

Catalogue de formations

Actions collectives

Restaurants traditionnels
Hôtels et hôtels-restaurants
Cafés, brasseries et bars
Traiteurs
Thalassothérapies



Votre contact :

.....

.....

Nos indicateurs de performance par nos stagiaires :

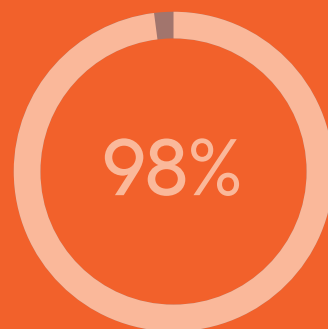
Disponibilité
de l'animateur



Niveau global
de la formation



Atteinte des objectifs
initialement fixés



Nos autres catalogues de formations :

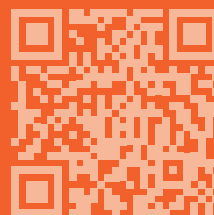


Restauration collective



Restauration rapide

Retrouvez nos catalogues
de formations sur notre site :



www.chr-academie.fr

CHR Académie ® est une école du centre de formation Obbyshare

— 9 rue de Condé — 33 000 BORDEAUX — SIRET 820 014 538 000 20 — contact@obbyshare.com

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès de la préfète de région Nouvelle-Aquitaine.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Actions de branche

Cafés, Hôtels, Restaurants :

Sécurité alimentaire



— Mettre en place la réglementation allergènes	4
— Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire (PMS)	5
— GBPH – Le guide des bonnes pratiques d'hygiène et la qualité alimentaire en restauration	6
— HACCP – Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale	7

Cuisine : techniques professionnelles



— Snacking	8
— Techniques pizza / crêpe	9
— Techniques de boulangerie : pain viennoiseries	10
— Techniques de boulangerie : pâtisseries	11
— Activité traiteur	12
— Connaître les bases en cuisine professionnelle	13
— Techniques culinaires multiculturelles	14
— Techniques de cuissons	15

Cuisine : bien être et santé



— Nutrition diététique découverte	16
— Nutrition diététique perfectionnement	17

Salle / service & bar



— Innovation et créativité	18
— Accords mets/vins- formation de base et perfectionnement	19
— Préparation et service	20
— Connaissances techniques spécifiques bar : biérogologie, cidrologie...	21
— Barista: bases et perfectionnement (café, thés...)	22
— Bartender : bases et perfectionnement (cocktails, mixologie...)	23

Hébergement



— Service étage : bases de travail des employés d'étages	24
— Service étage : contrôle et auto contrôle d'une chambre	25
— Service étage : améliorer les techniques professionnelles des employés d'étages	26

Relations client



— Savoir accueillir un client en situation de handicap	27
— Savoir accueillir une clientèle étrangère	28
— Face à face enchantement client	29
— Relation et expérience client grâce au digital	30
— Accueil relation client : gestion des conflits	31

Commercialisation & communication



— Communiquer avec internet et les réseaux sociaux	32
— Ventes additionnelles (Restauration, Réception)	33
— Événementiel créer, promouvoir et valoriser un événement	34
— Développer la vente à emporter avec un service de qualité	35

Management & RSE



— Recruter, accueillir et intégrer les nouveaux embauchés	36
— Encadrer une équipe multiculturelle	37
— Gestion et encadrement des équipes (fondamentaux et expertise)	38
— Mettre en œuvre la démarche éco-responsable dans l'entreprise	39

Gestion



— Optimiser ses revenus avec le yield management	40
— Mettre en place les fiches techniques pour optimiser ses coûts et ratios	41

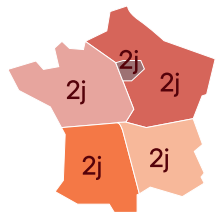


Mettre en place la réglementation allergènes

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



■ Ile-de-France
■ Nord-Ouest
■ Nord-Est
■ Sud-Ouest
■ Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
de la restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test
de positionnement
au début
de la formation.

Présentation de la formation :

Le règlement n°1169/2011 concernant l'information du consommateur sur les denrées alimentaires, dit INCO, d'application obligatoire depuis le 13 décembre 2014, oblige les professionnels

des métiers de bouche à informer les consommateurs sur les additifs, la valeur nutritionnelle des aliments et les allergènes contenus dans le produit.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Mettre en place ou mesurer l'efficacité du Plan de Maîtrise Sanitaire obligatoire en cuisine.

Le programme de formation :

I. La réglementation actuelle applicable aux CHR

— Les principes de l'HACCP et guide des bonnes pratiques d'hygiène
— L'obligation de résultat
— Les risques liés aux allergies
— Différences entre allergie et intolérance
— Mécanisme de l'allergie
— Les régimes alimentaires

— Adapter une organisation au sein de l'établissement

III. Contrôles et affichages

— Mise en place d'une gestion de l'information sur les allergènes
— Notion de base sur l'allergie alimentaire
— Les évolutions récentes en matière de réglementation (Règlement INCO)
— Les contrôles et les sanctions
— Notion de préemballé et de vrac
— Connaître les 14 allergènes à déclaration obligatoire (ADO)
— Méthodologie pour détecter les ADO dans une recette.
— Mise à disposition de l'information allergènes
— Les questions fréquemment posées par les personnes allergiques

II. L'évolution de la réglementation

— Les besoins de mieux informer tous les consommateurs
— Les voies de commercialisation
— Les définitions
— Les nouvelles informations à communiquer pour les denrées pré-emballées et non pré-emballées
— Les mentions obligatoires à indiquer sur les étiquettes des produits préemballés
— Mentions obligatoires communes avec l'examen détaillé de chaque mention : dénomination de vente, état physique, date de durabilité, liste des ingrédients, adresse, quantité nette, numéro de lot
— Ce qui change pour le secteur de la restauration traditionnelle
— Des informations de vos fournisseurs plus complètes
— Des informations complémentaires à communiquer

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en sécurité alimentaire.

Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire (PMS)



Présentation de la formation :

CHR Académie et ses partenaires accompagnent au quotidien ses clients dans la détection des non-conformités et des dysfonctionnements organisationnels en entreprise.

Notre équipe vous propose une mise en place d'un plan d'action efficace pour améliorer et mettre en conformité votre établissement.

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Identifier les dangers liés aux produits allergènes alimentaires.
- Éviter ainsi les risques d'intoxications alimentaires.
- Répondre aux obligations d'information de la clientèle.

Le programme de formation :

I. Rappel des règles d'hygiène et sécurité alimentaire

- La déclinaison de la contamination / multiplication
- La différence pathogènes / altération
- Les origines des problématiques d'hygiène
- La mise en évidence des risques physiques et chimiques : utilisation des outils (5M, CQQCOQP)
- Le facteur température, multiplication, assainissement
- Le rappel de la mécanique HACCP

II. L'analyse des risques en cuisine

- La présentation des différents secteurs
- Le rappel des objectifs « paquet hygiène européen »
- Les risques principaux

III. L'outil de structuration d'un plan HACCP

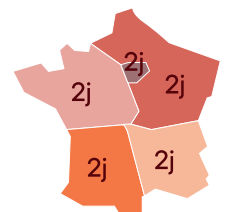
- L'analyse des flux
- La rédaction du tableau de maîtrise et des procédures
- Les outils de traçabilité
- Les documents associés d'auto-contrôles
- Compréhension de la structure de la hiérarchie d'agrément, dispense

d'agrément et PMS au quotidien

- La réglementation relative à l'obligation d'obtention d'un agrément sanitaire
- Les différents dangers dans l'alimentation
- La composition du dossier d'agrément sanitaire
- La documentation et les auto-contrôles

IV. Qu'est-ce que le PMS ?

- Définition et composition du PMS
- Évaluation de la documentation qualité présente dans l'établissement
- Constitution du dossier P.M.S.
- Rédaction d'une procédure
- Rédaction de fiches de postes
- Rédaction de documents de contrôles
- Mise en forme du dossier
- Mise en application sur le terrain
- Évaluation de la pertinence
- Validation



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test de positionnement au début de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en sécurité alimentaire.

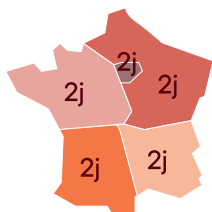


GBPH — Le Guide des bonnes pratiques d'hygiène et la qualité alimentaire en restauration

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
de la restauration

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test
de positionnement
au début
de la formation.

Présentation de la formation :

CHR Académie et ses partenaires accompagne au quotidien ses clients dans la détection des non-conformités et des dysfonctionnements organisationnels en entreprise.

Notre équipe vous propose une mise en place d'un plan d'action efficace pour améliorer et mettre en conformité votre établissement.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître le contexte réglementaire en matière d'hygiène alimentaire.
- Identifier les sources de contamination et risques alimentaires.
- Appliquer les bonnes pratiques.

Le programme de formation :

I. La réglementation communautaire et nationale

- Déclaration, agrément, dérogation
- Le paquet Hygiène histoire et application
- Les BPH de la restauration
- HACCP et son application en lien avec le GBPH de la restauration
- Les instances officielles : La DDCSPP, L'ARS, La CRF
- Organisation et application des contrôles officiels

II. Les aliments et les risques pour les consommateurs

- Les microbes et les dangers associés
- Le monde microbiologique : La présence microbiologique dans les aliments et l'environnement
- Prévenir et maîtriser les dangers : « La méthode des 5M » et les trois types de dangers (microbiologique, chimique et physique) selon le GBPH de la restauration
- Les moyens de préventions appliqués au niveau de la Main d'œuvre, les Moyens, la Méthode, la Matière Première et le Matériel

III. Mise en place des GBPHs dans l'établissement

- Évaluation de la documentation qualité présente dans l'établissement
- Constitution du dossier P.M.S. selon le GBPH
- Rédaction d'une procédure
- Rédaction de fiches de postes
- Rédaction de documents de contrôles
- Mise en forme du dossier

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en sécurité alimentaire.

HACCP — Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale



Présentation de la formation :

Depuis 2012, les établissements de restauration commerciale doivent compter au moins une personne détentrice de l'attestation HACCP au sein de leurs effectifs.

Durant cette formation, vous allez voir toutes les règles de sécurité et d'hygiène que vous devez connaître et maîtriser pour la gestion d'un établissement de restauration.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser les règles d'hygiène et de prévention alimentaire.
- Appliquer et respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de prévention alimentaire.
- Connaître la réglementation en vigueur.

Le programme de formation :

I. Les microbes et les dangers associés

- Le monde microbiologique : La présence microbiologique dans les aliments et l'environnement
- Prévenir et maîtriser les dangers :
« La méthode des 5M »
- Les trois types de dangers (microbiologique, chimique et physique)
- Les moyens de préventions appliqués au niveau de la Main d'œuvre, les Moyens, la Méthode, la Matière Première et le Matériel
- La réglementation communautaire et nationale.
- Déclaration, agrément, dérogation
- Le paquet Hygiène, histoire et application

II. Les autres dangers possibles

- Les fondamentaux de la législation communautaire et nationale (cible restauration commerciale)
- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément
- L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation française et communautaire en vigueur)
- L'arrêté en vigueur concernant la réglementation sanitaire applicables aux activités de commerce de détail

III. Mise en place des procédures et contrôles officiels

- Les commerces et la législation : commerce en détail, commerce de gros
- Évaluation de la documentation qualité présente dans l'établissement
- Constitution du dossier P.M.S.
- Le GBPH du secteur d'activité
- L'utilisation des systèmes de qualité : ISO 22000 et HACCP
- Les principes de l'HACCP
- Mise en place de la traçabilité
- Les instances officielles : La DDCSPP, L'ARS, La CRF
- Les mesures de vérification (auto-contrôles et enregistrements)

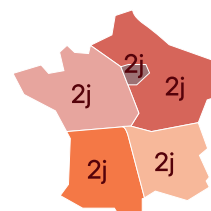
IV. Partie rédactionnelle

- Rédaction d'une procédure
- Rédaction de fiches de postes
- Rédaction de documents de contrôles
- Accompagnement vers la mise en forme du dossier
- Études de cas spécifiques
- Bilan de la démarche et compte-rendu

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
de la restauration

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test
de positionnement
au début
de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en sécurité alimentaire.



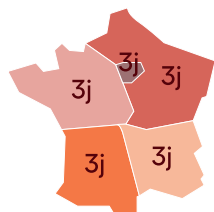
Snacking

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration désirant se former ou perfectionner l'offre de snacking.

