



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

DÉVELOPPER SON CHIFFRE D'AFFAIRE SÉMINAIRES

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC - AB

Objectifs :

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

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

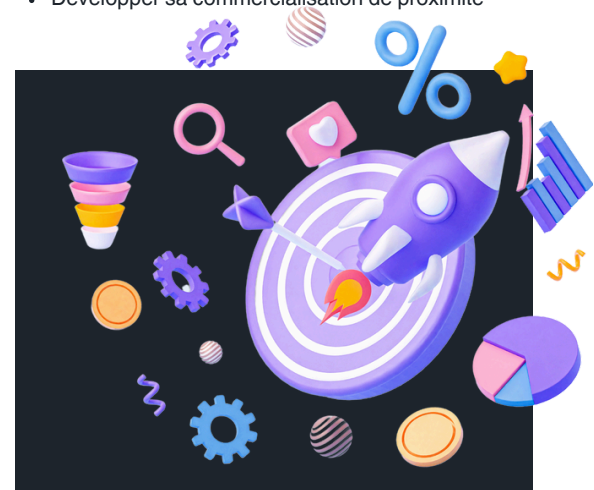
BOOSTER SES VENTES DIRECTES

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

GÉRER SA E-RÉPUTATION

Durée : 1 jours - 7 heures PDC - AB

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



ANIMER SA COMMUNAUTÉ SUR FACEBOOK ET INSTAGRAM

Durée : 2 jours - 14 heures PDC - AB

Objectifs :

- Comprendre les usages de chaque média social et déterminer les « best practices »
- Organiser et optimiser sa prise de parole sur les réseaux sociaux
- Connaître les outils incontournables pour se lancer dans une stratégie Réseaux Sociaux

PDC PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

COMMERCIALISATION

DIGITAL



GESTION

MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

ÉTAGES

ACCUEIL ET EXPÉRIENCE CLIENT

RESTAURATION

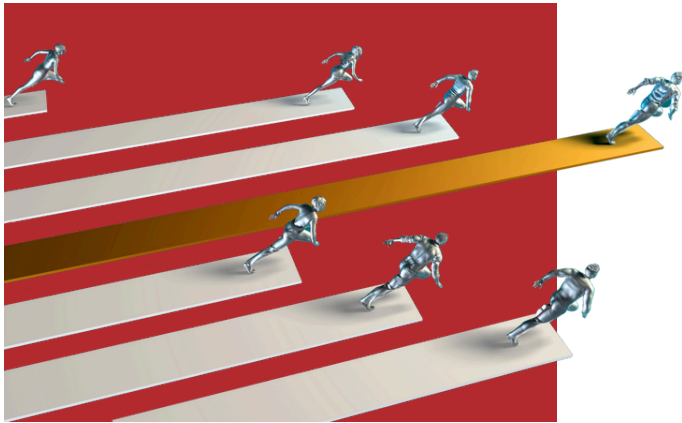
RSE

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

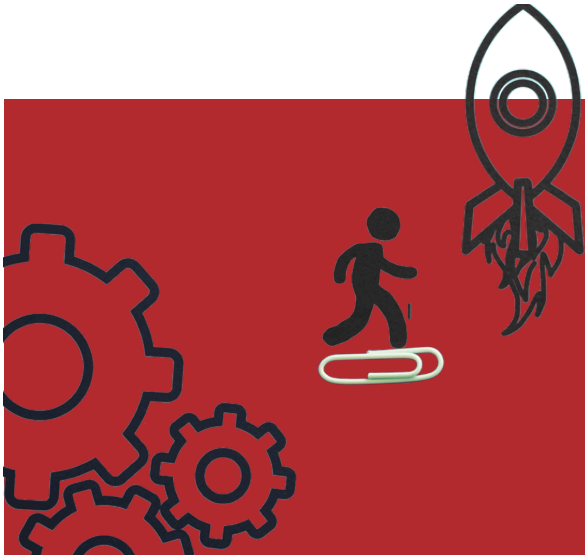
CONFIANCE ET AFFIRMATION DE SOI

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



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

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

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

ATTEINDRE L'EXCELLENCE AU SERVICE DU CLIENT

Durée : 2 jours - 14 heures PDC - AB

Objectifs :

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



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

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

OPTIMISER LES VENTES AU RESTAURANT

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC - AB

Objectifs :

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



PARTENAIRES



CERTIFICATIONS





The **ORIGINALS** **ACADEMY**

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

Email : academy@theoriginalshotels.com

Téléphone : 01 44 84 44 07

Site Internet : www.theoriginalsacademy.com

Adresse : 22, rue Maurice Grimaud, 75018 Paris