



# *The* **ORIGINALS** **ACADEMY**

**#apprenezoriginals**

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



## DÉFINITION “ORIGINALS”

**Uniques et innovantes**, les formations font vibrer, elles apportent **fraîcheur et audace** aux professionnels pour leur permettre de **devenir opérationnels** dans un cadre de travail donné.

# 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.



# COMMERCIALISATION

DIGITAL

GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT

RESTAURATION

RSE

## COMMENT RÉUSSIR SON MARKETING EVÈNEMENTIEL

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Appréhender l'écosystème du MICE
- Connaître et évaluer sa prestation
- Savoir gérer sa gestion de la demande entrante
- Connaître les outils commerciaux, de la vente et de la visibilité
- Créer des offres MICE & effectuer de la prospection
- Réaliser un plan d'actions commerciales

## RÉUSSIR MA COMMERCIALISATION GROUPE

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**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 client
- Augmenter le taux de conversion et de concrétisation
- Savoir capter, séduire, fidéliser une clientèle sur un marché très concurrentiel

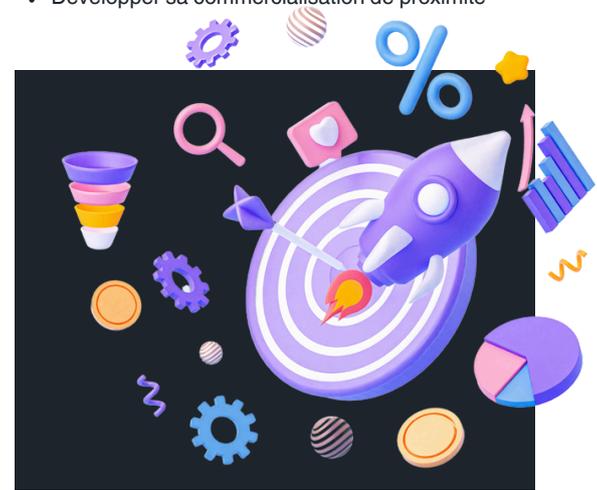
## BOOSTER SES VENTES DIRECTES

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### 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



**FINANCEMENTS :**

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION



**DIGITAL**

GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT

RESTAURATION

RSE

## MAITRISER L'EXPERIENCE CLIENT DANS SON HOTEL

**Durée : 1 jours - 7 heures PDC**

### Objectifs :

- Comprendre l'importance d'une réponse à un commentaire client
- Connaître les besoins et le parcours client
- Structurer ses réponses aux avis
- Organiser et optimiser sa démarche qualité



**FINANCEMENTS :**

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE



## RÉSEAUX SOCIAUX : LES FONDAMENTAUX

**Durée : 2 jours - 14 heures PDC - AB**

### Objectifs :

- Créer et configurer ses pages Facebook et Instagram
- Programmer et publier ses contenus à partir d'un plan éditorial
- Instaurer des échanges avec les autres utilisateurs pour construire sa communauté

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION

DIGITAL



# GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT

RESTAURATION

RSE

## YIELD MANAGEMENT - NIV. 1

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Connaître les constituants et indicateurs RM
- Définir son éco-système RM
- Construire son architecture tarifaire
- Construire sa stratégie et ses scénarios
- Mettre en place un planning tarifaire



## YIELD MANAGEMENT - NIV. 2

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Bâtir un plan d'action d'optimisation de son chiffre d'affaires jour par jour : prévisions, suivi, montée en charge, veille concurrentielle, offres tarifaires, consignes de vente
- Définir le « bon client » en fonction de son marché : équilibrer son mix-client
- Mieux gérer au quotidien son « pricing » et son « Channel management »

**FINANCEMENTS :**

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION

DIGITAL

GESTION



# MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT

RESTAURATION

RSE

## DÉVELOPPER LES APTITUDES EN MANAGEMENT

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Affirmer son identité managériale et endosser habilement son rôle et ses responsabilités
- Oser s'affirmer en tant que manager
- Maîtriser les rituels clés du manager
- Adapter son management aux situations et collaborateurs



**FINANCEMENTS :**

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE



## LES CLÉS POUR RÉUSSIR SON RECRUTEMENT

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Piloter le processus recrutement : du besoin à l'intégration.
- Respecter la législation de non-discrimination
- Bâtir une stratégie de recherche des candidats et identifier les canaux digitaux
- Optimiser la présélection de candidats
- Conduire un entretien de recrutement structuré
- Appliquer les techniques de questionnement et de reformulation
- Objectiver ses décisions de recrutement

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

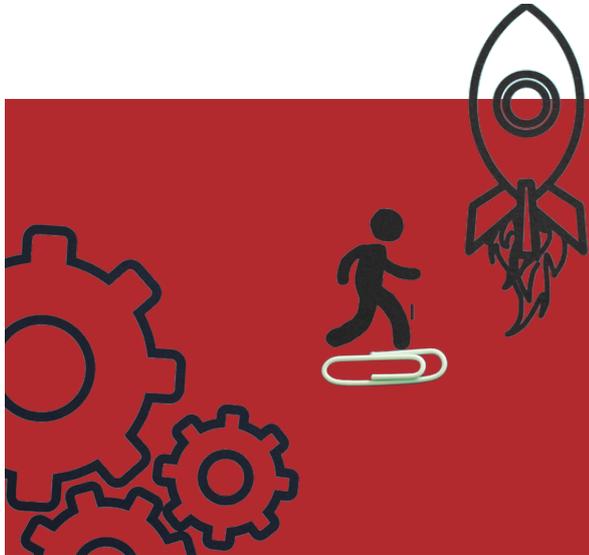
## CONFIANCE ET AFFIRMATION DE SOI

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC - AB

### Objectifs :

- Comprendre l'importance de l'assertivité
- Développer l'estime et la confiance en soi
- Développer l'empathie et l'écoute active
- Oser s'exprimer