PRÉ-REQUIS

Notions en cuisine. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Présentation de la formation :

Durant cette formation, vous allez découvrir l'univers du snacking sous toutes ses formes. Du choix des produits aux bases culinaires

jusqu'à la présentation des différents types d'offres.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Proposer et produire une offre de snacking, sandwiches froids ou chauds et burgers originaux à partir de produits frais.

— Optimiser et connaître les règles de présentation des produits pour favoriser la vente.

Le programme de formation :

I. Les tendances actuelles et le snacking

- Découverte de l'univers du Snacking
- Les principes de bases du Snacking et techniques d'accueil de la clientèle
- Analyse des points de vente et des différentes offres (food truck, salon de thé, sandwicherie, coffee shop...)
- Vitrines et mise en place du point de vente selon la stratégie envisagée
- Apprentissage des méthodes de fabrication de base
- Choix du matériel au type d'offre

II. Choix des produits et rentabilité

- Cadre législatif et juridique
- Connaître son seuil de rentabilité
- Connaissance des produits frais et produits alimentaires intermédiaires
- Créer des garnitures originales
- Créer des marinades et sauces
- Comment développer un partenariat local

III. Retour sur les principes culinaires de base

- Décontamination et mise en place
- Gestion des stocks, déchets et pertes
- HACCP et GBPH : méthodes, traçabilité... y compris durant la cuisson
- Emballage et packaging
- Questionnaire récapitulatif

IV. Présentation des différents types d'offres

- Les sandwiches froids
- Les sandwiches chauds
- Les burgers, bagels et Hot dogs
- Wraps, Pitas et galettes
- Sushis, ceviches et Pokés
- Les salades gourmandes
- Les préparations sucrées
- Les baristas
- Cas pratique avec création de sandwiches en individuel
- Accompagnement individuel vers l'élaboration de menus et cartes

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine / snacking.

Techniques Pizza / Crêpe



Présentation de la formation :

L'histoire de la crêpe et de la pizza et présentation des ateliers.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Apprendre l'essentiel des techniques de fabrication (de la préparation à la cuisson)

Le programme de formation :

I. Retour sur les principes culinaires de base

- Décontamination et mise en place
- Gestion des stocks, déchets et pertes
- HACCP et GBPH : méthodes, traçabilité... y compris durant la cuisson
- Questionnaire récapitulatif
- Utilisation du matériel et sécurité
- Présentation de la crêpière
- Le respect des normes de sécurité en cuisine

II. Atelier Pizzeria

- Les différentes techniques de cuisson
- Le choix des ingrédients
- Les différents types de pâtes et le « fait-maison »
- Les techniques de préparation de la pâte
- Les recettes de bases
- Techniques artisanales
- Les recettes sucrées
- Ateliers de confection complète par groupes

III. Atelier Crêperie

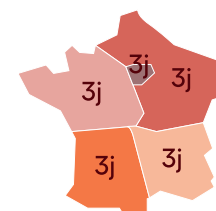
- Les différentes recettes de pâtes et leurs utilisations :
- Les recettes salées au Sarazin
- Les recettes sucrées au froment
- Réalisation de toppings maison
- Ateliers de confection complète par groupes

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration désirant se former ou perfectionner en technique de pizza/crêpe

PRÉ-REQUIS

Notions en cuisine.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine.



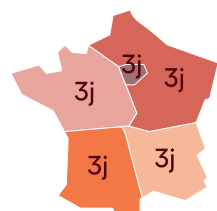
Techniques de boulangerie : pain viennoiseries

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



■ Ile-de-France
■ Nord-Ouest
■ Nord-Est
■ Sud-Ouest
■ Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
désirant se former
ou perfectionner
aux techniques
de boulangerie
pâtisserie.

PRÉ-REQUIS

Notions
en boulangerie
pâtisserie requise.
Test d'auto-
positionnement pour
la personnalisation
de la formation.

Présentation de la formation :

Vous apprendrez tout ce qu'il y a à savoir
sur la boulangerie / viennoiserie en passant
par l'utilisation du matériel, mais également

les différents types de pâtes, les ingrédients
et la présentation.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Apprendre l'essentiel des techniques de fabrication (de la préparation à la cuisson).

Le programme de formation :

I. L'univers de la boulangerie pâtisserie

- Bases techniques en laboratoire
- La décontamination
- L'HACCP et le GBPH : méthodes
et traçabilité
- La mise en place et l'organisation
de la cuisine.
- Les tenues du personnel
- Choisir son offre
- Optimisation des coûts
- Questionnaire récapitulatif

II. Utilisation du matériel et sécurité

- Respect des normes de sécurité
- Présentation du four à sole et son tapis
- Présentation du pétrin
- Présentation du batteur mélangeur
- Présentation de la façonneuse
- Présentation du laminoir
- Présentation de la chambre de pousse
- Présentation du « petit » matériel
- L'entretien et le nettoyage du matériel

III. La boulangerie

- Un peu d'histoire : l'origine du pain
- Connaissance des ingrédients de base
- Choix des ingrédients et rentabilité
- Connaître son seuil de rentabilité
- La Panification
- Levure fraîche, sèche et levain
- Présentation de visuels de vitrines

IV. Ateliers : cas pratiques individuels

- Les pains de bases
- Les pains spéciaux

V. La viennoiserie

- L'histoire de la viennoiserie
- Connaissance des ingrédients de base
- Choix des ingrédients et rentabilité
- Connaître son seuil de rentabilité
- Découverte des différents types
de viennoiserie
- Les feuilletages
- Les brioches
- Les desserts du boulanger
- Présentation de visuels de vitrines

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en boulangerie.

Techniques de boulangerie : pâtisseries



Présentation de la formation :

Grâce à cette formation apprenez comment préparer des pâtisseries des plus classiques aux plus élaborées.

Vous reverrez les bases techniques mais découvrirez aussi les différents matériels nécessaires et finirez par des cas pratiques.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

Apprendre l'essentiel des techniques de fabrication (de la préparation à la cuisson)

Le programme de formation :

I. L'univers de la boulangerie pâtisserie

- Bases techniques en laboratoire
- La décontamination
- L'HACCP et le GBPH : méthodes et traçabilité
- La mise en place et l'organisation de la cuisine
- Les tenues du personnel
- Choisir son offre
- Optimisation des coûts
- Questionnaire récapitulatif

II. Utilisation du matériel et sécurité

- Respect des normes de sécurité
- Présentation du four à sole et son tapis
- Présentation du pétrin
- Présentation du batteur mélangeur
- Présentation de la façonneuse
- Présentation du laminoir
- Présentation de la chambre de pousse
- Présentation du « petit » matériel
- L'entretien et le nettoyage du matériel

III. La boulangerie

- Focus sur la pâtisserie française
- Les différents types de pâtes
- Les gâteaux individuels
- Les entremets à base de mousse
- Usage du chocolat et techniques
- Usage des fruits et techniques
- Techniques de laquage, glaçage, flocage

IV. Ateliers : cas pratiques individuels

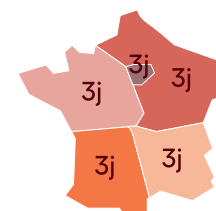
- Création d'un gâteau 6 parts et glaçage
- Accompagnement vers l'élaboration d'une fiche technique

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels désirant se former ou perfectionner aux techniques de boulangerie pâtisserie.

PRÉ-REQUIS

Notions en boulangerie pâtisserie requise. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en boulangerie pâtisserie.



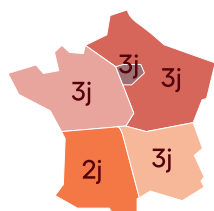
Activité traiteur

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration désirant proposer une activité traiteur.

PRÉ-REQUIS

Expérience en cuisine requise.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Présentation de la formation :

Le Traiteur Organisateur de Réceptions prend en charge, pour le compte de particuliers ou d'entreprises la conception, la production, la livraison, la mise en place et le service d'un repas ou d'un buffet lors de manifestations diverses et de réceptions.

Durant cette formation, vous reviendrez sur les principes culinaires de base et aborderez les différents types de cuisine du traiteur (buffets à thèmes, banqueting, cocktails etc.). Vous verrez également les techniques de dressage et la mise en place et livraison d'un buffet.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Réaliser des plats spécifiques à l'activité de traiteur.
- Réaliser le dressage des plats et d'un buffet dans le cadre d'une réception de type traiteur.

Le programme de formation :

I. Le service traiteur, qu'est-ce que c'est ?

- Retour sur les principes culinaires de base
- Décontamination et mise en place
- Respect de la chaîne du chaud et de la chaîne du froid
- HACCP et GBPH : méthodes, traçabilité... y compris durant la cuisson
- Le PMS
- Les 5 M
- Gestion des pertes et déchets
- Établir le seuil de rentabilité
- Questionnaire récapitulatif

II. Présentation de la cuisine du traiteur

- Les buffets à thèmes
- Le Banqueting
- Les cocktails déjeunatoires et dinatoires
- La pâtisserie traiteur
- Ateliers pratiques en groupe
- Réalisation de Tourte, Guiche, Vol-au-vent
- Réalisation de Terrine, Paté en croûte maison
- Réalisation des plats à base de Poisson, Fruits de Mer
- Réalisation des plats à base de viande Gibier
- Réalisation des plats à base de légumes, garniture

- Réalisation spécialité Savoyarde
- Réalisation dessert, pâtisserie

III. Transport et mise en place des événements

- Transport en liaison chaude, froide et technique de régénération
- Coordination service / cuisine
- Mise en place du buffet
- Présentation du service en mode dégradé

IV. Le dressage

- Buffet froid et denrées sensibles au chaud
- Buffet chaud et utilisation des chaffing dishes
- Présentation des techniques de base du Show cooking
- La gestion du bar et les cocktails de bases
- Service des gâteaux à la part
- Mignardises
- Utilisation de formes et de moules classiques et modernes

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine.

Connaître les bases en cuisine professionnelle



Présentation de la formation :

Pour devenir professionnel de la cuisine il est nécessaire d'acquérir et de développer les bases fondamentales du monde de la restauration, du poste de travail,

de l'utilisation d'un vocabulaire culinaire professionnel approprié, de l'usage de matériels et d'équipements adéquats, de la réalisation culinaire...

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître la technologie culinaire de base.
- Connaître les modes et types de cuisson.
- Réaliser des préparations professionnelles.

Le programme de formation :

I. Du style de restauration vers l'aspect technique

- Style de restauration
- Le déroulé de la journée type du cuisinier
- Gestion de base des stocks et rangement efficace
- Gestion des déchets : les principes de base
- Choisir son type de restauration en fonction de la politique établie
- Choisir son ou ses types de services en fonction de la politique établie
- Découvrir les différentes méthodes de fabrication
- Les techniques de décontamination
- Les techniques de mise en place
- Le respect de la chaîne du chaud

II. Utilisation du matériel et sécurité

- Mode d'emploi des machines usuelles et outils habituels
- Le respect des normes de sécurité en cuisine
- L'entretien et le nettoyage du matériel
- Principes pour un rangement efficace et pratique en cuisine

III. H.A.C.C.P et G.B.P.H

- Apprentissage des méthodes
- Savoir mettre en place la traçabilité
- Compréhension du P.M.S.
- Découverte des 5 M

IV. Découverte des produits « typiques »

1) La viande

- Connaître les différents types de viandes
- Découvrir les différentes découpes
- Les modes de cuisson et techniques affiliées
- Quelques recettes de bases

2) Le poisson

- Connaître les différents types de poissons
- Découvrir les différentes découpes
- Les modes de cuissons et techniques affiliées
- Quelques recettes de bases

3) Les sauces de bases

- Présentation du fond de sauce
- Présentation des différents types de liaison
- Présentation des sauces émulsionnées chaudes et froides

4) Les végétaux

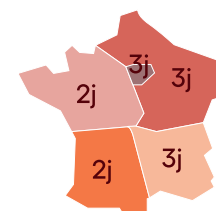
- La décontamination
- Découvrir les différentes découpes
- Les différents types de cuisson et techniques affiliées

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration qui travaillent dans la cuisine d'un établissement.

PRÉ-REQUIS

Expérience en cuisine requise.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine.



