



CATALOGUE DE FORMATIONS

+10 ANS

D'EXPERTISE

+5 000

APPRENANTS

30

FORMATEURS

97%

SATISFACTION

WWW.OBBY.FR/CHR-ACADEMIE



NOS EXPERTISES



Spécialité principale

CHR Académie

L'expertise formation au service des acteurs du CHR. Formateurs experts issus du terrain.



Obbyformation

+250 formations transverses pour entreprises et salariés.



Obbyshare

La marketplace des ressources professionnelles. Automatisation et solutions numériques.



Obbymédia

Studio situé à Mérignac. Création de contenu et conception de formation e-learning.



IA café club

Un rendez-vous régulier dédié à l'Intelligence Artificielle : conférences, échanges, mise en réseau et formations IA.

Notre identité Un écosystème pensé pour former autrement.

Obby est né d'un constat simple : trop de formations sont théoriques et n'ont pas assez d'impact sur le terrain.

Nous avons bâti un organisme complet qui accompagne les professionnels du CHR, les entreprises de toutes tailles et les indépendants, avec une approche unique : des formateurs issus du terrain, des programmes directement applicables, et un accès facilité grâce à de nombreux dispositifs de financement.

Certifiés Qualiopi et référencés France Num, nous garantissons une formation reconnue par l'État et concrète sur le terrain.



99% de taux de réussite

97% de taux de satisfaction

FORMATION RÉSEAUX SOCIAUX

Une belle expérience, merci Obby !

Celia Morel, *Le Pavillon des boulevards* à Bordeaux



SOMMAIRE

■ L'ORGANISME

Notre engagement qualité

Notre démarche RSE

Le mot du directeur

Témoignages

Nos formateurs CHR

■ SERVICE ET BAR

Bartender Bases.....	11
Bartender perfectionnement.....	13
Barista.....	15
Connaissances spécifiques bar Biérogologie, cidrologie.....	17

■ COMMERCIALISATION ET COMMUNICATION

Développer sa communication digitale	19
Événementiel: Créer, promouvoir et valoriser un événement.....	21
Optimiser sa relation client digitale	23
Prestations salle et réception - Ventes additionnelles (restauration,réception).....	25

■ GESTION

Mettre en place les fiches techniques pour optimiser ses coûts et ratios.....	27
---	----

Optimiser ses revenus avec le yield management.....	29
---	----

■ CUISINE MÉTIER

Pains, viennoiseries.....	31
Pâtisseries.....	33
Techniques Pizza/Crêpe	35

■ VENTE À EMPORTER

Développer la Vente à emporter avec un service de qualité.....	37
--	----

■ CUISINE SANTÉ

Nutrition diététique découverte (la cuisine végétalienne, cuisine végétarienne, valeur nutritionnelle...)	39
---	----

■ CUISINE TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Les cuisines du monde	41
Techniques créativité culinaire	43
Techniques de Cuisson basse température, sous vide, à la vapeur et mixtes.....	45
Techniques professionnelles Bases	47
Techniques professionnelles perfectionnement.....	49

■ TRAITEUR

Réalisations spécifiques à l'activité traiteur	51
Snacking.....	53

■ PRODUCTIVITÉ AVEC L'IA

L'IA dans la restauration.....	55
--------------------------------	----

■ HÉBERGEMENT / SERVICE D'ÉTAGE

Contrôle et Auto Contrôle d'une chambre . .	57
Les techniques professionnelles des employés d'étages	59

■ MANAGEMENT

Encadrer une équipe multiculturelle	61
Fidéliser ses collaborateurs.....	63
Intégrer et former les nouveaux embauchés	65
Lutter contre les comportements inappropriés (cible manager).....	67
Lutter contre les comportements inappropriés (cible tous salariés).....	69
Manager au quotidien en Hôtels, Cafés, Restaurants.....	71
Recruter ses collaborateurs.....	73
La Responsabilité Sociale dans le secteur HCR (cible tous salariés).....	75

