
- Adopter une posture adaptée pour désamorcer les situations de tension
- Agir et réagir de manière constructive face à une incivilité, en mobilisant les bons relais internes



LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS - MANAGERS



Durée : 1 jour - 7 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les différents types d'incivilités et comportements inappropriés dans un environnement professionnel
- Comprendre les mécanismes individuels et collectifs qui favorisent les tensions ou les dérives comportementales
- Adopter une posture managériale alliant bienveillance et exigence
- Gérer les tensions et recadrer sans conflits
- Instaurer des conditions de travail saines et un climat relationnel positif, notamment en cuisine ou dans les environnements sous pression



RECRUTER SES COLLABORATEURS



Durée : 1 jour - 7 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Structurer un processus de recrutement clair et efficace
- Rédiger une annonce attractive et inclusive
- Sélectionner les candidatures de manière objective
- Mener un entretien structuré et professionnel
- Identifier les biais cognitifs et adopter une posture de recruteur éthique
- Connaître les obligations légales liées au recrutement (non-discrimination, RGPD, confidentialité, droit à l'image)

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DANS LE SECTEUR HCR



Durée : 4 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les notions clés de la Responsabilité Sociale dans le secteur HCR
- Connaître le cadre légal de la lutte contre les discriminations, le harcèlement et les agissements sexistes
- Reconnaître les comportements à risque et adopter les bons réflexes managériaux
- S'engager dans une démarche responsable au sein de son établissement



LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE DANS LE SECTEUR HCR



Durée : 4 heures

Format : visio

Financement : Action de Branche

Objectifs :

- Identifier les impacts environnementaux spécifiques à son activité
- Mettre en oeuvre des pratiques concrètes de réduction des consommations d'eau et d'énergie
- Sensibiliser les équipes et clients à une approche éco-responsable
- Organiser le tri et la valorisation des déchets au sein de sa structure
- Elaborer une mini feuille de route RSE adaptée à son établissement



DEVENIR ET ÊTRE EMPLOYÉ D'ÉTAGE



Durée : 2 jours, 14 heures

Format : intra

Financement : PDC

Objectifs :

- Maîtriser les méthodes de travail pour le nettoyage des chambres
- Organiser son travail et appliquer les consignes et procédures de l'entreprise

ADOPTER LES GESTES ET POSTURES QUI PRÉSERVENT



Durée : 2 jours, 14 heures

Format : intra

Financement : PDC

Objectifs :

- Adopter les bonnes pratiques pour diminuer la fatigue et limiter les risques
- Améliorer son environnement de travail et son comportement pour se préserver
- Contribuer à l'amélioration des conditions de travail de l'équipe

RESPONSABLE D'ÉTAGE (GOUVERNANTE)



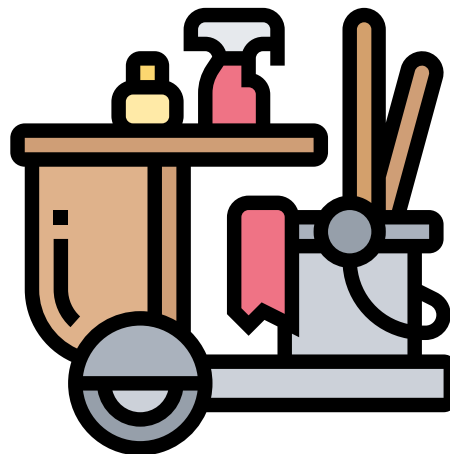
Durée : 2 jours, 14 heures

Format : intra

Financement : PDC

Objectifs :

- Connaître l'ensemble des techniques du métier de la gouvernance
- Maîtriser les différents aspects de la gestion
- Acquérir les bases d'un bon management d'équipe



CERTIFICATIONS





Email : academy@theoriginalshotels.com

Téléphone : 01 44 84 44 07

Site Internet : www.theoriginalsacademy.com

Adresse : 22, rue Maurice Grimaud, 75018 Paris