

Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Développer son chiffre d'affaires Séminaires

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Connaître le marché des séminaires
- Donner à chaque participant les clés d'un séminaire réussi
- Améliorer l'organisation générale d'un séminaire

Pour qui ?

Directeur, équipe de réception, responsable séminaire et toute personne en charge de l'organisation d'un séminaire dans l'entreprise.

Mieux commercialiser par internet

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Mettre en place une véritable stratégie de distribution (visibilité, disponibilités, offres et tarifs)
- Améliorer ses performances internet en direct
- Minimiser les coûts de distribution

Pour qui ?

Directeur, équipe de réception, équipe de réservation, revenue manager, responsable séminaire et toute personne en charge de la e-distribution dans l'entreprise.

Mieux commercialiser son établissement

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Préparer son entreprise à la commercialisation : plan d'actions commerciales, outils et supports commerciaux efficaces
- Apprendre à gérer des fichiers commerciaux
- Être capable de mettre en oeuvre une démarche commerciale active de proximité.

Pour qui ?

Directeur, équipe commerciale, équipe de réception

Réussir sa prospection téléphonique

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Acquérir un discours accrocheur
- Conquérir de nouveaux clients
- Supprimer l'appréhension de la prospection téléphonique

Pour qui ?

Directeur, équipe commerciale, équipe de réception

Réussir ma commercialisation groupe

2 JOURS - INTER ET INTRA

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

Pour qui ?

Directeur, équipe commerciale, équipe de réception

Prospection commerciale de proximité

3 JOURS - INTRA

- Optimiser le fichier "clients" et le fichier "prospects"
- Savoir organiser et mettre en oeuvre le suivi des actions commerciales

Pour qui ?

Directeur, équipe commerciale, équipe de réception

Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Facebook débutant

1 JOUR - INTER ET INTRA

- Comprendre le fonctionnement des réseaux sociaux
- Donner les clés de la création et de la gestion de sa page
- Mettre en place une véritable stratégie de communication

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, équipe commerciale, équipe de réception, revenue manager

Animer sa communauté sur Facebook et Instagram

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Comprendre le fonctionnement des réseaux sociaux
- Donner les clés de la création et de la gestion de sa page
- Mettre en place une véritable stratégie de communication

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, équipe commerciale, équipe de réception, revenue manager



Gérer sa e-reputation

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Gérer et surveiller l'e-reputation de son établissement avec des réponses clients efficaces
- Utiliser les sites d'avis clients consommateurs comme vecteurs de vente
- Faire de ses meilleurs clients des ambassadeurs

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, équipe commerciale, équipe de réception, revenue manager

Répondre aux commentaires et avis clients sur internet

1 JOUR - INTER ET INTRA

- Acquérir les clés d'une réponse réussie
- Formuler des avis clients et commentaires rapidement et efficacement
- Mettre en oeuvre une stratégie de marketing relationnel avec ses clients

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, équipe commerciale, équipe de réception, revenue manager

Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Construire sa politique tarifaire digitale avec la Business Box

1 JOUR - INTER ET INTRA

- Mettre en oeuvre une politique dynamique pour vendre 'mieux' et vendre 'plus'. Initier une stratégie de vente par canal et segment
- Maîtriser les outils nécessaires à sa commercialisation : Customer Relationship Manager (CRM), Central Reservation System (CRS) et Channel Manager

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, équipe commerciale, équipe de réception, revenue manager

Yield Management

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Améliorer le rendement de vos chambres avec une stratégie commerciale optimale
- Instaurer des instruments de mesure, de contrôle et de prévision

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, équipe commerciale, équipe de réception, revenue manager

Yield Management - Niveau 2

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Mieux gérer au quotidien son 'pricing' et son 'Channel management'
- Bâtir un plan d'action d'optimisation de son chiffre d'affaires jour par jour : prévision, suivi, montée en charge, veille concurrentielle, offre tarifaire, consignes de vente

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, équipe commerciale, équipe commerciale, équipe de réservations.