■ PERMIS DE FORMER

Permis de former initial.....	77
Permis de former recyclage.....	79

■ RELATIONS CLIENTÈLES

Accueil relation client.....	81
Excellence Client.....	83
Gestion des conflits et des incivilités	85
Savoir accueillir une clientèle étrangère	87
Savoir accueillir un client en situation de handicap.....	89

■ RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

La Responsabilité Environnementale dans le secteur HCR.....	91
---	----

■ SALLE / SERVICE

Accords mets/vins - Formation de base et perfectionnement.....	93
Techniques de base - Préparation et service	95

■ SANTÉ SÉCURITÉ

Gestes et postures adaptés au personnel de restauration.....	97
Gestes et postures adaptés au personnel hôtelier	99

■ SÉCURITÉ ALIMENTAIRE NON OBLIGATOIRE

GBPH – Le guide des bonnes pratiques d'hygiène et la qualité alimentaire en restauration	100
Mettre en place la réglementation allergènes.....	102
Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire (PMS).....	104

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

CHR Académie by Obby est un
organisme de
formation reconnu et certifié :



UNE DÉMARCHE ACTIVE

Notre démarche RSE

Agir
aujourd'hui
pour demain

« Chez CHR Académie, nous intégrons une démarche responsable au cœur de nos pratiques quotidiennes. Notre priorité est de réduire notre impact environnemental tout en garantissant une qualité de formation et d'apprentissage optimale. »



Nos engagements pour une transition durable

Pour cela, nous avons choisi de fonctionner de manière entièrement dématérialisée, limitant ainsi notre consommation de ressources et réduisant significativement notre empreinte carbone :

- ✓ **Zéro Papier** : Inscriptions, signatures, supports de formation et documents administratifs sont dématérialisés.

Nous agissons également de manière proactive sur la gestion de nos déplacements, qui constitue l'un des postes les plus polluants de notre activité :

- **Proximité** : Nous sélectionnons en priorité des formateurs situés au plus près de vos lieux d'intervention.
- **Optimisation** : Nous organisons plusieurs sessions de formation dans une même zone géographique dès que cela est possible.
- **Format Hybride** : Nous privilégions l'enseignement en distanciel dès lors que ce dernier répond idéalement aux besoins pédagogiques de nos apprenants.

Ces engagements, simples mais concrets, reflètent notre volonté affirmée de vous proposer une offre de formation plus durable, plus responsable et résolument tournée vers l'avenir, sans jamais faire le moindre compromis sur la qualité de notre accompagnement humain.

Visitez notre site →
www.obby.fr/chr-academie



RÉUSSITE ET BIENVEILLANCE

Chers professionnels du secteur CHR,

Je suis ravi de vous présenter le nouveau catalogue de formation CHR Académie, spécialement conçu pour répondre aux défis quotidiens des cafés, hôtels et restaurants.

Sur le terrain, nous savons à quel point votre quotidien est intense.

C'est pourquoi nous avons pensé des formations ultra-pratiques pour vous aider à gagner en efficacité, optimiser votre rentabilité et fidéliser vos équipes. Nos formats souples s'adaptent facilement à vos contraintes de service pour ne jamais freiner votre activité.

Gestion, hygiène, management ou digitalisation : chaque parcours est immédiatement applicable en salle comme en cuisine pour coller à la réalité de vos métiers.

En développant les talents de vos collaborateurs, vous offrez également une expérience toujours plus qualitative à vos clients.

Que vous soyez indépendant, salarié ou dirigeant, CHR Académie s'engage à vos côtés pour faire grandir vos établissements et valoriser vos savoir-faire.

Je vous souhaite une excellente lecture et une très belle montée en compétences !

E
D
I
T
O



Alain
DELBOURG
CEO de Obby

SECTEUR CHR

CAFÉS - HÔTELS - RESTAURANTS

NOS FORMATEURS CHR



Sabrina
Djemmal

Depuis plus de 15 ans, j'accompagne les pros de la restauration à sécuriser leur activité grâce à des formations en hygiène simples, concrètes et 100% adaptées au terrain.



