

PROGRAMME DES ACTIONS INTER-ENTREPRISES 2016
ACTIONS COLLECTIVES FAFIH
ENTREPRISES DU SECTEUR CHR
Calendrier des formations proposées par thème

Conditions d'admission : Salariés du secteur CHR entreprises de moins de 50 salariés [Prise en charge FAFIH www.fafih.com](http://www.fafih.com) Pour les autres entreprises, nous contacter. *Le programme et la fiche d'inscription vous seront adressés sur demande.*

Domaine de formation	Formation	N° Action	Objectif	Lieu	Durée		S1		S2		S3	
					J	H	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin
Qualité du service	Accueil physique et téléphonique	15444	L'accueil en entreprise...Une valeur ajoutée... Développer l'attitude globale positive de l'accueillant Comprendre les besoins de l'entreprise Entendre les besoins du client	Rouen	2	14	01/03/2016	02/03/2016	05/09/2016	06/09/2016		
Qualité du service	Gérer les clients difficiles	15445	Saisir les enjeux des réclamations sur l'entreprise Analyser et maîtriser les situations conflictuelles Acquérir les outils appropriés	Rouen	1	7	05/04/2016	05/04/2016	13/09/2016	13/09/2016		
Qualité du service	Développer ou renforcer son aisance relationnelle par les techniques d'expression théâtrale	15446	Libérer la parole par l'expression théâtrale Accroître son aisance corporelle Développer sa créativité par le jeu	Rouen	2	14	21/03/2016	22/03/2016	26/09/2016	27/09/2016		
Qualité du service	Technique de réception - Réservation	16282	Aller au-devant des attentes de vos clients, faire connaître ses produits et développer les ventes	Rouen	1	7	11/03/2016	11/03/2016	09/09/2016	09/09/2016		
Qualité du service	Technique de réception - Accueil Client	16283	L'accueil en entreprise...Une valeur ajoutée... Savoir accueillir et gérer un client Développer l'attitude globale positive de l'accueillant Entendre les besoins du client Optimiser les ventes.	Rouen	1	7	25/03/2016	25/03/2016	23/09/2016	23/09/2016		
Clientèle étrangère	Savoir se présenter (en langues étrangères)	15447	Se présenter personnellement Se présenter, tenir une conversation en socialising, connaître les éventuelles différences entre les cultures rencontrées, présenter une personne à une autre	Rouen	1	7	09/09/2016	09/09/2016	25/04/2016	25/04/2016		
Clientèle étrangère	Savoir présenter son entreprise, un produit en Anglais	15448	Se présenter professionnellement, présenter son entreprise, présenter un produit.	Rouen	2	14	09/05/2016	23/05/2016	10/10/2016	17/10/2016		
Service en salle	Connaissance des vins oenologie	15450	Permettre au stagiaire de parler de la culture de la vigne et de l'élaboration des vins, Savoir associer une région à un type de produit Etre capable de parler en utilisant des termes techniques vendeurs, des produits issus de vinifications spéciales.	Rouen	1	7	26/04/2016	26/04/2016	20/09/2016	21/09/2016		
Service en salle	Connaissance des vins la législation et le classement des appellations	15451	Apporter au stagiaire des éléments sur la législation, concernant le classement des vins et la hiérarchie des A O P, Etre capable de lire et d'interpréter une étiquette, d'en ressortir les principaux éléments d'information, pour les transmettre aux clients dans des termes vendeurs, Etre capable situer géographiquement les principales régions de production Françaises, d'en ressortir la couleur dominante et la typicité organoleptique	Rouen	1	7	11/05/2016	11/05/2016				

