

CATALOGUE FORMATION

Domaine	Thème	Titre de l'action de formation
Qualité de service et relation client	Relation client	Optimiser sa communication professionnelle
		Réussir le premier contact dans la relation clientèle
		Comment bien accueillir un client en situation de handicap ?
		Gérer son stress et le transformer en énergie positive
		Maîtriser les codes sociaux et appréhender le cadre relationnel dans l'entreprise
Accueil de la clientèle étrangère	Accueil tourisme clientèle étrangère	Anglais :Savoir accueillir et conseiller la clientèle dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration
Techniques métiers Hôtellerie Restauration	Sommellerie	S'initier à l'œnologie et développer sa connaissance des vins
		Se familiariser avec la législation et le classement des différentes appellations de vins
		Se familiariser avec les vignobles français et les différents crus des vins
		Déguster des vins et s'initier aux arômes vintiques et au goût
		Valoriser les ventes de vins en réalisant les bons accords mets et vins
	Bar	Connaissance de la réglementation et des boissons
		Les bières et les whiskies
		La distillation et les cocktails
		Les boissons chaudes et froides
		Les opérations de caisse
	Service en salle	Gestion et réalisation du service
		Prévoir et réaliser un buffet
		Assurer un bon service du petit-déjeuner
	Les produits en restauration	Développer son apprentissage du goût
		Les œufs et les poissons
		Les coquillages, mollusques et crustacés
		Les fumets, fonds, sauces, farces et liaisons
		Les fruits et légumes
		Les viandes, abats, volailles et gibiers

		Les produits boulangers & pâtisseries et reconnaissance du petit et gros matériels
		Les produits fromagers et charcutiers
	Snacking	Les petites préparations chaudes et froides servies à l'assiette
	Nouvelles techniques de cuisson	Maîtriser des nouvelles techniques de cuisson : la cuisson sous vide et basse température
	Diététique	Approche de la cuisine diététique
	Service étages	Mettre en œuvre et optimiser l'organisation et les méthodes de travail du service des étages
		Améliorer la qualité du service par le contrôle des chambres
		Maîtriser l'organisation du service lingerie et lutter efficacement contre les nuisibles
		Développer les compétences de gouvernante : Organiser, coordonner, gérer et manager
	Service réception	Maîtriser les techniques de réservation
		Maîtriser les opérations de caisse
		Maîtriser les opérations de la main courante
		Yield management : S'initier à une politique tarifaire flexible
		Optimiser le revenu de son hôtel avec le Yield Management
Environnement hôtelier	Bien connaître l'industrie hôtelière	
	Patrimoine touristique	
	Valoriser son patrimoine touristique auprès de la clientèle	
Qualité	Se sensibiliser à la démarche qualité en hôtellerie	
Les contraintes légales hygiène et sécurité	Contraintes légales/sécurité	Se sensibiliser à la démarche de développement durable
		S'initier au développement durable et à la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
		Habilitation électrique: non électricien BE Manœuvre, BS
		Evaluer efficacement les risques professionnels grâce au document unique
		Prévenir les risques dans les gestes professionnels
		HACCP : Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de qualité alimentaire en restauration
		Maîtriser et prévenir les risques allergènes
		SST :
		Sauveteur Secouriste du travail : acquérir les gestes de premiers secours
Recyclage SST :		
Maintien et actualisation des compétences SST		
Management	Management	Développer son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique : le management transversal
		Piloter et accompagner le changement
		Réussir le processus de recrutement d'un collaborateur
		Développer ses aptitudes en management : animer et motiver son équipe
		Développer le management intergénérationnel comme un levier de performance

Management /communication		Bien mener l'entretien individuel avec ses salariés
		Yield management : S'initier à une politique tarifaire flexible
		Optimiser le revenu de son hôtel avec le Yield Management
	Communication	Optimiser sa communication professionnelle
		Gérer son stress et le transformer en énergie positive
		Désamorcer et gérer les conflits
		Conduire efficacement une réunion avec aisance et réussir sa prise de parole en public
Dévelop.commercial	Commercialisation	Développer son chiffre d'affaires par les ventes additionnelles
		Développer la collaboration avec les professionnels du voyage pour augmenter son chiffre d'affaires
		Yield management : S'initier à une politique tarifaire flexible
		Optimiser le revenu de son hôtel avec le Yield Management
	Marketing	Marketing stratégique : S'approprier les enjeux et finalités du marketing stratégique
		Marketing opérationnel
Digital e-Réputation réseau sociaux	Digital e-Réputation réseau sociaux	Webmarketing : Apprendre à construire sa stratégie de communication digitale
		Optimiser sa communication via les réseaux sociaux
Permis de former	Permis de former	Permis de former : Quelles sont les clefs pour être un bon tuteur en entreprise ?
		Permis de former- stage d'actualisation
Gestion/ comptabilité/ droit/fiscalité du secteur	Comptabilité	Mieux comprendre la situation financière et comptable de son entreprise
	Gestion	Comprendre les enjeux de l'approvisionnement
		Maîtriser les outils de gestion des stocks
		Optimiser les coûts liés au stock
		Améliorer sa rentabilité par une bonne gestion des marges
		Piloter son entreprise grâce à l'analyse diagnostique financière et aux outils d'aide à la décision
		Yield management : S'initier à une politique tarifaire flexible
	Droit du travail	Optimiser le revenu de son hôtel avec le Yield Management
		S'initier à la réglementation sociale
	Compétences-clés	Bureautique
Pratiquer le logiciel Excel : Niveau intermédiaire		
Maîtriser le logiciel Excel : Niveau avancé / perfectionnement		
Pratiquer le logiciel Word : Les bases		

	Compétences-clés	Améliorer ses écrits professionnels : rédiger avec aisance et efficacité
		Acquérir/améliorer les apprentissages de base (français, calculs,...)