Baptiste
Delamare

Formateur accrédité au CICVB (Conseil Interprofessionnel du Vin de Bordeaux), j'interviens pour délivrer mon expertise sur les vins et spiritueux, les accords Mets et vin sur toute la région bordelaise.



Thierry
Cortinas

J'aide les restaurateurs/boulangers à développer leur activité par l'accompagnement des équipes dans la gestion de la rentabilité de l'entreprise, sur la région Toulousaine.



Chrystèle
Closier

Après 25 ans dans les métiers de l'hôtellerie, et récemment diplômée formatrice professionnelle pour des formations dans ce domaine mais aussi dans le management dans la France entière.



Michael
Guedj

Cuisinier depuis 25 ans et formateur depuis 15 ans. Je travaille principalement sur Paris pour former les restaurateurs sur les techniques de cuisine et sur l'encadrement de leur équipes.



Alain
Delbourg

Fort de 30 années d'expériences dans les secteurs de la restauration de luxe et multinationales avec une spécialisation et expertise en relation client et management.



Bruno Carré

J'accompagne et je forme les restaurateurs pour développer au mieux son entreprise, que ce soit dans la gestion de ses stocks, sa rentabilité ou encore le recrutement.
Disponible en présentiel et en distanciel.



Emmanuel Gruber

J'accompagne et je forme les restaurateurs pour développer au mieux leur entreprise, que ce soit dans la gestion de ses stocks, leur rentabilité ou encore le recrutement.



Vanessa Velin

Formatrice spécialisée dans le "Permis d'exploitation" en 100% distanciel, j'accompagne les futurs gérants de bars, cafés et restaurants à maîtriser les clés d'une gestion responsable et conforme.



Valérie Palluau

Expérimentée dans le Management de la qualité en agro-alimentaire. Une solide expérience dans l'accompagnement pédagogique des collaborateurs, dans le suivi des process et des audits.



Laurence Cast

Passionnée par la qualité et la sécurité alimentaire, j'accompagne les entreprises agroalimentaires dans la mise en place et l'amélioration de leurs démarches qualité et hygiène.



Adrien Casula

J'accompagne vos équipes à développer leur compétences autour du café, vous aide à booster votre offre en proposant des recettes innovantes.



Laureen Monteil

J'aide les restaurateurs, traiteurs, créateurs, dirigeants d'entreprise dans le secteur de la food. Je suis à leur côtés pour optimiser leur rentabilité et la trésorerie de leur entreprise pour dégager plus de marge et être plus serein dans leur activité.



Victor Poenot

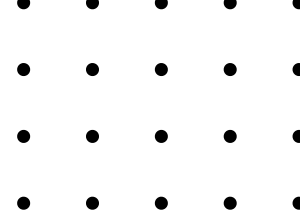
Passionné et engagé, j'apporte une réelle valeur à chaque collaboration. Je suis formateur pour les restaurateurs dans le domaine de la communication digitale, en présentiel mais ou aussi en distanciel.



Eric DESPONS

J'accompagne vos équipes à développer leur compétences autour du café, vous aide à booster votre offre en proposant des recettes innovantes.

LES FORMATIONS CHR



Service et Bar

- Bartender Bases
- Bartender perfectionnement
- Barista
- Connaissances spécifiques bar Biérologie, cidrologie...

Commercialisation et communication

- Développer sa communication digitale
- Événementiel: Créer, promouvoir et valoriser un événement
- Optimiser sa relation client digitale
- Prestations salle et réception: Ventes additionnelles (restauration, réception)

Gestion

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

Cuisine Métier

- Pains, viennoiseries ...
- Pâtisseries
- Techniques Pizza/Crêpe

Vente à emporter

- Développer la Vente à emporter avec un service de qualité

Cuisine Santé

- Nutrition diététique découverte (la cuisine végétalienne, cuisine végétarienne, valeur nutritionnelle ...)