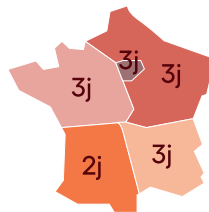
Techniques culinaires multiculturelles

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



■ Ile-de-France
■ Nord-Ouest
■ Nord-Est
■ Sud-Ouest
■ Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration qui travaillent dans la cuisine d'un établissement.

PRÉ-REQUIS

Expérience en cuisine requise.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Présentation de la formation :

À travers des ateliers culinaires, notamment, vous apprendrez à cuisiner plusieurs plats de différentes cultures.

Cela vous permettra ainsi d'enrichir votre carte avec des recettes créatives et issues du monde entier.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Réaliser des prestations culinaires créatives autour de la cuisine du monde.

— Enrichir sa carte avec des recettes créatives tirées de la cuisine du monde.

Le programme de formation :

I. Retour sur les principes culinaires de base

- Décontamination et mise en place
- Respect de la chaîne du chaud et de la chaîne du froid
- HACCP et GBPH : méthodes, traçabilité... y compris durant la cuisson
- Le PMS
- Les 5 M
- Questionnaire récapitulatif

II. Utilisation du matériel et sécurité

- Mode d'emploi des machines usuelles et matériels de cuisson
- Le respect des normes de sécurité en cuisine

III. Découverte des plats populaires

- Brève présentation des habitudes alimentaires des continents et focus culturel
- Les épices et sauces du monde
- Les légumes d'accompagnement

IV. Ateliers culinaires

- Présentation de recettes typiques et mise en situation (répartition par groupes)
- Réalisation de sauces
- Réalisation des légumes d'accompagnement
- Cuisine créative autour du monde (liste non exhaustive)
- Bourride de lotte, riz madras en coque d'ananas

- Dos de cabillaud en croûte de tandoori, flan de patate douce et sauce curry
- Chutney mangue gingembre.
- Entremet au chocolat, sauce safran
- Entremets aux épices indiennes, sauce au thé fruits rouges.
- Paella valencienne aux trois viandes
- Rouille de seiche à la tomate et aux petits légumes
- Salade indienne, curry, pommes acides, raisins
- Sauté de volaille au cacao, riz au parfum de citronnelle.
- Tajine d'agneau aux dates et au miel
- Réalisation de 2 fiches techniques par continent pour introduction sur la carte

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine.

Techniques de cuissons



Présentation de la formation :

Une formation de trois jours qui aborde les différentes techniques de cuisson dont la cuisson vapeur, sous vide, basse température etc. dans le respect de la réglementation sanitaire.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Réaliser des cuissons en basse température (viandes, poissons, fruits, légumes et féculents)
- Réaliser et maîtriser les techniques de cuisson sous vide à juste température
- Réaliser des cuissons vapeurs et mixtes

Le programme de formation :

I. Cuissons et hygiène : principes de base

- Retour sur les principes culinaires de base
- Décontamination et mise en place
- Respect de la chaîne du chaud et de la chaîne du froid
- HACCP et GBPH : méthodes, traçabilité... y compris durant la cuisson
- Le PMS
- Les 5 M
- Questionnaire récapitulatif

II. Utilisation du matériel et sécurité

- Mode d'emploi des machines usuelles et matériels de cuisson
- Le respect des normes de sécurité en cuisine
- Présentation du four mixte et l'autoclave
- Le bain marie contrôlé avec thermoplongeur
- Entretien et nettoyage du matériel et de l'ensemble de la cuisine

III. Maîtrise des nouvelles techniques de cuisson

- Les cuissons au four mixte et la régénération
- Techniques de cuisson basse température

Vous aborderez également les principes culinaires de bases ainsi que des techniques pour éviter les pertes à la cuisson.

- Techniques de cuisson sous vide à juste température
- Techniques de cuisson vapeur
- Techniques de cuisson mixte
- Les notions d'hydrolyse sur les aliments
- Le pochage
- La cuisson exothermique
- Les techniques de cuissons primaires
- Effets temps / température et choix et barèmes de cuisson
- Exercices de groupes : mise en pratique de quelques techniques
- Échanges et comptes-rendus

IV. Les pertes à la cuisson

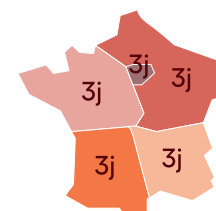
- Maîtriser les pertes avec des techniques permettant d'économiser l'énergie
- Comment obtenir des mets les plus tendres et juteux possibles et récupérer
- Apprendre à manager son équipe pour être le plus rentable possible
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration qui travaillent dans la cuisine d'un établissement.

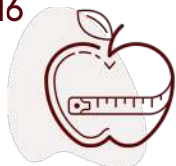
PRÉ-REQUIS

Expérience en cuisine requise.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine.



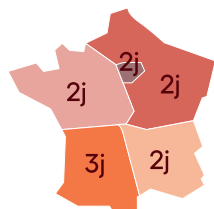
Nutrition diététique

— découverte

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
de la restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-
positionnement pour
la personnalisation
de la formation.

Présentation de la formation :

« Manger mieux, manger bien ». Les habitudes de consommation sont en train de changer. De plus en plus de personnes font attention à ce qu'elles mangent.

Il est important pour vous de rester à la pointe de l'information et de vous renseigner sur les différentes pratiques du « bien manger ».

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Découvrir les différentes formes de cuisines santé et leurs valeurs nutritionnelles.
- Comprendre les besoins spécifiques des bien-portants.
- Connaître et savoir utiliser les alternatives végétales.
- Connaître les différents types de régimes à bases de denrées végétales.

Le programme de formation :

Présentation du « bien manger et les attentes des nouvelles réglementations »

Module 1: Présentation des besoins nutritionnels pour les bien-portants

- Les glucides
- Les protéines
- Les lipides
- Les fibres
- L'eau
- Les vitamines
- Les minéraux

Module 2: Calcul des apports nutritionnels

- Les macronutriments
- Les micronutriments
- La méthodologie de calcul des apports

Module 3: Le régime Pesco-végétarien

- Principes du régime
- Les avantages et inconvénients
- Les aliments alternatifs
- Quelques idées de recettes

Module 4: Le régime végétarien

- Principes du régime
- Les avantages et inconvénients
- Les aliments alternatifs
- Quelques idées de recettes

Module 5: Le régime végétalien

- Principes du régime
- Les avantages et inconvénients
- Les aliments alternatifs
- Quelques idées de recettes

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine diététique.

Nutrition diététique

— perfectionnement



17

Présentation de la formation :

Vous connaissez déjà l'univers de la nutrition diététique ou vous venez de faire la formation « Nutrition diététique découverte » et vous souhaitez approfondir vos connaissances ? Cette formation est faite pour vous.

Durant cette formation, vous aborderez les différents types de régimes (pesco-végétarien, végétarien, végétalien etc.) et serez capable de mettre en place des plans alimentaires et de revisiter votre carte.

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Se perfectionner aux différentes formes de cuisines santé et leur valeurs nutritionnelles.
- Comprendre et maîtriser les outils du GEMRCN.
- Savoir confectionner différents plats selon le régime proposé.
- Savoir confectionner un plan alimentaire selon la réglementation en vigueur.

Le programme de formation :

Rappels des besoins nutritionnels

Module 1: Rappel et approfondissement : le calcul des apports nutritionnels

- Les macronutriments
- Les micronutriments
- La méthodologie de calcul des apports

Module 2: Rappel et approfondissement

1) Le régime pesco-végétarien

- Principes du régime
- Les avantages et inconvénients
- Les aliments alternatifs
- Quelques idées de recettes

2) Le régime végétarien

- Principes du régime
- Les avantages et inconvénients
- Les aliments alternatifs
- Quelques idées de recettes

3) Le régime végétalien

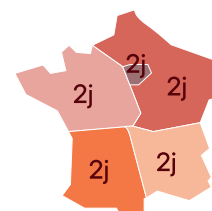
- Principes du régime
- Les avantages et inconvénients
- Les aliments alternatifs
- Quelques idée de recettes

Module 3: Plan alimentaire et GEMRCN

- Définition et mise en place du plan alimentaire
- Savoir repérer les erreurs dans un plan alimentaire et les rectifier
- Savoir agencer un plan alimentaire complet
- Introduction au GEMRCN : définition, attente, présentation
- Mettre en place les fréquences du GEMRCN au sein de la restauration collective : les obligations de résultats
- Focus sur les allergènes

Module 4: Ateliers culinaires

- Choix des matières premières
- Accompagnement vers la création de fiches techniques en groupe
- Confection de plats végétariens selon les saisons, cuisson incluse
- Confection de plats végétaliens selon les saisons, cuisson incluse
- Techniques de dressage : les bases



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine diététique.



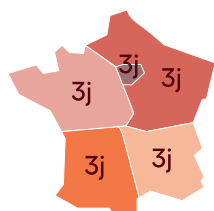
Innovation et créativité

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration qui travaillent dans la cuisine d'un établissement.

PRÉ-REQUIS

Expérience en cuisine requise. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Présentation de la formation :

Durant cette formation vous reverrez les classiques de la cuisine des coulisses au dressage. Vous découvrirez de nouvelles techniques pour développer votre créativité

ainsi que des nouvelles façons de cuisiner. Vous aurez l'occasion de tester vos acquis grâce à des ateliers.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Créations de nouvelles présentations des entrées, plats et desserts avec des produits de saison
- Mettre en pratique de la créativité autour de la décoration des plats
- Techniques de valorisation

Le programme de formation :

I. Des coulisses au Dressage

- Retour sur les bases de cuisine techniques
- Les différents modes de cuisson
- Les différentes découpes de légumes
- Les différentes découpes de viandes et poissons
- Savoir organiser et équilibrer un plat
- Présentation de différents visuels de plats dressés avec méthodes explicatives sur la cuisson, les découpes et l'emplacement des éléments

II. Découverte de nouvelles techniques pour développer la créativité

- Utilisation du four mixte
- Cuisson basse température
- Fumage, Salage et conservation au vinaigre
- L'utilisation de quelques ingrédients pour dresser : fruits et légumes oubliés, graines germées, céréales et fleurs, les épices...
- Le guide des couleurs, aspects, textures pour se rapprocher de « l'accord parfait »

III. Retour sur la présentation des produits

- Les attentes des consommateurs : le visuel
- Les attentes des consommateurs : le goût
- Quels produits pour quelle saison ?
- Créer une carte alléchante, attirante et dynamique

- Choisir l'assiette adéquate pour un produit donné
- Les bases d'une présentation soignée (entrées, plats, desserts)
- La propreté de l'assiette : une notion impérative

IV. Développer sa créativité

- Ateliers : créer la présentation d'un plat du jour pour une saison donnée
- Préparer l'assiette avec un dressage soigné
- Échanges formateurs / stagiaires et retour d'expérience

V. Découverte de la cuisine moléculaire

- Qu'est-ce que la cuisine moléculaire ?
- Découverte de l'isomalt
- Découverte de la manipulation de l'agar-agar

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en cuisine.

Accords, mets et vins

— Formation de base et perfectionnement



Présentation de la formation :

Marier un plat et un vin, voilà un exercice qui demande la connaissance de quelques règles élémentaires. Caractéristiques gustatives du plat et du vin, arômes, style et gamme de vin... Autant de facteurs à prendre en compte pour bien allier votre plat au bon vin.

Grâce à cette formation, vous allez non seulement pouvoir apprendre les fondamentaux mais également les mettre en pratique pour devenir un expert et mieux vendre le vin durant le service.

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître le vin pour mieux le vendre.
- Savoir marier les saveurs et les vins.
- Assimiler la culture du vin pour mieux en parler.

Le programme de formation :

I. Le rôle du sommelier

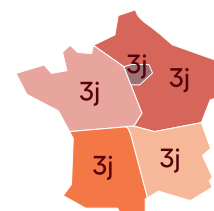
- Connaître l'essentiel de l'histoire du vin
- Du raisin jusqu'à la vendange, le cycle de la vigne
- Les cépages et terroirs
- Vinification en rouge
- Vocabulaire associé
- Dégustation de vins rouges
- Notion d'équilibre dans un vin rouge
- Persistance et longueur en bouche des arômes
- Les cépages

II. L'aspect technique

- Situer les différents cépages et leurs caractéristiques.
- Distinguer les différentes techniques viticoles (culturelles et culturales) et leurs conséquences sur le produit final.
- Classer les catégories de spiritueux selon leur élaboration.
- Maîtriser l'analyse sensorielle des vins avec objectivité afin de sélectionner les producteurs et références adaptées à son marché.