Piloter la gestion opérationnelle et financière de son hôtel

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Connaître les différents indicateurs professionnels
- Savoir déterminer un prix selon un objectif de marge ou de prix et analyser ses ventes et ses charges
- Construire son propre tableau de bord pour piloter son établissement

Pour qui ?

Dirigeant, contrôleur de gestion, chef de service comptable



Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Développer les aptitudes en management

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Analysez ses pratiques managériales (points forts et points faibles)
- Savoir féliciter mais aussi réprimander sans démotiver
- Devenir un manager facilitateur, entrepreneur, et collaboratif

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service, futur chef de service

Management Arc-en-ciel

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Adapter sa communication managériale pour qu'elle soit efficace avec chacun de ses collaborateurs quelle que soit sa personnalité

Pour qui ?

Tout public

Management Arc-en-ciel - Niveau 2

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Analyser ses pratiques managériales et adapter sa communication managériale selon la situation et son interlocuteur

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service

Les clefs pour réussir son recrutement

1 JOUR - INTER ET INTRA

- Identifier les besoins réels du poste
- Rédiger une annonce attractive
- Réussir sa sélection de candidats et mener efficacement ses entretiens

Pour qui ?

Dirigeant, chef de service

Gestion du stress

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Comprendre le fonctionnement du stress
- Identifier les éléments déclencheurs du stress
- Déterminer les intentions derrière le stress
- Appliquer des techniques de gestion du stress

Pour qui ?

Tout public



Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Adopter les gestes et postures qui préservent

2 JOURS - INTRA

- 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

Pour qui ?

Directeur, assistant de direction, gouvernante, femme de chambre et toute personne en charge du contrôle des chambres

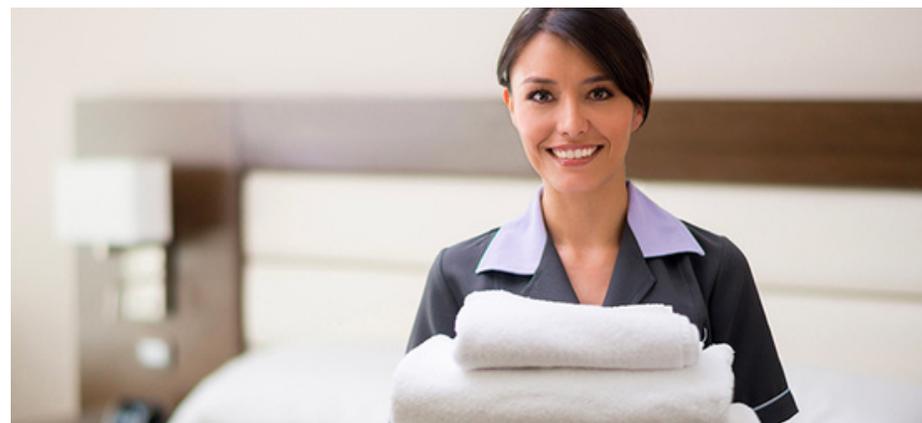
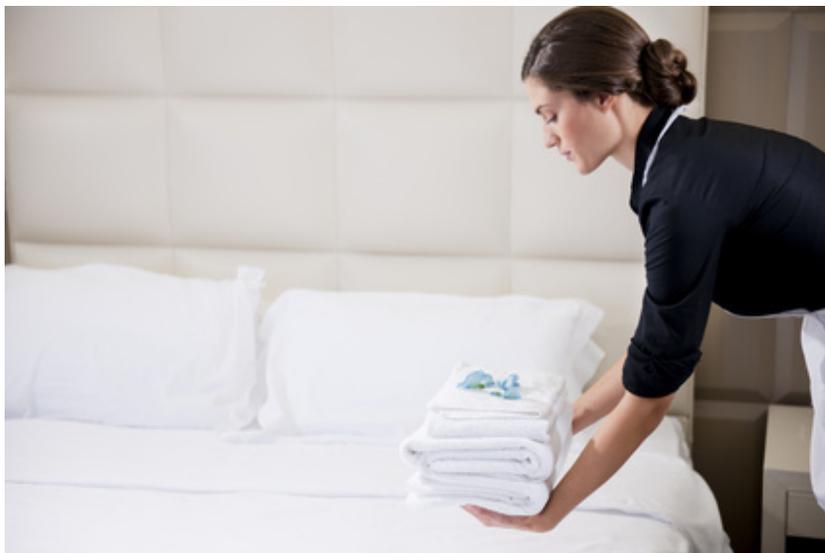
Employé(e) d'étage

2 JOURS - INTRA

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

Pour qui ?