Cuisine Techniques Professionnelles

- Les cuisines du monde
- Techniques créativité culinaire
- Techniques de Cuisson basse température, sous vide, à la vapeur et mixtes
- Techniques professionnelles Bases
- Techniques professionnelles perfectionnement

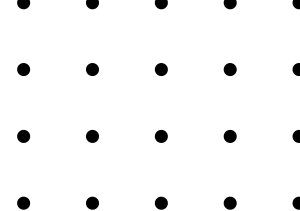
Traiteur

- Réalisations spécifiques à l'activité traiteur
- Snacking

Productivité avec l'IA

- L'IA dans la restauration

LES FORMATIONS CHR



Hébergement / service d'étage

- Contrôle et Auto Contrôle d'une chambre
- Les techniques professionnelles des employés d'étages

Management

- Encadrer une équipe multiculturelle
- Fidéliser ses collaborateurs
- Intégrer et former les nouveaux embauchés
- Lutter contre les comportements inappropriés (cible manager)
- Lutter contre les comportements inappropriés (cible tous salariés)
- Manager au quotidien en Hôtels, Cafés, Restaurants
- Recruter ses collaborateurs
- La Responsabilité Sociale dans le secteur HCR(cible tous salariés)

Permis de former

- Permis de former initial
- Permis de former recyclage

Relations clientèles

- Accueil relation client
- Excellence Client
- Gestion des conflits et des incivilités
- Savoir accueillir une clientèle étrangère
- Savoir accueillir un client en situation de handicap

Responsabilité Environnementale

- La Responsabilité Environnementale dans le secteur HCR

Salle/service

- Accords mets/vins- Formation de base et perfectionnement
- Techniques de base Préparation et service

Santé sécurité

- Gestes et postures adaptés au personnel de restauration
- Gestes et postures adaptés au personnel hôtelier

Sécurité alimentaire non obligatoire

- GBPH – Le guide des bonnes pratiques d'hygiène et la qualité alimentaire en restauration
- Mettre en place la réglementation allergènes
- Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire (PMS)



Objectifs de formations

- Connaître le matériel et les techniques de base pour préparer et décorer des boissons et cocktails simples avec et sans alcool (mixologie).
- Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier le matériel et les ingrédients nécessaires à la préparation de cocktails.
- Connaître et appliquer les principales techniques de préparation et de décoration.
- Réaliser des cocktails simples avec et sans alcool selon les règles de la mixologie.
- Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en bar.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Formation immersive et coopérative avec feedback collectif
- Supports numériques interactifs (PPT, quiz, fiches outils) et workbook papier
- Plateaux techniques pour la mise en pratique

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Fiches techniques de cocktails classiques; Tableau des mesures et conversions - Lexique du bar - Support technique et pédagogique PPT/canva

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Fiches pratiques : mise en place, service et comportements professionnels, recettes de cocktails
- Guide d'organisation et planification des activités en bar
- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Professionnels et futurs professionnels de la restauration et de l'hôtellerie
Aucun prérequis technique

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier le matériel et les ingrédients nécessaires à la préparation de cocktails (3h)

Messages clés : Identifier le matériel et les produits essentiels à la préparation et à la décoration de cocktails. Comprendre leur usage et leur rôle dans la composition.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstration du matériel, manipulation guidée sur plateau technique.

Activité évaluative : Fiches de dégustation et observation du geste professionnel.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Connaître et appliquer les principales techniques de préparation et de décoration (3h30)

Messages clés : Découvrir et appliquer les techniques de base de la mixologie. Réaliser des gestes précis de préparation et de décoration.

Modalités pédagogiques : Démonstration, ateliers pratiques individuels et en binôme, retours formatifs.

Activité évaluative : Réalisation de cocktails simples avec évaluation des techniques utilisées.

Jour 2 – 7H

Matin – 3h30

Séquence 3 : Réaliser des cocktails simples avec et sans alcool selon les règles de la mixologie (3h30)

Messages clés : Reproduire des recettes classiques et élaborer un cocktail personnel en respectant les équilibres gustatifs et visuels.