III. Les techniques de bases du service

- Les règles d'hygiène au cours du service
- Le vin de l'apéritif au dessert
- Harmonie, contrastes des mets et des vins : accords classiques et insolites
- Les différents groupes de boissons, leurs compositions et leurs obligations d'affichage
- Les différentes licences
- Techniques de vente (vente au verre, ...)
- La loi en vigueur dans le pays
- Hygiène et sécurité
- Mise en place de la verrerie adaptée après la prise de commande



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de la restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en œnologie.



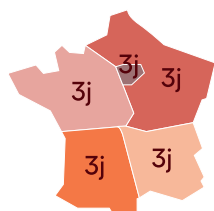
Préparation et service

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



■ Ile-de-France
■ Nord-Ouest
■ Nord-Est
■ Sud-Ouest
■ Sud-Est

PUBLIC

Toute personne
qui est en charge
de la préparation
et du service.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-
positionnement pour
la personnalisation
de la formation.

Présentation de la formation :

Durant cette formation assez complète,
vous allez survoler plusieurs volets
de la restauration (préparation et service).
Relation client, présentation de la salle,

fonctionnement de l'équipe, techniques
de service, autant de compétences que vous
devez connaître et acquérir pour optimiser
la préparation et le service.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Maîtriser les techniques de base, gérer les présences et le comportement en salle.

Le programme de formation :

I. Les bases de la relation client

— Appréhender l'importance de l'accueil
dans un restaurant
— L'importance de l'image renvoyée
aux clients
— Les différents types de clientèles
— La prise en compte des besoins du client
— Communication par mail et téléphone
fluide

II. Spécificités techniques liées

à la présentation de la salle

— Comment rendre la salle accueillante
— Construction d'une carcasse classique,
banquet ou buffet
— Présentation et spécificité du bar
— Le point d'accueil
— Utilisation du vestiaire
— Les règles d'hygiène au cours du service

III. Le fonctionnement de l'équipe de salle

— L'organigramme de l'équipe et le rôle
de chacun
— Les serveurs et les prises de commandes
— La rédaction des bons
— La tenue et la communication verbale
et non verbale
— Mise en situation

IV. Les techniques de service les plus courantes

— Les règles de préséances
— Service au plateau des boissons froides
et chaudes
— Service à l'assiette (3 et 4 assiettes)
— Service au guéridon
— Show cooking
— Débouchage et service du vin

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en restauration.

Connaissances techniques spécifiques bar : biérologie, cidrologie



Présentation de la formation :

Durant cette formation, vous apprendrez tout ce qu'il y a à savoir autour de la bière et du cidre. Vous deviendrez ainsi le spécialiste biérologue de votre établissement

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître les produits pour mieux les vendre
- Savoir marier les saveurs
- Assimiler la culture des produits pour mieux en parler

Le programme de formation :

I. Les bases de la relation client

- Appréhender l'importance de l'accueil dans un bar
- L'importance de l'image renvoyée aux clients
- Les différents types de clientèles
- La prise en compte des besoins du client

II. Environnement professionnel

- Appréhender le choix des prestataires et relations avec les fournisseurs de boissons, de matériel
- S'initier aux méthodes de travail
- Agencer et animer son point de vente

III. Biérologie

- Analyses des marchés de la bière : prospecter, s'informer, analyser l'évolution et les tendances du marché brassicole
- De l'épi au demi : les matières premières
- Découverte des différents types de bières
- La saisonnalité (notamment à Noël)
- Mettre les produits en vente, gérer les stocks
- L'art de servir : verre, attitude, présentation
- Exercices techniques
- Approche des accords mets et bières

IV. Cidrologie

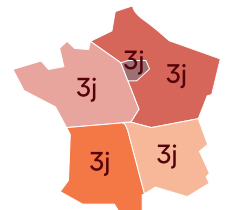
- S'approprier une meilleure connaissance du cidre : fermentation et classification
- Cartographie du cidre en fonction des régions de France et rappel historique
- Le cidre dans le monde
- Matières premières et élaboration des cidres
- La saisonnalité (notamment à Noël)
- Mettre les produits en vente, gérer les stocks
- L'art de servir : verre, bolée, attitude, présentation
- Exercices techniques
- Apprendre à réaliser des accords mets / cidres
- Quelques grignotages habituels
- Quelques présentations visuelles standards

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Barman ou serveur voulant se perfectionner et acquérir des connaissances dans la biérologie, cidrologie...

PRÉ-REQUIS

Travailler au sein d'un établissement d'Hôtellerie-Restaurant servant des bières, cidres...

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en bartender / œnologie / biérologie et cidrologie.



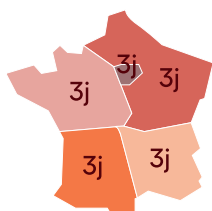
Barista : bases et perfectionnement (cafés, thés...)

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Barista voulant se perfectionner et acquérir des connaissances en cafés et thés.

PRÉ-REQUIS

Travailler au sein d'un établissement d'Hôtellerie-Restaurant servant des cafés et thés.

Présentation de la formation :

Dans cette formation, découvrez l'univers du café et du thé, leur culture à travers le monde et les différentes étapes de transformation de la plantation à la tasse.

Vous apprendrez les rudiments avant d'accéder aux différentes techniques utilisées. Cette formation vous permettra également de parfaire ou valoriser votre propre carte de barista.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître les grands terroirs et les grandes familles de produits.
- Maîtriser le vocabulaire de la dégustation.

Le programme de formation :

I. Les bases de la relation client

- Appréhender l'importance de l'accueil dans le bar
- L'importance de l'image renvoyée aux clients
- Les différents types de clientèles
- Usage des sens pour une dégustation optimale
- Objets de la dégustation, les sens utilisés, les étapes de la dégustation, les facteurs influençant le dégustateur
- Arômes et saveurs
- Jeu des arômes
- Les saveurs fondamentales et la notion d'équilibre
- Exercice de classement des produits par niveau de qualité.
- Identifier un produit à partir d'un commentaire pré-établi
- Créer un commentaire de dégustation commercial
- Test de dégustation à l'aveugle

II. Cafés et thés : les rudiments

- La plante du café, récolte et lavage
- Torréfaction
- Les différents types de café et les arômes
- Extraction manuelle et brewing
- La plante du thé, récolte et séchage
- Les différents types de thé
- Conservation

III. Utilisation technique des machines

- Principe de fonctionnement et caractéristiques.
- Techniques principales
- Mouture, température et réglage
- La mousse de lait
- Gestion du poste de travail

IV. La carte du barista

- L'espresso
- Maîtrises des techniques de base du latte
- Exercices pratiques.
- Présentation des boissons à base de café ou de thé courantes
- Les thés et infusions : les temps d'infusion et température optimale
- Aide à la confection d'une carte

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur barista.

Bartender : bases et perfectionnement (cocktails, mixologie...)



23

Présentation de la formation :

Durant cette formation vous reprendrez toutes les bases à commencer par la relation client et l'environnement d'un professionnel du bar (matériel, méthodes de travail, etc.).

Vous passerez ensuite à l'apprentissage et au perfectionnement de l'élaboration et de la conception de cocktails (création, décoration, mixologie, etc.).

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Apprendre l'essentiel des techniques de préparation relatives à la réalisation de cocktails, avec et sans alcool.

Le programme de formation :

I. Les bases de la relation client

- Appréhender l'importance de l'accueil dans le bar
- L'importance de l'image renvoyée aux clients
- Les différents types de clientèles

II. Environnement professionnel du bar

- Introduction au métier de bartender : définition, savoir-faire, tâches
- Le choix du matériel et ses coûts (machines à café, verrerie, autre matériel...)
- Appréhender le choix des prestataires et les relations avec les fournisseurs de boissons et de matériel
- Se familiariser avec l'office du bar et sa mise en place
- S'initier aux méthodes de travail du bartender
- Exercices de réflexion sur le métier et les attentes de l'établissement

III. Se perfectionner à la réalisation de cocktails

- Développer les connaissances des produits liés à la création de cocktails
- Maîtriser la lecture des fiches techniques de réalisation de cocktails
- Appréhender les principes de réalisation des cocktails
- Cas pratique : Maîtriser le maniement

du shaker, du verre à mélange

- Création de cocktails alcoolisés et non alcoolisés
- Tour de table des idées
- Se perfectionner dans la création de carte des boissons
- Savoir varier et mettre en valeur les décors (couleurs, effets visuels et gustatifs)
- Identifier et connaître les produits d'accompagnement associés
- Réalisation de cocktails classiques avec alcool
- Réalisation de cocktails classiques sans alcool

IV. Appréhender la communication commerciale au bar

- S'initier aux techniques de vente et optimiser l'approche du client
- Animation du bar : intégrer les bonnes pratiques

V. S'initier aux bases de la réglementation relative au bar

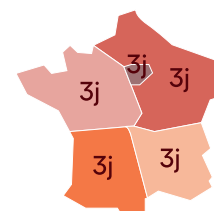
- Assimiler la législation relative au transport et à la vente de boissons alcoolisées
- Réglementation en matière d'hygiène et sécurité alimentaire : les principes de base de la profession
- Se sensibiliser aux principes de précaution dans le cadre de la tenue d'un bar

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Barman voulant se perfectionner et acquérir des connaissances dans la mixologie des cocktails.

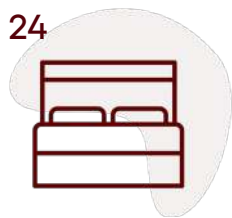
PRÉ-REQUIS

Travailler au sein d'un établissement d'Hôtellerie-Restauration servant des boissons alcoolisées ou non.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en bartender / œnologie / biérogologie et cidrologie.

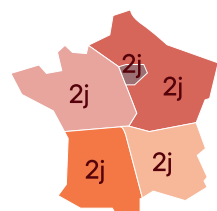


Service d'étage : bases de travail des employés d'étages

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



■ Ile-de-France
■ Nord-Ouest
■ Nord-Est
■ Sud-Ouest
■ Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
de l'hôtellerie.
Employés d'étage.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test
de positionnement
au début
de la formation.

Présentation de la formation :

Durant cette formation vous allez revoir en détail les différentes bases de travail du métier d'employé d'étage.

Le métier d'employé d'étage demande d'acquérir beaucoup de notions que vous allez

prendre le temps d'approfondir pendant deux jours. De plus, vous aborderez également les différentes procédures et réglementations et apprendrez des techniques de gestes et postures à respecter.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Maîtriser les gestes, les postures et les techniques professionnelles.

— Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en efficacité et en autonomie.

Le programme de formation :

I. Présentation du service étage au sens large

— Prise de connaissance de l'environnement professionnel
— Présentation du métier du service d'étage
— Sensibilisation au développement durable

II. Les bases du service d'étage

— Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client : entretien quotidien : des chambres, des salles de bains et des toilettes
— Apprentissage des procédures permettant de gagner en temps et en rentabilité tout en maintenant un service de qualité
— Contribution à la fidélisation des clients et traitement de leurs demandes dans la limite des attributions
— HACCP et GBPH adaptée au service d'étage
— Cas pratique

III. Les gestes et postures par thématique

— Analyse des accidents de travail liés aux manutentions manuelles en milieu hôtelier
— Application de la formation aux techniques gestuelles générales et à l'attitude aux postes de travail
— Appréhender les notions d'anatomie et de physiologie

— Mise en évidence des risques potentiels d'accidents (osseux, musculaires, articulaires)
— Apprentissage du verrouillage lombaire
— Apprentissage des postures invariantes
— Maîtriser en toute sécurité les techniques gestuelles propres au personnel hôtelier
— Connaître les principes d'économie d'effort
— Connaître les principes de sécurité physique
— Analyse des attitudes au poste de travail
— Ergonomie
— Analyse du poste de travail
— Propositions d'aménagements et de conseils
— Reconnaître les gestes à éviter

IV. Outils de nettoyage

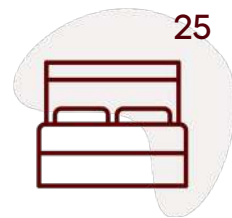
— Savoir équiper son chariot de ménage
— Utiliser le bon outil et le produit adapté en toute sécurité
— Utilisation de l'aspirateur et maintenance
— Prendre connaissance des F.D.S.
— Questionnaire récapitulatif

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en hôtellerie.