Domaine de formation	Formation	N° Action	Objectif	Lieu	Durée		S1		S2		S3	
					J	H	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin
Service en salle	Connaissance des vins - les vignobles français, crus des vins	15452	Cette journée est la suite du module 2 et concerne le reste du vignoble Français (sud, ouest et centre). Etre capable situer géographiquement les principales régions de production Françaises, d'en ressortir la couleur dominante et la typicité organoleptique. Etre capable situer géographiquement les principales régions de production Françaises, d'en ressortir la couleur dominante et la typicité organoleptique.	Rouen	1	7	18/05/2016	18/05/2016				
Service en salle	Connaissance des vins – Reconnaissance des arômes viniques, initiation au goût	15453	Effectuer une bonne approche de la reconnaissance des arômes viniques, Mémoriser et (ou) retrouver les arômes de la vie courante, Mémoriser et (ou) retrouver les arômes d'épices régulièrement utilisés en cuisine, Sensibiliser les participants au respect des températures de service pour la mise en évidence des qualités organoleptiques des produits dégustés.	Rouen	1	7	25/05/2016	25/05/2016				
Service en salle	Connaissance des vins - les accords vins et mets	15454	Désacraliser la vente des vins, Opérer des ventes additionnelles, Obtenir une bonne approche de l'accord des vins et des mets, Maîtriser les termes techniques liés à la description des vins.	Rouen	1	7	01/06/2016	01/06/2016	24/10/2016	24/10/2016		
Service en salle	Le bar – connaissance de la réglementation et des boissons	15455	Connaître et maîtriser les conditions d'application de la réglementation des débits de boissons. Etre capable de reconnaître, à la lecture de l'étiquette, les familles de produits servis au bar (apéritifs, alcools, liqueurs). Etre capable de parler des boissons, en précisant les produits de base, les lieux de production et modes de fabrication. Choisir et adapter les verres destinés au service des boissons. Servir le volume de boisson adapté à la carte des boissons ou au tarif des consommations. Associer les ingrédients aux boissons servies (Glace, zest, fruits, eaux).	Rouen	1	7	04/05/2016	04/05/2016				
Service en salle	Le bar – les boissons chaudes et froides	15456	Etre capable de situer précisément les pays producteurs et variétés de produits de base, des boissons chaudes servies au bar, Etre capable de parler des produits de base utilisés et des modes de fabrication des boissons chaudes servies au bar et respecter l'utilisation des machines et matériels de service. Pouvoir déterminer l'origine, les produits de base, la saveur et la texture des sodas, jus de fruits et eaux minérales.	Rouen	1	7	19/05/2016	19/05/2016				

Domaine de formation	Formation	N° Action	Objectif	Lieu	Durée		S1		S2		S3	
					J	H	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin
Service en salle	Le bar – les bières et les whiskies	15458	Etre capable de situer précisément les pays producteurs de bières et de whiskies, Etre capable de parler des produits de base utilisés et des modes de fabrication des grandes familles de bières et whiskies. Savoir mettre en évidence les particularités organoleptiques des grandes familles de bières et whiskies.	Rouen	1	7	13/06/2016	13/06/2016				
Service en salle	Les petits déjeuners	15463	Etre capable de préparer le service du petit déjeuner au buffet et en room service selon les spécificités de l'entreprise	Rouen	1	7	03/05/2016	03/05/2016				
Service en salle	Organisation et particularités – l'organisation de la mise en place	15464	Etre capable de réaliser la disposition de la salle à manger et d'effectuer la mise en place des tables. Etre capable d'adapter un mode de service à une catégorie d'établissement et type de mets à servir..	Rouen	1	7	06/04/2016	06/04/2016				
Service en salle	Organisation et particularités – les particularités des services	15465	Etre capable d'adapter une technique de service et un comportement aux situations pratiques les plus courantes du restaurant.	Rouen	1	7	09/05/2016	09/05/2016				
Contraintes légales /sécurité	Entreprendre une démarche de développement durable	15466	Sensibiliser et informer le personnel sur ce qu'est le développement durable appliqué aux entreprises des HCR Fournir une assistance à la mise en place d'une démarche de qualité environnementale dans un établissement hôtelier ou de restauration	Rouen	1	7	19/10/2016	19/10/2016	27/04/2016	27/04/2016		
Contraintes légales /sécurité	Habilitation électrique: non électricien HOV, BO	15468	Avoir accès aux locaux où résident des dangers et risques électriques	Rouen	1	7	23/03/2016	23/03/2016	19/09/2016	19/09/2016		
Contraintes légales /sécurité	Prévention des risques professionnels	15469	Etre capable de : Respecter et appliquer la législation Prendre conscience de la santé au travail et de ses conséquences économiques et sociales Connaître l'environnement HCR intérieur et extérieur	Rouen	1	7	22/02/2016	22/02/2016	19/09/2016	19/09/2016		
Contraintes légales /sécurité	Gestes et postures	15471	Repérer des situations nuisibles pour la santé ou qui entraînent des efforts excessifs Assurer sa propre sécurité en mettant en œuvre des techniques de manipulation adaptées à la tâche Apprendre les gestes et postures qui assurent un maximum de sécurité physique et d'économie d'effort	Rouen	1	7	15/03/2016	15/03/2016	13/10/2016	13/10/2016		
Contraintes légales /sécurité	Le document unique	17725	Mettre en place les actions servant à renseigner le document unique : Identifier les dangers, Etablir une hiérarchisation des risques Proposer des actions de prévention	Rouen	1	7	07/03/2016	07/03/2016	03/10/2016	03/10/2016		