Modalités pédagogiques : Ateliers pratiques sur plateau technique, échanges collectifs, accompagnement individuel.

Activité évaluative : Réalisation d'un cocktail signature selon une grille de compétences.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en bar (3h)

Messages clés : Intégrer les règles d'hygiène et de sécurité dans la pratique du bartending et adopter une posture professionnelle responsable.

Modalités pédagogiques : Études de cas, mises en situation sur plateau technique, échanges autour des pratiques professionnelles.

Activité évaluative : Observation des gestes et quiz de validation.

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et argumentaires réalisés

Modalités pédagogiques : Mise en situation réelle avec fiches techniques et icebreaker



Objectifs de formations

- Se perfectionner aux techniques de préparation et de présentation des boissons et cocktails complexes
- Connaître les grandes familles d'alcools et spiritueux

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier et distinguer les grandes familles d'alcools et spiritueux, leurs caractéristiques et usages en mixologie.
- Se perfectionner aux techniques en maîtrisant les techniques avancées de préparation et de présentation des boissons et cocktails complexes.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Formation immersive et coopérative avec feedback collectif
- Supports numériques interactifs (PPT, quiz, fiches outils) et workbook papier
- Plateaux techniques pour la mise en pratique

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Fiches techniques de cocktails complexes; Tableau des mesures et conversions -Support technique et pédagogique PPT/canva

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Fiches pratiques : mise en place, service et comportements professionnels
- Guide d'organisation et planification des activités en bar
- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

1 jour- 7 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Professionnels de la restauration, de l'hôtellerie et du bar souhaitant se perfectionner
Avoir acquis les compétences de base en mixologie
Avoir réalisé un test de positionnement
et obtenu au moins 65% de résultats corrects

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier et distinguer les grandes familles d'alcools et spiritueux, leurs caractéristiques et usages en mixologie (3h00)

Messages clés : Identifier et distinguer les principales familles d'alcools et spiritueux. Comprendre leurs caractéristiques, origines et profils aromatiques, ainsi que leur rôle et usage dans la composition de cocktails complexes.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstration des spiritueux, dégustation guidée, manipulation sur plateau technique.

Activité évaluative : Quiz sur les familles de spiritueux, fiches de dégustation et observation de l'identification correcte des produits.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Se perfectionner aux techniques en maîtrisant les techniques avancées de préparation et de présentation des boissons et cocktails complexes (3h)

Messages clés : Maîtriser les techniques avancées de préparation, réaliser des cocktails complexes en respectant l'équilibre gustatif et visuel, et présenter les cocktails avec professionnalisme.

Modalités pédagogiques : Démonstrations, ateliers pratiques individuels et en binôme sur plateau technique, retours formatifs du formateur.

Activité évaluative : Réalisation de cocktails complexes, observation du geste, restitution d'un plan d'action individuel et feedback.

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et

argumentaires réalisés

Modalités pédagogiques : Mise en situation réelle avec fiches techniques et icebreaker



Objectifs de formations

- Connaître les grands terroirs et les grandes familles de produits (café, thé, lait)
- Maîtriser le vocabulaire de la dégustation
- Savoir utiliser et entretenir le matériel

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier et comparer les grands terroirs et les principales familles de café, thé et lait
- Analyser les arômes et maîtriser le vocabulaire de la dégustation
- Appliquer les techniques de préparation des boissons à base de café, thé et lait
- Savoir utiliser et entretenir le matériel professionnel de manière sécurisée et efficace

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Formation immersive et coopérative avec feedback collectif
- Supports numériques interactifs (PPT, quiz, fiches outils) et workbook papier
- Plateaux techniques pour la mise en pratique

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Fiches techniques de recettes de café; Tableau des mesures et conversions - Lexique du bar - Support technique et pédagogique PPT/canva

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Fiches pratiques : mise en place, service et comportements professionnels
- Guide d'organisation et planification des activités en bar
- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Professionnels de la restauration et de l'hôtellerie, des cafés ou salons de thé.