Service d'étage : contrôle et auto-contrôle d'une chambre



Présentation de la formation :

En tant qu'employé d'étage, vous avez plusieurs procédures à respecter et points de contrôle à valider pendant le nettoyage d'une chambre. Durant cette formation, vous reverrez en détail les différents points de contrôle qui sont nécessaires

et apprendrez ainsi à mesurer la qualité des prestations fournies. Ainsi, cette formation vous permettra, à l'avenir, de vous auto-contrôler afin d'être sûr de ne rien avoir oublié (réglementations, nettoyage, qualité etc.).

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Contrôler correctement et rapidement une chambre.
- Améliorer la qualité du service et la propreté des chambres.
- Connaître les standards de nettoyage.

Le programme de formation :

I. Processus qualité : découverte de la démarche

- Les réglementations en vigueur
- Les réglementations européennes
- Les réglementations françaises
- Le BPH
- La méthode HACCP

II. Outils de nettoyage

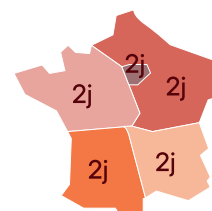
- Savoir équiper son chariot de ménage
- Utiliser le bon outil et le produit adapté en toute sécurité
- Utilisation de l'aspirateur et maintenance
- Rappel des F.D.S.

III. Mesurer la qualité des prestations fournies

- Exercices pratiques sur la démarche de nettoyage
- Utiliser parfaitement la vue, l'ouïe, l'odorat et le toucher
- Présentation de la vérification « du haut vers le bas »
- Recensement des dysfonctionnements
- Recensement des fautes d'esthétisme
- Recensement de toute odeur désagréable
- Vérification de l'aspect de la porte extérieure puis portes intérieures
- Vérification de la bonne visibilité

des affichages obligatoires

- Vérifier l'éclairage
- Vérifier le mobilier, le(s) placard(s), le(s) lit(s)
- Vérifier le matériel audiovisuel et son bon fonctionnement et le téléphone
- Vérifier la propreté générale : refus de la poussière, tâche, ...
- Vérification de l'état de la douche ou baignoire
- Vérification de la bonne conformité des accessoires
- Vérification du bon fonctionnement des toilettes
- Inspecter pour notifier les éventuelles remises en état, changement à apporter...
- Identifier les procédures de travail au quotidien
- La fiche de procédure type d'une chambre chambre client à blanc ou en recouche
- Le lit à blanc
- Techniques relatives au dressage d'un lit
- Le service de la couverture classique et variantes
- La prise en charge d'une chambre
- Comment assurer le désencombrement et ranger une chambre avec méthode ?
- Mettre en place les procédures de nettoyage d'une chambre



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels de l'hôtellerie.
Employés d'étage.

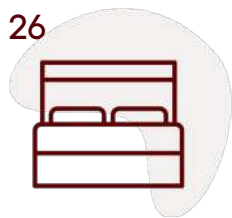
PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en hôtellerie.

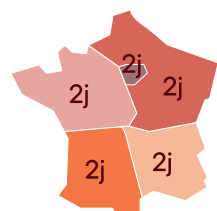


Service d'étage : améliorer les techniques professionnelles des employés d'étages

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



■ Ile-de-France
■ Nord-Ouest
■ Nord-Est
■ Sud-Ouest
■ Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
de l'hôtellerie.
Employés d'étage.

PRÉ-REQUIS

Expérience dans
le domaine requis.
Test d'auto-
positionnement pour
la personnalisation
de la formation.

Présentation de la formation :

Vous souhaitez améliorer vos techniques professionnelles et approfondir certains points de votre métier d'employé d'étage ? Cette formation est faite pour vous. Durant ces deux jours de formations, vous

reviendrez brièvement sur les bases du métier d'employé d'étage avant d'approfondir les différentes tâches du service d'étage, de l'entretien de la chambre aux procédures qualité en passant par le service à la clientèle.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat.

— Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations.

Le programme de formation :

I. Bref récapitulatif des gestes et postures

— Le chariot
— La chambre
— La salle de bain
— Les espaces communs
— Les services petit déjeuner
— Les room services

— Suivi des procédures d'ordonnancement des tâches
— Contrôle de l'état des équipements, du linge et du mobilier
— Signalement des anomalies ou dégradations constatées dans les chambres
— Utilisation et stockage des produits d'entretien
— Contrôle quantitatif et qualitatif de l'état du linge
— Cas pratiques

II. Présentation des objectifs et tâches du service d'étage

— Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client : entretien quotidien des chambres, des salles de bains et des toilettes
— Contribution à la fidélisation des clients et traitement de leurs demandes dans la limite des attributions
— Les procédures qualité et la recherche de l'excellence
— Les services étoilés
— HACCP et GBPH au sein du service d'étage
— Remise en état des chambres à blanc et en recouche
— Remise en état des sanitaires et parties communes
— Réapprovisionnement des chambres en produits d'accueil et en linge
— Interprétation des tableaux de service et fiches de travail

III. Service à la clientèle

— Mise en place du buffet du petit déjeuner
— Approvisionnement du buffet pendant le service
— Mise en place des tables et plateaux
— Préparation des boissons (utilisation des machines)
— Service du petit déjeuner
— Exercices et cas pratiques

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en hôtellerie.

Savoir accueillir un client en situation de handicap



Présentation de la formation :

Cette formation vous permettra d'accompagner avec bienveillance et sérénité les personnes en situation de handicap qui fréquentent votre établissement. Apprenez à distinguer les différents types de handicaps et leur apporter une attention adaptée à chacun.

À l'issue de cette formation, vous étudierez et préviendrez les difficultés d'accueil des employés vis-à-vis des clients en situation de handicap. Vous développerez la qualité du service par le biais d'un bon accueil. Vous gagnerez en performance et construirez une image positive et réussie de votre établissement grâce au travail en équipe.

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Identifier les différents types de handicap.
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations.
- Donner une meilleure image de soi du service et de l'établissement.
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité

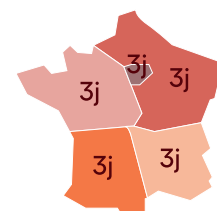
Le programme de formation :

Introduction

Handicap et domaine CHR

- Sensibilisation à travers quelques exemples de situations de handicap
- Sensibilisation à travers la législation
- Recensement des besoins

- Apprentissage de quelques bonnes pratiques à mettre en place pour un accueil réussi
- Les spécificités à considérer en restauration
- Les spécificités à considérer en hôtellerie



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en relation clientèle.



Savoir accueillir une clientèle étrangère

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

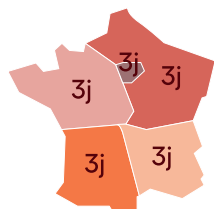
INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Présentation de la formation :

Le tourisme en France est un secteur économique important pour les étrangers qui viennent y faire un séjour. Selon des chiffres de l'Organisation mondiale du tourisme, depuis les années 1990, la France est la première destination touristique au monde (89 millions d'arrivées de touristes internationaux en 2017).

Cette formation sur l'accueil des clients étrangers vous permettra d'appréhender les différentes cultures et d'adopter un comportement adapté à chaque situation : Salutations, remerciement, comportement, prise en charge, autant de notions que ce programme de formation vous permettra de découvrir.



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître les coutumes de la clientèle étrangère.
- Pouvoir mieux accueillir cette clientèle.
- Mieux les prendre en charge.

Le programme de formation :

I. L'aspect culturel dans le domaine de la vente

- Gestion du cycle client
- Travailler sa posture d'hôte : avoir un discours et une attitude professionnelle
- Représenter son entreprise mais aussi la France
- Identifier et maîtriser les moments-clés du cycle client
- Développer son sens de l'écoute pour répondre aux attentes de son client sans devenir intrusif

II. Gestion des situations difficiles

- Répondre aux réclamations, présenter des excuses
- S'affirmer pour faire face aux remarques client sans stress ni agressivité
- Gérer les périodes de rush avec efficacité, sereinement
- Maîtriser ses émotions dans un conflit
- Désamorcer les situations conflictuelles et faire retomber la tension
- Prendre congé sur une formule adaptée et personnalisée

III. Communications et linguistiques

- Maîtriser quelques formules linguistiques usuelles en Anglais, Espagnol, Japonais, Chinois, Russe (prendre et confirmer une réservation, placement d'un client à table, présentation rapide de la carte et du menu, expliquer la composition d'un plat et les différents modes de cuisson, prendre une commande, remercier, s'excuser, expliquer une facture et modes de paiement possibles, renseigner sur les sites touristiques à proximité...)
- Appréhender la demande du client : formules / demandes particulières / prix
- Faire preuve d'assurance et d'aisance en langue étrangère
- Exercices d'entraînements oraux

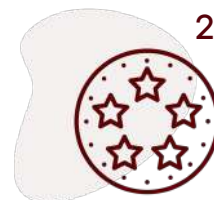
IV. Découvrir les cultures continentales

- Apprentissages de quelques coutumes, attitudes, expressions pour mieux cerner la clientèle
- Apprentissage de l'image de la France au sein des autres continents

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en relation clientèle.



Présentation de la formation :

La voix du client est primordiale pour la croissance de votre entreprise. Sur des marchés de plus en plus concurrentiels, c'est la qualité de l'expérience vécue par vos clients qui fait la différence, au-delà de votre offre. Il est donc important de comprendre les mécanismes de la satisfaction client et de les appliquer afin d'instaurer une

relation de confiance, privilégiée et unique avec ses clients mais aussi obtenir une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients.

Aussi, vous serez capable de faire vivre au client une expérience rare et une émotion qui enchantera le client.

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

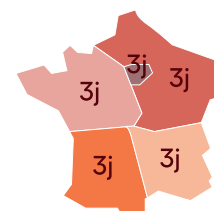
INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique.
- Pour une équipe soudée, synchronisée capable d'enchanter les clients.

- Faire vivre au client une expérience rare et une émotion qui enchantera le client.



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

Le programme de formation :

I. Comprendre les mécanismes de la satisfaction client

- Les clefs de l'enchantement
- Faire vivre aux clients une expérience rare et une émotion
- Une relation humaine : enchaînement vertueux des comportements

- Repérer les non-dits, les hésitations, le mal être de l'autre
- Repérer les différentes émotions dans la communication non verbale
- Anticiper les relations conflictuelles
- Apprendre à mieux maîtriser ses propres émotions
- Développer l'attitude « luxe »

II. Savoir identifier lors des moments clés de l'expérience client

- Les bons comportements qui vont enchanter le client
- Les comportements qui risquent de le décevoir
- Travail sur les moments clés : expériences, ce que pensent les clients
- Décoder les premières perceptions non verbales et verbales

IV. Créer un climat favorable pour une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients

- Savoir adopter les comportements adaptés entre collaborateurs
- Ambiance et valeurs : ce qui se vit à l'intérieur, ce que captent les clients
- Optimiser le travail et la synergie au sein de l'équipe
- Savoir faire face à l'imprévu : partager l'imprévu et mettre en place une dynamique positive

III. Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec chaque client

- Communiquer des émotions positives
- Développer son écoute de l'autre pour comprendre les intentions

PUBLIC

Toute personne qui est en relation avec la clientèle.

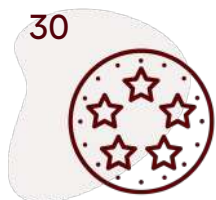
PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en relation clientèle.



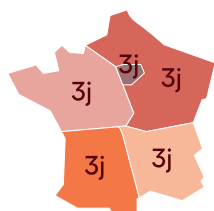
Relation et expérience client grâce au digital

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Professionnels
de la restauration.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-
positionnement pour
la personnalisation
de la formation.

Présentation de la formation :

Applications mobiles, sites internet, réseaux sociaux... Le client dispose de plus en plus d'outils pour connaître et entrer en relation avec les restaurants. Il est de plus en plus informé, avisé et exigeant.

Cette formation, qui met en avant l'expérience client dans un contexte digital, permet de comprendre les impacts de cette transformation afin d'identifier les facteurs clés de succès d'une stratégie marketing orientée client.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de la relation client digitale.
- Adapter sa communication aux différents canaux.
- Utiliser les réseaux et les médias sociaux.
- Garantir la satisfaction du client connecté.
- Prévenir les litiges.
- Construire une expérience client numérique.