Domaine de formation	Formation	N° Action	Objectif	Lieu	Durée		S1		S2		S3	
					J	H	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin
Contraintes légales /sécurité	L'essentiel de la réglementation sociale	15472	Maîtriser les fondamentaux du droit du travail en HCR Se repérer de manière structurée dans l'environnement juridique de la gestion du personnel Avoir les bons réflexes dans la gestion individuelle des salariés Mieux anticiper les risques juridiques en matière de gestion de ressources humaines	Rouen	2	14	08/09/2016	15/09/2016	10/03/2016	11/03/2016		
Management	Management sans lien hiérarchique	15473	Coordonner, animer, contrôler et développer le travail en équipe sans rapport hiérarchique.	Rouen	2	14	07/04/2016	08/04/2016	21/09/2016	22/09/2016		
Management	Conduire une réunion et prendre la parole en public	15474	Préparer et conduire efficacement une réunion de toute nature auprès de différents publics en maîtrisant les techniques d'animation et les phénomènes de groupe	Rouen	2	14	28/04/2016	29/04/2016	29/09/2016	30/09/2016		
Management	Optimiser sa communication dans l'environnement professionnel	15475	Identifier les rouages de la communication dans le cadre professionnel Améliorer ses capacités et sa relation de communication Mieux convaincre et argumenter Savoir s'affirmer dans les situations difficiles	Rouen	2	14	06/10/2016	07/10/2016	30/05/2016	31/05/2016		
Management	Conduire un entretien de recrutement	15476	Identifier les enjeux de l'entretien individuel Définir le déroulement en amont de l'entretien : Les modalités et les outils utilisés Gérer le déroulement de l'entretien	Rouen	2	14	03/11/2016	04/11/2016				
Management	Management opérationnel	15477	Animer et diriger une équipe Connaître, motiver, accompagner efficacement ses collaborateurs dans leurs activités quotidiennes. Donner de la considération et fédérer son équipe	Rouen	2	14	15/11/2016	16/11/2016	26/05/2016	27/05/2016		
Management	Prévenir et gérer les conflits	15478	Identifier les conflits Trouver des solutions Prévenir plutôt que guérir	Rouen	2	14	08/11/2016	09/11/2016	23/06/2016	24/06/2016		
Management	Le management transgénérationnel	15479	Comprendre le rapport au travail des différentes générations présentes dans son établissement afin de leur permettre de mieux collaborer ensemble. Développer un leadership adapté afin d'emmener une équipe multi générationnelle vers les objectifs de l'entreprise.	Rouen	2	14	09/06/2016	10/06/2016	24/11/2016	25/11/2016		
Management	Les entretiens Professionnels	15480	Identifier les enjeux de l'entretien individuel Définir le déroulement en amont de l'entretien : les modalités et les outils utilisés Gérer le déroulement de l'entretien	Rouen	1	7	09/03/2016	09/03/2016	23/02/2016	23/02/2016		
Dévelop. commercial	L'art de la vente : Acquérir ou renforcer sa culture commerciale	15481	Adopter une démarche commerciale en lien avec son activité Comprendre et maîtriser les 7 missions de la fonction commerciale Acquérir une relation commerciale qualitative	Rouen	2	14	06/04/2016	07/04/2016	14/09/2016	28/09/2016		
Dévelop. commercial	Techniques de ventes additionnelles	16285	Optimiser les ventes. Savoir accueillir et gérer un client.	Rouen	1	7	16/03/2016	16/03/2016	03/10/2016	03/10/2016		