Personnel débutant n'ayant pas de qualification professionnelle



Assistant(e) gouvernant(e)

2 JOURS - INTRA

- Se perfectionner aux techniques d'entretien des chambres
- Optimiser le fonctionnement du travail du personnel d'entretien par une meilleure gestion des produits d'entretien, une maîtrise des économies d'énergie et une sensibilisation au tri sélectif
- Connaître les protocoles adaptés à la structure et aux moyens de l'établissement.

Pour qui ?

Employé d'étage qualifié ayant besoin de perfectionnement aux techniques inhérentes au fonctionnement optimal du service des étages.

Responsable d'étage (Gouvernante)

2 JOURS - INTRA

- Remise à niveau des techniques de base
- Organiser et superviser le travail des étages
- Savoir former les nouveaux personnels

Pour qui ?

Employé d'étage qualifié en évolution vers la responsabilité des étages, ayant besoin de perfectionnement aux techniques inhérentes au fonctionnement optimal du service des étages

Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Mieux vendre en réception

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Développer la confiance en soi face aux clients et assurer un service de qualité en toute circonstance
- Acquérir des techniques simples et efficaces pour mieux vendre
- Être à l'aise dans une situation à risque

Pour qui ?

Directeur, chef de réception, équipe de réception et toute personne en relation avec la clientèle à la réception et au téléphone

Ventes additionnelles, upselling et cross selling

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Transformer les réceptionnistes en vendeurs et renforcer ses connaissances en technique de vente pour développer le chiffre d'affaires en direct
- Construire un argumentaire
- Apprendre à traiter les objections et s'affirmer face au client

Pour qui ?

Chef de réception, équipe commerciale, équipe de réception



Atteindre l'excellence au service du client

2 JOURS - INTRA

- Connaître et maîtriser les règles du service haut de gamme afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle et de la fidéliser
- Représenter et véhiculer l'image de l'hôtel
- Informer et valoriser auprès de sa clientèle des pratiques éco-responsables

Pour qui ?

Tout public ayant une qualification professionnelle en hôtellerie restauration en contact direct avec la clientèle

Gestion des conflits

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Maîtriser les situations à risque et apporter une solution adaptée en toute circonstance
- Canaliser son stress et ses émotions et prendre du recul dans le conflit
- Comprendre les enjeux des avis en ligne

Pour qui ?

Directeur, équipe commerciale, équipe de réception, serveur et tout personnel travaillant en équipe et au contact des clients

Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Faire de mon petit-déjeuner un véritable atout commercial

2 JOURS - INTRA

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

Pour qui ?

Responsable restauration, responsable petit-déjeuner

Optimiser les ventes au restaurant

2 JOURS - INTER ET INTRA

- Transformer vos équipes en vendeurs et développer la dépense client
- Maîtriser les techniques de vente et miser sur la communication digitale pour développer vos volumes d'activité
- Optimiser le rendement commercial de vos équipes

Pour qui ?

Responsable restauration, maître d'hôtel, chef de rang, équipe de restauration



Les chiffres, à table !

1 JOUR OU 2 JOURS - INTER OU INTRA

- Savoir réaliser une fiche technique et définir un prix de vente
 - Connaître et savoir développer les principaux ratios et leviers d'exploitation
- Pour le format expert (2 jours):
- 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

Pour qui ?

Responsable restauration

Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Eco-responsabilité dans les hébergements touristiques

E-LEARNING - 8H

- Comprendre les enjeux et bénéfices du tourisme durable
- Sensibiliser toute l'équipe à l'éco-responsabilité
- Mettre en place les pratiques éco-responsables au quotidien :
 - o Économie d'énergie
 - o Achats responsables
 - o Gestion des déchets
 - o Partenariats locaux...
- Valoriser son engagement éco-responsable auprès de sa clientèle
- Construire une démarche d'obtention d'un écolabel
- Connaître les dispositifs d'aide au service des hébergeurs
- S'inspirer des meilleures pratiques pour passer à l'étape de mise en œuvre

Pour qui ?