Le programme de formation :

Introduction

I. Comprendre les enjeux de la relation client digitale

- Définition de la relation client digitale
- Répondre efficacement aux sollicitations et demandes de mes clients
- Comment innover pour satisfaire les consommateurs en continu ?

II. Comment utiliser les réseaux et les médias sociaux pour mon entreprise ?

- Pourquoi mon entreprise doit être présente sur les réseaux sociaux ?
- Humaniser ma relation client
- Gagner en visibilité
- Quelles ressources graphiques puis-je utiliser ? Comment les mettre à jour ?
- Faire un état des lieux de mon e-reputation
- Analyser ma présence sur le web

III. Comment adapter ma communication aux différents canaux sur le web ?

- Comprendre mes besoins en communication digitale
- Créer ma stratégie de communication sur le web

- Adapter les valeurs de mon entreprise sur le web
- Adapter ma communication à ma clientèle sur le web
- Comment améliorer mon référencement ?

IV. Comment prévenir les litiges ?

- Connaître les réglementations et obligations légales du web
- Respecter les propriétés intellectuelles de mes contenus
- Communiquer de façon bienveillante
- Limiter le mécontentement des clients

V. Construire une expérience client numérique

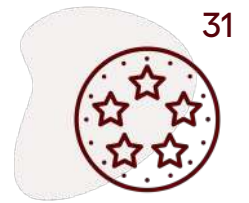
- Harmoniser ma présence sur le web
- Analyser les retours clients et optimiser mon E-reputation

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en relation clientèle.

Accueil et relation client : Gestion des conflits



Présentation de la formation :

La relation client ne se limite pas au simple contact avec sa clientèle, encore faut-il satisfaire ses clients dans le but de les fidéliser. Placer le client au cœur de votre stratégie d'entreprise doit être l'axe à privilégier pour satisfaire vos clients et les fidéliser. La relation client concerne chaque collaborateur de l'entreprise qui doit connaître ses clients pour interagir avec eux.

Cette culture commune est indispensable pour soigner et améliorer la qualité de votre relation client et votre réputation.

Cette formation va permettre d'acquérir des techniques simples et efficaces pour assurer un accueil de qualité lors d'un contact physique ou par téléphone, ainsi que de gérer les situations à risques comme la gestion des plaintes et conflits, les tensions dans le travail, etc.

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Créer une bonne relation avec les clients.
- Gérer les situations difficiles.

Le programme de formation :

INTRODUCTION : Comment adopter une attitude favorisant une communication sereine ?

Module 1 : Présentation des règles de communication

- La communication verbale et non-verbale
- Le langage, l'attitude, la posture
- L'écoute active et la reformulation, savoir questionner
- S'adapter aux réactions et tirer parti de sa personnalité

Module 2 : Techniques pour un accueil de qualité favorisant la relation client

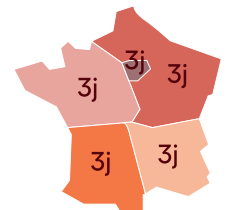
- Connaître les produits et les services proposés dans l'établissement
- Savoir accueillir le client et être à son écoute
- Se rendre disponible, faire patienter sans faire attendre
- Gérer les priorités, les urgences
- Anticiper et répondre aux attentes du client, le conseiller
- Savoir satisfaire le client
- Le suivi clientèle : reconnaître, fidéliser, prendre congé

Module 3 : Particularités de l'accueil téléphonique

- Savoir adapter son ton et son rythme verbal
- Connaître et utiliser les formules et le vocabulaire spécifiques
- Donner une bonne image de soi, renvoyer une image de qualité de l'établissement
- Les situations types

Module 4 : Gérer les situations à risques

- Présentation des différents types de situations
- Anticiper
- Quelles sont les situations les plus fréquentes qui génèrent des conflits client
- Quels sont les facteurs déclencheurs des conflits
- Repérer les comportements à risques pour anticiper les actes et/ou les situations de conflits
- Comment éviter la dégradation d'une situation :
 - Savoir établir une relation positive avec le client
 - Savoir accueillir l'insatisfaction
 - Pratiquer l'assertivité



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en relation avec la clientèle.

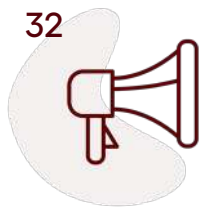
PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en relation clientèle.



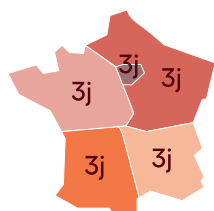
Communiquer avec internet et les réseaux sociaux

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet, un ordinateur et un smartphone. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Présentation de la formation :

Améliorer sa visibilité sur Internet signifie que l'on puisse trouver facilement votre établissement sur un moteur de recherche comme Google. Après une recherche locale (ex : restaurant + ville), 59% des personnes visitent l'établissement et 90% des personnes agissent dans les 24h. Grâce à nos stratégies de visibilité, vous intéresserez donc directement des clients potentiels. Les réseaux sociaux sont devenus des médias

à part entière. Ils ne servent pas seulement à un usage privé mais également à acquérir de nouveaux clients, présenter votre nouvelle carte, communiquer sur un événement particulier...

Cette formation va, non seulement vous permettre de mieux communiquer et d'utiliser le réseau social correspondant à vos objectifs de communication, mais aussi de fidéliser vos clients et d'en attirer de nouveaux.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de la visibilité et les leviers tels qu'internet et les médias sociaux.
- Investir les réseaux sociaux et mettre en place une stratégie efficace.

- Savoir suivre ses actions sur internet et les réseaux sociaux et mettre en place des tableaux de performance.
- Savoir comment réagir en cas de critique, de crise ou de bad-buzz.

Le programme de formation :

I. Les nouveaux comportements et attentes des consommateurs sur Internet

- Les nouvelles tendances et outils utilisés par les consommateurs sur Internet
- Les facteurs déterminants pour le choix d'un établissement

II. Analyser sa visibilité sur Internet

- Comprendre la page de résultats sur Google
- Mesurer son indice de visibilité
- Analyser ses concurrents directs

III. Décrypter les nouvelles tendances digitales et social media

- Les grands réseaux sociaux
- Analyses et chiffres clés : audiences, âges des utilisateurs et cibles
- L'utilisation des réseaux sociaux (business, divertissement, publicité...)

IV. Développer sa présence sur les réseaux sociaux

- L'utilité de Facebook, Instagram et LinkedIn.
- Les outils pour créer des contenus visuels et attractifs
- Les vidéos sur les réseaux sociaux.

V. Mettre en place une stratégie de développement

- Pourquoi et comment fixer des objectifs
- Mettre en place une ligne éditoriale
- Mettre en œuvre un tableau de bord
- Interpréter les écarts entre objectifs et résultats

VI. Gérer efficacement la critique ou le Bad buzz

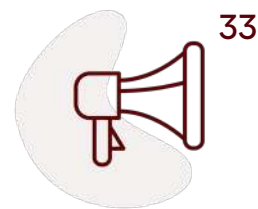
- Qu'est-ce qu'un Bad buzz et l'anticiper
- Quelle attitude adopter face à la critique ou Bad buzz
- Organiser son plan d'action pour faire face à la crise de l'image
- Gérer son image à long terme
- Cas pratiques : analyse de cas

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en communication digitale.

Ventes additionnelles (restauration, réception)



Présentation de la formation :

La vente additionnelle permet de profiter d'un contact avec un client pour lui vendre un produit ou un service supplémentaire qui dépasse sa demande initiale.

Cette formation vous apportera toutes les techniques essentielles pour augmenter facilement vos ventes et votre panier moyen ainsi que la relation client et fidélisation de la clientèle.

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Optimiser les ventes.
- Savoir accueillir et gérer un client.

Le programme de formation :

I. Le contexte de l'entreprise

- Définir ce qu'est la vente additionnelle ainsi que ses enjeux
- Comprendre le but et le rôle de la vente additionnelle
- Déterminer le résultat à obtenir
- Définir le climat d'une vente additionnelle
- Connaître et définir le rôle primordial du vendeur

II. Les différents types de ventes additionnelles pour optimiser ses ventes

- La vente complémentaire
- La vente d'opportunité
- La vente plaisir

III. Les techniques à mettre en œuvre pour favoriser la vente

- Déterminer le profil du client ainsi que ses attentes
- Connaître les composantes de la qualité de service
- Comprendre les enjeux de la communication verbale et non verbale
- Profiter de chaque occasion pour proposer une vente additionnelle
- Développer ses compétences émotionnelles, communicationnelles et relationnelles
- Connaître et Avoir un discours plaisir autour de la carte, raconter une histoire

IV. Réussir son accueil en face à face

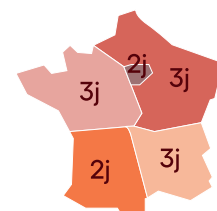
- Maîtriser parfaitement les comportements d'ouverture lors de l'accueil
- Développer son savoir-être, notamment en termes de sourire, d'attitude positive et de gestes d'accueil
- Savoir faire patienter votre clientèle

V. Acquérir les techniques essentielles de la relation client

- Connaître son établissement et son environnement pour être un ambassadeur de l'image de marque
- Faire bonne impression au téléphone et en face à face
- Prendre congé et s'assurer du niveau de satisfaction du client
- Se mettre en observateur pour éviter toutes insatisfactions
- Être présent et discret, une question d'attitude
- Transformer les réclamations client en pépite pour mieux fidéliser la clientèle

VI. Développer son écoute active

- Savoir se montrer à l'écoute du client et faire preuve d'empathie
- Maîtriser les actions fondamentales de l'écoute active



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en relation directe avec la clientèle.

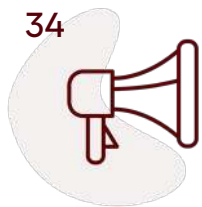
PRÉ-REQUIS

Aucun. Test de positionnement au début de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en commercialisation et relations clientèles.



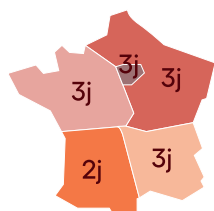
Créer, promouvoir et valoriser un événement

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



■ Ile-de-France
■ Nord-Ouest
■ Nord-Est
■ Sud-Ouest
■ Sud-Est

PUBLIC

Toute personne
qui est en charge de
la communication.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test
de positionnement
au début
de la formation.

Présentation de la formation :

Cette formation vous permettra d'acquérir les connaissances et les techniques nécessaires à l'élaboration, la promotion et la valorisation d'un événement de votre établissement sur les différents canaux

et supports de diffusion en passant par la définition des événements, des objectifs, de la cible, des coûts, de la conception des messages, la mise en place des campagnes, l'analyse des statistiques etc.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Promouvoir ses événements, ses menus et services en utilisant différents supports (réseaux sociaux, internet, presse, radio,...).

Le programme de formation :

I. Mise en place de l'événement

- Définition des objectifs (objectif principal, type d'événement, utilisation de la méthode SMART...)
- Déterminer la cible (Quelle cible correspond à mes objectifs ? Comment l'atteindre et susciter l'intérêt ?)
- Définition du budget (Moyens humains et matériels, imprévus, communication...)
- Le marketing (définition du ou des moyens de communication, site web, réseaux sociaux, e-mail, communication pendant et après l'événement).

II. Identifier les différents types d'événements à promouvoir et comment

- Inauguration, nouvelle carte selon les saisons, Saint-Valentin...
- Apprendre à créer son calendrier d'événements dans l'hôtellerie restauration

III. Identifier les canaux / supports de diffusion pour promouvoir l'événement et savoir le ou les sélectionner

- Identifier les différents supports (réseaux sociaux, presse écrite, radio...)
- Identifier les différentes caractéristiques des supports de communication (coût, les différentes caractéristiques de l'audience...)
- Sélectionner un support en fonction de ses objectifs de communication

IV. Identifier les outils pour la création de visuels attractifs et savoir les utiliser

- Les principaux formats d'images en fonction des usages (images pour le web, les réseaux sociaux et pour le print)
- Canva et ses fonctionnalités pour créer des supports simples et attractifs
- La photographie avec son smartphone pour la création de photomontages
- Filmer avec son smartphone pour concevoir une vidéo promotionnelle

V. Publicité sur les Réseaux sociaux

- Mettre en place des campagnes publicitaires sur les réseaux sociaux
- Analyser les statistiques d'une campagne

VI. Mesurer la performance

- Atteintes des objectifs fixés
- Retour sur investissement

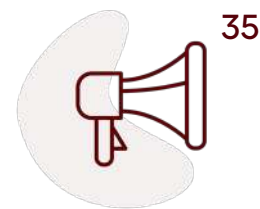
Cas pratique : Comment communiquer sur le lancement d'une nouvelle carte saisonnière d'un restaurant pour acquérir de nouveaux clients. Ce cas pratique sera étudié tout au long de la formation et en fonction de la progression de celle-ci. Le choix de l'événement peut varier en fonction du public de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en communication.