FINANCEMENTS :

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE



## MIEUX COMMUNIQUER ET MANAGER AVEC LA MÉTHODE AEC DISC

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC - AB

### Objectifs :

- Comprendre les bases de l'outil AEC DISC
- Apprendre à identifier les différents types de personnalité selon le modèle AEC DISC
- Développer des compétences en communication et gestion d'équipe

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION

DIGITAL

GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES



## ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT

RESTAURATION

RSE

## DEVENIR ET ÊTRE EMPLOYÉ D'ÉTAGE

**Durée : 2 jours - 14 heures**      **PDC - AB**

### 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**      **PDC - AB**

### 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**      **PDC - AB**

### 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



**FINANCEMENTS :**

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION

DIGITAL

GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES



## **ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT**

RESTAURATION

RSE

## L'EXCELLENCE AU SERVICE DU CLIENT

**Durée : 2 jours - 14 heures**      **PDC - AB**

### Objectifs :

- Définir les valeurs du luxe et adopter les attitudes et comportements du secteur
- Connaître et maîtriser les règles du service haut de gamme afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle et de la fidéliser
- Créer un échange personnalisé avec le client et lui faire vivre une expérience
- Représenter et véhiculer l'image de l'hôtel

## MIEUX VENDRE EN RÉCEPTION

**Durée : 2 jours - 14 heures**      **PDC - AB**

### Objectifs :

- Prendre conscience du rôle de d'« Ambassadeur »
- Prendre conscience du rôle de « Vendeur »
- Comprendre et maîtriser la dynamique tarifaire
- Être performant au téléphone
- Avoir les outils et techniques pour mieux vendre
- Gérer les clients difficiles et les situations de stress

## DYNAMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN RÉCEPTION

**Durée : 2 jours - 14 heures**      **PDC - AB**

### Objectifs :

- La compréhension du parcours client
- La savoir-vivre professionnel
- L'excellence relationnelle / comportementale



## GESTION DES CONFLITS

**Durée : 2 jours - 14 heures**      **PDC - AB**

### Objectifs :

- Appréhender le fonctionnement d'un conflit
- Mieux se connaître pour gérer les situations difficiles
- Comprendre la place des émotions dans le conflit
- Anticiper et prévenir un conflit
- Gérer un conflit avec sérénité

**FINANCEMENTS :**

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION

DIGITAL

GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT



---

# RESTAURATION

RSE



## LES CHIFFRES À TABLE

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Développer sa connaissance du compte d'exploitation et du compte de résultat
- Comprendre les méthodes de fixation d'un prix de vente à partir de la fiche technique
- Connaître les principaux ratios et les leviers d'exploitation permettant d'atteindre les objectifs
- Développer les aptitudes des équipes à respecter un objectif de charge et/ou de marge

## DÉVELOPPER SES VENTES EN RESTAURATION

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Faire de vos équipes de service des vendeurs
- Développer les techniques de ventes de vos équipes
- Développer l'aptitude, l'attitude et le discours commercial des équipes
- Optimiser le rendement commercial des équipes

## FAIRE DE MON PETIT-DÉJEUNER UN VÉRITABLE ATOUT COMMERCIAL

**Durée : 2 jours - 14 heures**

**PDC - AB**

### Objectifs :

- Créer une offre petit déjeuner en adéquation avec mon établissement
- Acquérir les clés d'un petit-déjeuner réussi
- Apprendre à mettre en valeur son offre dans son hôtel et sur les nouveaux canaux de communication et de distribution digitale
- Améliorer la satisfaction client

**FINANCEMENTS :**

**AB** DISPOSITIF ACTION DE BRANCHE

**PDC** PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION

DIGITAL

GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT

RESTAURATION



**RSE**

---

## RSE & DÉVELOPPEMENT DURABLE

**Durée : 2 jours - 14 heures**      **PDC**

### Objectifs :

- Comprendre la transition écologique de manière systémique
- Décrypter les impacts de l'activité hôtelière
- Déployer une démarche environnementale au sein de son établissement.
- Sensibiliser ses collaborateurs et sa clientèle aux bonnes pratiques pour préserver l'environnement.
- Embarquer les collaborateurs dans la démarche RSE de l'établissement
- Savoir communiquer sur sa démarche en toute sincérité



# ET TOUJOURS PLUS ...

The Originals Academy s'est entourée de partenaires pour répondre à tous vos besoins. N'hésitez pas à nous solliciter pour :

- Formations obligatoires (Permis de former, HACCP, Permis d'exploitation ...)
- Des formations en e-learning
- Des formations culinaires
- ...

# PARTENAIRES



# CERTIFICATIONS





# *The* **ORIGINALS** **ACADEMY**

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

**Email** : [academy@theoriginalshotels.com](mailto:academy@theoriginalshotels.com)

**Téléphone** : 01 44 84 44 07

**Site Internet** : [www.theoriginalsacademy.com](http://www.theoriginalsacademy.com)

**Adresse** : 22, rue Maurice Grimaud, 75018 Paris