Toutes les équipes (*critère obligatoire dans la nouvelle classification hôtelière)



Promouvoir son programme de fidélité

E-LEARNING - 8H

- Connaître les enjeux d'un programme de fidélité dans l'hôtellerie
- Se repérer dans un écosystème de fidélisation
- Appliquer une méthode d'enrôlement en 4 étapes
- Enregistrer un nouveau membre dans un logiciel de gestion clients
- Entretenir la fidélité au quotidien

Pour qui ?

Direction, équipes de la réception et de la vente

Nos thèmes de formation

Commercialisation

Digital

Gestion

Management et Ressources Humaines

Étages

Accueil et Expérience client

Restauration

RSE & Fidélité

Formations obligatoires

Permis d'exploitation

INTER OU INTRA - 20 HEURES

- Cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables
- La formation est par conséquent un moyen préventif de lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée. Elle permet également de connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons.

Pour qui ?

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise.



Préparation à l'habilitation électrique

INTER OU INTRA - 14 HEURES

- Mettre en application les prescriptions de sécurité électrique pour effectuer le remplacement et raccordement de matériels électriques sur les installations sur lesquels il doit intervenir (BAES).
- Accéder à des locaux réservés aux électriciens pour effectuer des travaux ou opérations non électriques
- Manoeuvrer certains matériels électriques tels que disjoncteurs ou remplacer des fusibles

Pour qui ?

Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien" appelé à effectuer des opérations simples, interventions de remplacement et de raccordement et/ou des manœuvres sur des ouvrages électriques.

Sauveteurs secouristes du travail

INTER OU INTRA - 14 HEURES

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise.
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

Pour qui ?

La formation s'adresse à toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement et traite principalement de l'intérêt de la prévention des risques professionnels et des règles d'intervention.

HACCP

INTER OU INTRA - 14 HEURES - ÉLIGIBLE CPF

- Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale : responsabilité des opérateurs, obligations de résultat et de moyen, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.
- Analyser les risques (physiques, chimiques et biologiques) liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; raisonner les toxico-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne ; connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture ; ainsi que les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle
- Mettre en oeuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale: utiliser le Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH), organiser la production et le stockage des aliments, mettre en place les mesures de prévention nécessaires.

Pour qui ?

A compter du 1er octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libres-services, restauration de type rapide) doit avoir au sein de son établissement une personne formée à l'hygiène alimentaire.



Permis de former

INTER OU INTRA - 14H

- La réussite d'un jeune en formation dépend pour beaucoup de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise ; ce qui souligne le caractère fondamental de l'action des tuteurs et des maîtres d'apprentissage dans la formation des alternants.
- Savoir accueillir, montrer aux jeunes, échanger avec les centres de formation, sont des compétences majeures que les tuteurs et maîtres d'apprentissage doivent développer et mettre en oeuvre constamment pour chaque alternant.
- La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à une intégration réussie.

Pour qui ?

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

Nos points forts

Outils adaptés

Pour répondre à vos besoins dans le monde d'aujourd'hui et de demain, nous proposons des solutions adaptées en présentiel, distanciel et e-learning.

+ de 50 formateurs passionnés

Notre équipe est composée d'environ cinquante formateurs passionnés, tous experts dans leur domaine respectif.

École de formation ouverte à tous

Notre école de formation est ouverte à tous, qu'ils soient membres de la coopérative hôtelière, leur personnel ou des hôteliers externes à notre marque.

Pédagogie adaptée

Nous proposons une pédagogie adaptable et basée sur des cas réels ainsi que des mises en situation concrètes.

Programmes adaptés aux besoins des hôteliers

Nos programmes de formation sont spécifiquement conçus pour répondre aux besoins des hôteliers et restaurateurs, en tenant compte de leurs exigences et de leur réalité opérationnelle.

Certifié **Qualiopi**
processus certifié 

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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