Développer la vente à emporter avec un service de qualité



Présentation de la formation :

Vous souhaitez développer ou mettre en place la vente à emporter avec un service de qualité ? Notre formation est faite pour vous. Elle vous apportera les connaissances nécessaires pour atteindre votre objectif

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Créer une carte de vente à emporter : choisir les bons plats et déterminer les prix.
- Organiser la vente et la livraison.
- Sélectionner les bons partenaires : plateformes de livraisons, logiciels de Click&Collect...

Le programme de formation :

I. Démarrer correctement son activité

- Les différents types de structures commerciales, entreprise individuelle, partenariats, société anonyme
- Les normes d'hygiène et d'étiquetage dans le cadre de la vente de produits alimentaires à emporter ou à domicile
- Les défis et les avantages de la vente à emporter ou à livrer de produits alimentaires ou de plats fait-maison
- Analyser les concurrents, caractéristiques des produits et services, services après-vente, pour prendre des décisions
- Méthodes de publicité, site web et médias sociaux
- Apprendre à planifier les actions dans le cadre d'une stratégie commerciale
- Législation et focus sur la vente à emporter
- Quelle licence nécessaire pour la vente à emporter d'alcool ?

II. La carte de vente à emporter

- Déterminer le seuil de rentabilité, les produits et les prix
- Gestion des fournisseurs et des stocks
- Exemples pratiques de types de carte
- Accompagnement vers l'élaboration de la carte de vente à emporter en individuel

à travers plusieurs points dont : les différentes plateformes, la création de votre carte et les normes et réglementation à prendre en considération.

III. Présentation des commandes à emporter

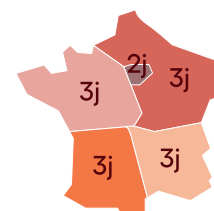
- Toogoodtoogo : lutte anti-gaspillage
- Plateformes Ubereats, Deliveroo
- Plateformes de Click&Collect
- Le processus et le fonctionnement des plateformes externes
- Services internes avec standard téléphonique, et/ou site Internet
- Cuisiniers et équipe de livreurs : management, dispatch et gestion du temps
- Cas pratique avec mises en situation par jeux de rôles

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne ayant à charge la gestion de la vente à emporter d'un établissement.

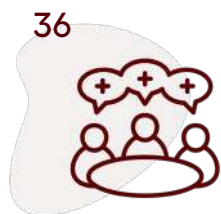
PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en commercialisation.



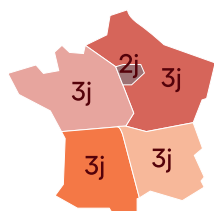
Recruter, accueillir et intégrer les nouveaux embauchés

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en charge du management de l'établissement.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test de positionnement au début de la formation pour la personnalisation.

Présentation de la formation :

Accueillir et intégrer un nouvel employé est un processus complexe, qui requiert une démarche structurée. Savoir conduire un entretien efficace, maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener cet entretien est indispensable pour la réussite de votre recrutement. C'est ce que nous allons vous apprendre dans cette formation.

À l'issue de cette formation, vous serez confiant dans vos compétences pour un accueil et une présentation réussie d'un nouvel employé ainsi que dans l'expérience nécessaire pour embaucher quelqu'un. Vous gagnerez et apporterez un bénéfice durable pour les salariés et l'entreprise.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener efficacement les entretiens.
- Mettre en place un plan d'intégration des nouveaux embauchés.

Le programme de formation :

I. Savoir conduire des entretiens

- Mener un entretien de recrutement, d'évaluation annuelle et un entretien professionnel (phase en 3 temps : avant l'entretien, pendant et après)
- Donner et expliquer les critères d'évaluation
- Être clair dans l'objectif de l'entretien, avoir un langage constructif et positif, donner une direction, finir par un mot encourageant, préparer son offre d'embauche, être au clair dans les avantages et inconvénients du poste et du restaurant...
- Avoir des réunions interactives et engageantes
- Cas pratiques : jeux de rôles

II. Accueillir et intégrer un nouvel employé

- L'enjeu à CML terme d'intégrer un candidat pour l'établissement
- Renforcer l'image de marque de l'entreprise et la qualité de service apportée
- Fixer un cadre clair et visible de travail et des règles communes
- Développer l'autonomie du salarié rapidement
- Fidéliser le personnel et réduire le turn-over

III. L'enjeu de l'intégration pour le nouvel embauché

- Le mettre à l'aise et être rassuré rapidement
- Avoir des repères définis dans l'entreprise
- Comprendre l'organisation du travail
- Comprendre les procédures existantes et la qualité de service souhaitée à l'image du restaurant
- Être le garant de l'image de l'entreprise

IV. La mise en place de méthodes et d'outils pour réussir l'intégration du personnel

- Avoir un processus d'intégration et nommer des personnes garantes de ce processus
- Les informations à transmettre progressivement, le premier jour, la première semaine : débriefing, livret d'accueil, présentation...
- Le plan de formation à établir progressivement
- L'accompagnement dans la fonction
- L'évaluation et les temps d'échange au cours de la période d'essai

Cas pratique : Élaborer un plan d'intégration

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en management d'équipe.

Encadrer une équipe multiculturelle

37



Présentation de la formation :

La diversité culturelle dans l'équipe de travail est une opportunité ! Mais entre incompréhensions, stéréotypes, tensions et désaccords, les pièges sont innombrables dans les relations interculturelles. Cette formation vous aidera à prendre conscience des différences culturelles et de leur impact sur les pratiques managériales.

Vous apprendrez à décoder les grandes typologies de culture et de comportement, à anticiper et gérer les malentendus suscités par la différence culturelle et les stéréotypes. Vous prendrez également conscience des codes culturels cachés que les gens utilisent pour communiquer.

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître la culture et les niveaux de cultures.
- Mettre en place une organisation sociale.
- Connaître les applications multiculturelles dans nos métiers.
- Prévenir les conflits interculturels.

Le programme de formation :

I. Connaître la culture et les niveaux de cultures

- Les grandes orientations culturelles dans le monde
- Les quatre axes de Hofstede, fondateur du management interculturel
- Prise de conscience de son propre bagage culturel et de son mode de fonctionnement par défaut
- La multiplicité des perceptions et des interprétations selon la culture pouvant conduire à des malentendus culturels
- Informations et renseignements culturels (habitudes de consommation, traditions, pratiques de chaque culture...)
- Travaux pratiques : Analyse des différentes cultures.

II. Mettre en place une organisation sociale par les outils essentiels du management

- Diversifier les moyens de communications (implicite ou explicite, verbale ou non verbale, écrite ou orale...)
- Reconnaître les compétences de l'individu (Exploiter la différence culturelle)
- Management au cas par cas

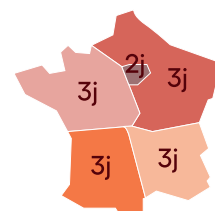
- Favoriser le lien social (Team Building, soirées d'entreprise, intégration des nouveaux collaborateurs...)
- Travaux pratiques : Échange sur la mise en place d'organisation sociale

III. Prévenir les conflits interculturels

- Identification des points de convergence et de divergence
- Définition des objectifs communs
- Gérer les conflits résultant de l'intolérance et de la méconnaissance
- Faire fédérer et partager les valeurs et les croyances de la culture d'entreprise

IV. Gérer des situations de conflits interculturelles

- Les rôles du manager international et/ou pluriculturel
- Gérer efficacement le temps
- Recadrer un collaborateur étranger (africain, indien, chinois, anglo-saxon... : les différences)
- Gérer les situations difficiles (la distance, les incompréhensions, les conflits...)
- Travaux pratiques : Jeux de rôle



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en charge du management de l'établissement.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en management d'équipe.



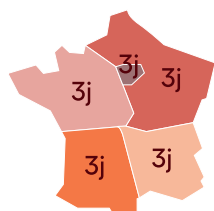
Gestion et encadrement des équipes (fondamentaux et expertises)

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en charge du management de l'établissement.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation.

Présentation de la formation :

Vous observez un manque de productivité et de motivation chez vos salariés, et cela crée inévitablement une baisse des résultats ? Pas de panique, il est tout à fait possible d'y remédier. Notre formation « Gestion et encadrement des équipes » vous aidera à développer les stratégies pour rendre vos équipes plus efficaces, plus motivées et vous permettra de comprendre comment créer une dynamique positive au sein de l'entreprise.

Cette formation s'adresse à tout manager souhaitant améliorer son management et optimiser sa productivité.

Au cours de ce programme, vous serez en mesure de relier des concepts théoriques à des applications pratiques afin que vous puissiez appliquer vos nouvelles compétences directement sur le lieu de travail. Cela vous aidera à développer de meilleurs leaders et gestionnaires d'équipes au sein de votre établissement.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Préparer des équipes à fonctionner dans un environnement en évolution.
- Gérer une équipe.
- Développer son leadership.

Le programme de formation :

I. Être un communicant

- Connaître son profil de communicant (profil coloré, l'assertivité)

II. Être un bon manager

- Dans la peau du manager (une juste autorité, le recadrage, devoir d'exemplarité, être dans le positif, donner un cap – une vision, définir les moyens et conditions favorables).
- Un manager : Se profiler comme un capitaine, un entraîneur et un arbitre
- Gérer une crise interne
- Un manager proche (connaître chacun et toute l'équipe, la solidarité, la notion d'équipe, les moments conviviaux)
- Développer son équipe (prévenir des risques, des particularités métier, écouter, s'adapter, être dans son juste rôle)
- Cas pratique : Jeux de rôles

III. Travailler sur la motivation de chaque collaborateur et l'équipe

- Connaître les motivations de l'équipe et savoir déléguer
- Dialoguer avec son équipe
- Développer ses compétences communicationnelles, émotionnelles et relationnelles
- Cas pratique : Élaborer un plan d'intégration

IV. Gérer les relations conflictuelles

- Comprendre le processus du conflit
- Communiquer en cas de crise / difficulté
- Avoir une communication juste et positive
- Cas pratique : Jeux de rôles

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en management d'équipe.

Mettre en œuvre la démarche éco-responsable dans l'entreprise

39



Présentation de la formation :

L'écologie est un domaine qui nous concerne tous et à tous les niveaux. Si vous souhaitez adopter une démarche éco-responsable

pour votre établissement, cette formation est faite pour vous.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Acquérir les bases théoriques et s'approprier les outils pour conduire une démarche de développement durable.
- Savoir engager toute l'entreprise dans une démarche éco-responsable.
- Accompagner, suivre, valoriser la démarche éco-responsable.

Le programme de formation :

Quelques conséquences environnementales de l'activité humaine

I. Le développement durable

- Qu'est-ce que le développement durable ?
- Quels sont les enjeux ?
- Les notions fondatrices : économique, sociale, environnementale
- Panorama des engagements des entreprises actuellement éco-responsables
- Les textes réglementaires incontournables
- Qu'est-ce que la RSE et son lien avec le développement durable

II. Les bénéfices à retirer pour son entreprise d'une démarche éco-responsable

- S'engager dans la transition énergétique
- Les principales notions à acquérir pour réaliser son bilan énergétique
- Établir un plan d'actions pertinent à travers les comportements, les méthodes de travail et le raisonnement liant énergies renouvelables et rentabilité future

III. Prévenir les conflits interculturels

- Identification des points de convergence et de divergence

IV. La communication externe et l'image

- Sensibilisation de son personnel
- Accompagner le personnel vers l'usage des nouvelles pratiques
- La communication interne et le management

V. Réduire son bilan carbone, penser en cycle de vie des produits

- Présentation des principales notions à acquérir pour réaliser le bilan carbone de son entreprise
- Notions pour connaître l'impact de son entreprise sur les gaz à effet de serre
- Exercice : Lire et exploiter un bilan carbone, chercher les pistes d'amélioration
- Présentation du plan de mobilité
- La notion de cycle de vie du produit et cas pratique

VI. Biodiversité et entreprise

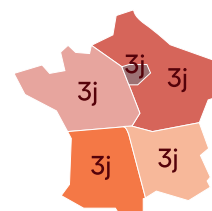
- Interaction entreprise, milieux naturels et biodiversité
- Identifier des pistes d'actions pour intégrer la biodiversité dans sa politique environnementale
- Apprendre à élaborer son cahier des charges
- Évaluer et sélectionner ses fournisseurs
- Activités en groupe
- Présentation des logos et certifications

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTRA : MIN. 2
PARTICIPANTS

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne qui est en charge de la gestion écologique de l'établissement.