Domaine de formation	Formation	N° Action	Objectif	Lieu	Durée		S1		S2		S3	
					J	H	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin
E Réputation réseau sociaux	Le webmarketing et les opportunités de développement commercial	15482	Identifier les conditions de réussite et les raisons des échecs de la communication sur internet Formaliser une stratégie webmarketing efficace pour son établissement Choisir et maîtriser les outils adaptés à sa stratégie webmarketing Evaluer les résultats de sa stratégie webmarketing	Rouen	2	14	26/05/2016	27/05/2016	02/06/2016	03/06/2016	04/10/2016	05/10/2016
E Réputation réseau sociaux	Les réseaux sociaux pour augmenter sa visibilité dans un objectif marketing	15483	Identifier les conditions de réussite et les raisons des échecs de la communication sur les réseaux sociaux Formaliser une stratégie efficace sur les réseaux sociaux Choisir les réseaux sociaux les plus pertinents par rapport à son activité et ses objectifs Animer ses réseaux sociaux -Evaluer les résultats de ses actions sur les réseaux sociaux	Rouen	1	7	20/05/2016	20/05/2016	08/06/2016	08/06/2016	11/10/2016	11/10/2016
Formation de formateur	Formation de formateur	15484	Etre capable de : • Concevoir et Animer des actions de formation. • Définir et respecter les objectifs pédagogiques • Réguler la progression selon les spécificité du groupe • Evaluer les acquis	Rouen	3	21	14/06/2016	28/06/2016				
Permis de former	Permis de former	17723	Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation Permettre à l'alternant de tirer profit de l'alternance Créer les conditions d'une intégration réussie dans l'entreprise Accompagner l'alternant Organiser le parcours de formation Evaluer les acquis tout au long du parcours Appliquer les règles légales régissant les contrats en alternance	Rouen	2	14	07/03/2016	08/03/2016	18/01/2016	25/01/2016	15/06/2016	20/06/2016
Permis de former	Permis de former - MAC)	17724	Mise à jour pour : Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation Permettre à l'alternant de tirer profit de l'alternance Créer les conditions d'une intégration réussie dans l'entreprise Accompagner l'alternant Organiser le parcours de formation Evaluer les acquis tout au long du parcours Appliquer les règles légales régissant les contrats en alternance Retour sur expérience	Rouen	0,5	4	14/03/2016	14/03/2016	10/05/2016	10/05/2016	03/10/2016	03/10/2016
Qualité du service	Le contrôle d'une chambre	15487	Respecter les procédures internes lors de l'entretien des chambres : l'autocontrôle	Rouen	1	7	03/02/2016	03/02/2016	17/03/2016	17/03/2016		