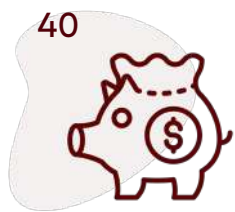
PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en environnement.



Optimiser ses revenus avec le yield management

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Présentation de la formation :

Le yield management a pour objectif d'optimiser les revenus globaux d'une entreprise en adaptant ses prix aux fluctuations de la demande dans le but de maximiser le rendement de sa capacité de service ou d'accueil.

Cette méthode de gestion de la tarification repose sur la compréhension, l'anticipation et l'influence du comportement des consommateurs afin d'optimiser les revenus ou les bénéfices d'une ressource fixe et limitée dans le temps.

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

— Mettre en œuvre une stratégie commerciale adaptée pour optimiser l'occupation et le chiffre d'affaires.

Le programme de formation :

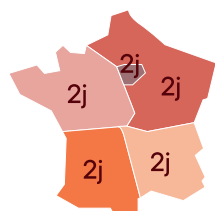
I. Comprendre les bases du Yield Management

- Définition
- Concept principaux
- Les composants essentiels d'une démarche en Yield Management

II. Les stratégies d'optimisation du taux d'occupation et du revenu

- Établir une veille concurrentielle
- La tarification dynamique
- Le revenue management par groupe tarifaire
- Calculer ses indicateurs de performance.

Cas pratique : Les 5 grandes étapes de la mise en place d'une stratégie de Yield Management



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Toute personne amenée à élaborer et suivre une politique commerciale tarifaire.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en revenue management.

Mettre en place les fiches techniques pour optimiser ses coûts et ratios



Présentation de la formation :

La marge, la rentabilité, le ratio sont des termes qui parlent à tout le monde et qu'il est essentiel de comprendre. Toutes ces notions sont primordiales pour assurer la pérennité de votre établissement et c'est ici l'objectif de cette formation : aider les entreprises à suivre

des indicateurs indispensables à la pérennité et à la rentabilité de leurs affaires. Pendant une journée, vous aborderez les domaines à maîtriser, les remèdes à apporter, et les outils à exploiter pour devenir un expert de la gestion de votre entreprise.

INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

INTER : MIN. 8
PARTICIPANTS

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître les fondamentaux de la gestion des stocks.
- Établir des fiches techniques et maîtriser ses coûts de revient.

Le programme de formation :

I. Les notions de bases de la gestion des coûts et ratios

- Coût matières et marge brute
- Chiffre d'affaires
- Les objectifs habituels
- Le mécanisme du coefficient multiplicateur

II. Les outils incontournables de gestion

- La mercuriale
- Définition des produits
- Le benchmarking
- Le choix des fournisseurs
- L'intégration des pertes dans un prix d'achat net
- Les bases de la gestion des stocks et l'inventaire

III. La fiche technique (version longue)

- Son format
- Les éléments essentiels d'une fiche technique
- Les calculs à opérer
- Les arbitrages à instruire (% coût matières)

IV. La fiche technique (version synoptique)

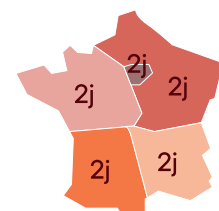
- Son format
- Les éléments essentiels d'une fiche technique
- Les calculs à opérer
- Les arbitrages à instruire (% coût matières)

V. Les différents calculs

- Les calculs de prix de vente / Gestion des ratios
- Les calculs des prix de ventes des plats (carte)
- Les calculs des prix de vente des menus à prix fixe
- Les calculs des prix de vente des liquides

Travaux pratiques :

Utiliser efficacement une mercuriale. Intégrer la mercuriale dans la construction de ses fiches techniques. Chaque stagiaire doit disposer d'un outil de construction (mercuriale et fiches techniques) pour élaborer ses propres fiches techniques.



- Ile-de-France
- Nord-Ouest
- Nord-Est
- Sud-Ouest
- Sud-Est

PUBLIC

Gérant, responsable de salle, assistant de direction, maître d'hôtel, chef de cuisine ou toute personne ayant à charge de suivre des indicateurs de gestion.

PRÉ-REQUIS

Aucun. Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Validation de la formation : Remise d'une attestation de formation.

Moyens pédagogiques : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Intervenant : Formateur en gestion d'entreprise.

Conditions générales de vente formation professionnelle continue v2023-1.1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Suite à la commande d'une formation, le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par la société obbyshare, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à la dite modification.

TARIFICATION ET MODALITES DES ACTIONS DE FORMATION

Les informations concernant le prix des actions de formation de la société obbyshare sont mentionnées sur les programmes de formation, les catalogues en support papier ou sur le site internet www.chr-academie.fr. Tous nos prix sont indiqués hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur.

Les thèmes et objectifs pédagogiques, les moyens techniques et pédagogiques mis en œuvre sont définis dans les programmes de formation.

Les dates de formation sont définies d'un commun accord en fonction des disponibilités et des contraintes du client et des disponibilités des formateurs de la société obbyshare.

Les dates peuvent être modifiées à la demande de l'une des parties, à la condition que cette demande intervienne au moins une semaine avant la date initialement prévue.

Conformément à l'article L.6353-1 alinéa 2 du Code de Travail, la société obbyshare remettra, à l'issue de la formation, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis. Les formations proposées par la société obbyshare relèvent des dispositions figurant à la VI^e partie du Code du Travail relatif à la formation professionnelle continue dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie.

OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ OBBYSHARE

La société obbyshare s'engage à fournir au stagiaire tous les éléments d'information relatifs aux objectifs, aux moyens et méthodes pédagogiques, aux contenus des programmes, aux conditions d'organisation et de fonctionnement.

La société obbyshare s'engage à mettre en œuvre l'action de formation telle que définie par le programme de formation.

La société obbyshare est une entité privée et indépendante et ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des décisions prises par un OPCO.

OBLIGATIONS DU CLIENT

En contrepartie des actions de formation mises en œuvre par la société obbyshare, le client s'engage à lui verser la somme correspondante au coût de la formation.

PAIEMENT ET INDEMNITES DE RETARD

Le paiement intégral de la formation doit être réalisé au plus tard cinq jours après la date de fin de la formation déterminée d'un commun accord entre les parties sauf disposition contraire.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal à laquelle s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (Code du Commerce art. 441-6). Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception par le débiteur de la mise en demeure de payer les sommes dues.

RESILIATION DE L'ACTION DE FORMATION

Chacune des parties peut résilier le contrat à tout moment, par lettre recommandée signée avec avis de réception, en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.

INEXECUTION TOTALE OU PARTIELLE DE L'ACTION DE FORMATION

En cas de résiliation par le client à moins de 10 jours francs avant le début d'une des actions de formation, la société obbyshare retiendra sur le coût total un pourcentage de 30 %, au titre de dédommagement.

En cas de réalisation partielle de l'action du fait du client, seule sera facturée au client la partie effectivement réalisée de l'action, selon le prorata suivant :
Nombre d'heures réalisées / nombre d'heures prévues.

En outre, la société obbyshare retiendra sur le coût correspondant à la partie non-réalisée de l'action, un pourcentage de 30 %, au titre de dédommagement.

Les montants versés par le client au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés par le client sur son obligation définie à l'article L6331-1 du code du travail ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un OPCO.

DONNEES PERSONNELLES

La société obbyshare est responsable des traitements de données. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné aux opérations de transaction et de transmission des informations et documentations sollicitées, et de prospection pour des services analogues.

Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le Tribunal de Bordeaux sera seul compétent pour se prononcer sur le litige.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement de nos formations :

1. LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques. Pour les personnes en situation de handicap, notre référent handicap – Sébastien Hurstel – sebastien@obbyshare.com - est à votre disposition pour l'étude des aménagements pédagogiques et la faisabilité du stage de formation.

2. LE RÔLE DU OU DES FORMATEUR(S) :

Le formateur garantit le bon déroulement de l'action de formation et transmet ses connaissances / compétences par des apports théoriques et l'usage de bonnes pratiques, des mises en situation lors de cas pratiques et l'évaluation des acquis.

Nos formateurs sont sensibilisés à l'accompagnement en formation de personnes handicapées, présentant des besoins spécifiques, pour proposer, par défaut, une pédagogie adaptable et individualisée, au long de la vie.

3. LES MATÉRIELS UTILISÉS :

Diaporama, ordinateur, vidéo projecteur, connexion Internet. Il est conseillé au(x) participant(s) de disposer d'un ordinateur.

4. LES DOCUMENTS REMIS AUX PARTICIPANTS :

Copie du diaporama, documents techniques. Les supports pédagogiques remis sont adaptés aux handicaps des stagiaires (photocopies agrandies...). Attestation de fin de formation.

5. NATURE DES TRAVAUX DEMANDÉS AUX PARTICIPANTS :

Écouter, échanger et questionner lors des apports théoriques, réaliser les cas pratiques en intégrant une mise en situation professionnelle, réaliser les tests d'évaluation de connaissances et d'appréciation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES :

À la fin de la formation, chaque stagiaire sera invité à faire une évaluation de ses connaissances / compétences permettant d'évaluer ses acquis lors de la formation.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS :

Une fiche d'appréciation est remise en fin de formation.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI DE L'EXÉCUTION DE LA FORMATION :

Attestation de présence avec signature par le(s) stagiaire(s) et le(s) formateur(s) des feuilles d'émargement par demi-journées.

FORMATEUR :

Formateur·trice référencé·e par l'organisme de formation, dont la liste est disponible sur le site internet <https://www.chr-academie.fr/formateurs>

LIEU DE LA SESSION :

Au sein de l'entreprise ou en salle de formation en fonction de la demande de l'entreprise. Tous les lieux de formation sont de type E.R.P. Quel que soit le lieu de formation, les normes d'accessibilité permettent aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer.

Dans le cas de formations en présentiel, nous nous assurons que nos salles (ainsi que les sanitaires et les lieux de restauration) soient accessibles aux PMR (personnes à mobilité réduite). **FOAD :**

Toutes nos formations sont disponibles et peuvent être dispensées en FOAD.

La FOAD est un dispositif de formations approprié à la formation de certaines personnes handicapées, confrontées à des difficultés de déplacement, d'horaires, de concentration... Elle offre, en effet, une flexibilité dans le temps et l'espace, une individualisation des formations et une diversité dans les modalités pédagogiques (accompagnements individuel et collectif, à distance et en présence).

Des soutiens supplémentaires peuvent être proposés pour accompagner l'apprentissage et favoriser le lien entre la formation et l'apprenant.

Si nécessaire, une prise en charge spécifique permet de compenser le handicap (mise en place d'outils spécifiques, traduction de documents, accompagnement particulier, etc.).

DATE(S) DE LA SESSION :

Organisation de la formation en journée complète ou en demi-journée selon la disponibilité et la demande de l'entreprise.

TARIFS :

Tarifs par action en coût jour ou en coût par stagiaire en fonction du type d'action, intra ou inter entreprise.

Une formation avec CHR Académie...



70% de pratique

L'interactivité et les exemples concrets pour une meilleure compréhension.



Formation intra et inter

Formation dans différentes villes.



Dates et horaires

Découvrez le calendrier de formation.
Au fur et à mesure des demandes et des besoins, nous ouvrirons de nouvelles dates.



Pré-requis

Aucun niveau spécifique et pré-requis n'est nécessaire pour nos formations.



Adaptation à vos horaires

Déroulement du stage possible en ½ journée.



Data Dock et Qualiopi

CHR Académie ® est une marque déposée de OBBYSHARE, organisme de formation professionnelle Datadocké et certifié Qualiopi. Nos formations peuvent être financées partiellement ou totalement dans le cadre des dispositifs élaborés par les OPCO ou les FAF. Une demande préalable de prise en charge est nécessaire.

CHR Académie

236 rue Camille Godard, 33000 Bordeaux
05.56.06.47.17
contact@obbyshare.com



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