Domaine de formation	Formation	N° Action	Objectif	Lieu	Durée		S1		S2		S3	
					J	H	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin
Contraintes légales /sécurité	Les pratiques et qualité d'hygiène alimentaire (DRAAF)	15488	Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer ses activités dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation et permettant la satisfaction du client. Arrêté du 5 octobre 2011 Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale	Rouen	2	14	12/02/2016	19/02/2016	18/03/2016	25/03/2016	17/06/2016	27/06/2016
Contraintes légales /sécurité	Formation Sauveteur Secouriste du Travail	15489	Disposer, dans tous les établissements et sur le lieu de travail, d'hommes et de femmes en nombre adapté et bien répartis, capables d'intervenir immédiatement et efficacement après tout accident. Pour cela, ils doivent être capables de rechercher les risques persistants pour protéger et d'examiner la victime pour alerter et secourir. Promouvoir la prévention des risques professionnels, thème abordé tout au long de la formation SST.	Rouen	2	14	29/02/2016	14/03/2016	06/04/2016	07/04/2016		
Gestion	Comptabilité (les bases)	15490	Maîtriser les techniques de base de la comptabilité dans la gestion courante de son établissement	Rouen	3	21	17/05/2016	23/05/2016				
Gestion	Interprétation des états financiers pour mesurer la rentabilité de l'entreprise	15491	Comprendre les données financières (résultat et bilan) et les interpréter Faire un état financier Mesurer la rentabilité et évaluer les besoins de financement de l'entreprise	Rouen	2	14	06/06/2016	07/06/2016	17/11/2016	18/11/2016		
Gestion	Gestion des stocks - du coût matière au prix de vente	15492	Respecter les règles d'entrée sortie de marchandises dans son exploitation	Rouen	2	14	31/03/2016	01/04/2016	13/10/2016	14/10/2016		
Gestion	Analyse de gestion : les indicateurs de gestion	15493	Gérer les tâches administratives et de gestion de son service Maîtriser les indicateurs de gestion : Ratios (théorique et réels) Analyser les écarts Comprendre le compte d'exploitation et analyser le chiffre d'affaire	Rouen	2	14	25/04/2016	02/05/2016	07/11/2016	14/11/2016		
Contraintes légales/sécurité	Habilitation électrique	15494	Obtenir l'habilitation électrique BR	Rouen	2	14	04/04/2016	11/04/2016				
Management	Yield Management	15495	Connaître les grands principes et l'intérêt du yield management Comprendre l'importance et les enjeux de son rôle de réceptionniste ou d'agent de réservation dans la démarche de yield management de son établissement Savoir vendre le « pricing dynamique » et répondre aux objections Mettre en place et assurer le bon suivi des outils du yield management	Rouen	1	7	21/03/2016	21/03/2016				

Domaine de formation	Formation	N° Action	Objectif	Lieu	Durée		S1		S2		S3	
					J	H	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin	Date Début	Date Fin
Management	Optimiser le revenu de son hôtel avec le Yield Management	15496	Utiliser les leviers du yield management pour optimiser le remplissage et le rendement de son hôtel Comprendre et savoir analyser l'historique de son activité Anticiper sur certains événements critiques Savoir transmettre et appliquer les consignes de ventes liées aux décisions stratégiques fixées	Rouen	1	7	31/03/2016	31/03/2016	24/05/2016	24/05/2016		
Contraintes légales/sécurité	Maintenir et actualiser ses compétences de sauveteur secouriste du travail	15497	Maintenir les personnes titulaires du certificat de SST en capacité d'intervenir efficacement dans une situation d'accident du travail(MAC)	Rouen	1	7	14/01/2016	14/01/2016	23/09/2016	23/09/2016		
Snacking	Les petites préparations chaudes et froides servies à l'assiette	16279	Etre capable de réaliser en autonomie les tâches de mise en place, fabrication et de service des petites préparations froides et chaudes. Réaliser et interpréter une fiche technique de réalisation, gestion et coûts des préparations. Etre capable de réaliser une carte réduite de restauration rapide, calculer les coûts et prix de vente TTC	Rouen	1	7	31/03/2016	31/03/2016				
Nouvelles techniques de cuisson	Cuisson Basse température	16280	Appréhender les techniques de cuissons à basse température (dite également « de nuit ») pour une optimisation du temps et des coûts. Maîtriser la cuisson basse température avec ou sans conditionnement. Adapter les températures de cuisson en fonction de la nature des matières premières	Rouen	2	14	14/04/2016	21/04/2016				
Nouvelles techniques de cuisson	Cuisson sous vide	16281	Maîtriser les techniques de conditionnement et de cuisson des produits Sous-Vide afin d'optimiser son organisation de travail et de conserver les qualités organoleptiques des aliments. Maîtriser les bonnes pratiques d'hygiène et être en conformité avec les services de contrôle.	Rouen	2	14	12/05/2016	13/05/2016				

Vous avez une demande de stage spécifique qui n'apparaît pas dans notre calendrier 2016 ?

- Contactez-nous pour un conseil personnalisé
- Consultez notre offre de stages accessibles par d'autres dispositifs ouverts aux salariés de l'industrie hôtelière sur notre site : : www.arc-formation.fr contact@arc-formation.fr - Tel : 02 35 34 30 53 - Fax : 02 35 34 30 92