Aucun prérequis technique

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier et comparer les grands terroirs et les principales familles de café, thé et lait (3h)

Messages clés : Identifier et distinguer les grandes familles de café, thé et lait. Comprendre leurs caractéristiques, origines et particularités gustatives. Savoir reconnaître leur rôle et usage dans les boissons professionnelles.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstration des produits, dégustation guidée, observation et manipulation sur plateau technique.

Activité évaluative : Quiz sur les familles et origines, fiches de dégustation et observation de l'identification correcte des produits.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Analyser les arômes et maîtriser le vocabulaire de la dégustation (3h30)

Messages clés : Décrire les saveurs et textures des cafés, thés et laits. Utiliser le vocabulaire professionnel adapté à la dégustation et à la communication auprès des clients.

Modalités pédagogiques : Exercices sensoriels, dégustations guidées, échanges collectifs et retours du formateur.

Activité évaluative : Observation des descriptions sensorielles, quiz ou texte à trous sur le vocabulaire et l'analyse gustative.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 : Appliquer les techniques de préparation des boissons à base de café, thé et lait (3h30)

Messages clés : Maîtriser les techniques de préparation des boissons : espresso, cappuccino, latte, infusions, boissons chaudes et froides. Réaliser les boissons en respectant les dosages, l'équilibre gustatif et l'esthétique.

Modalités pédagogiques : Démonstrations, ateliers pratiques individuels et en binôme sur plateau technique, retours formatifs du formateur.

Activité évaluative : Réalisation de boissons, observation du geste et contrôle de la qualité gustative et visuelle.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Entretenir et utiliser le matériel professionnel de manière sécurisée et efficace (3h)

Messages clés : Identifier et utiliser correctement le matériel professionnel : machines à espresso, moulins, théières, mousses à lait. Appliquer les bonnes pratiques d'entretien et de nettoyage pour garantir hygiène, sécurité et performance des équipements.

Modalités pédagogiques : Démonstration, ateliers pratiques sur plateau technique, observation guidée, retours formatifs du formateur.

Activité évaluative : Observation des gestes et techniques, contrôle de l'entretien et nettoyage corrects, restitution d'un plan d'action individuel.

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et

argumentaires réalisés

Modalités pédagogiques : Mise en situation réelle avec fiches techniques et icebreaker



Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les caractéristiques des bières et cidres (styles, origines, techniques de production).
- Réaliser une analyse sensorielle structurée de bières et cidres.
- Maîtriser les bases du service et des accords mets/boissons.
- Conseiller la clientèle et valoriser une offre bar autour de la biérologie et de la cidrologie.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Formation immersive et coopérative avec feedback collectif
- Supports numériques interactifs (PPT, quiz, fiches outils) et workbook papier
- Plateaux techniques pour mise en pratique

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Kits d'arômes physiques, Roue des arômes
- Matériel de service : tireuse, becs verseurs, seaux à glace, thermomètre, sous-verres.
- Plateau de service pour les démonstrations de gestes professionnels, Chronomètre
- Carnet de dégustation individuel; Grilles d'observation; Fiches de notation sensorielle standardisées, Jeux de cartes ou de questions
- Support technique et pédagogique PPT/canva

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Fiches pratiques : mise en place, service et comportements professionnels
- Guide d'organisation et planification des activités en bar
- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Professionnels de la restauration, de l'hôtellerie et des bars

Aucun prérequis technique obligatoire, mais il est recommandé d'avoir une expérience professionnelle dans la restauration ou le service en bar pour une meilleure mise en pratique.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les caractéristiques des bières et cidres (styles, origines, techniques de production) (3h)

Messages clés : Comprendre les différentes familles de bières et de cidres, leurs styles et origines ; connaître les méthodes de production et leurs influences sur le goût et l'arôme.

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires ; mise en situation réelle sur plateau technique

Activité évaluative : Fiches de dégustation et observation du geste professionnel.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Réaliser une analyse sensorielle structurée de bières et cidres (3h30)

Messages clés : Maîtriser les techniques avancées de préparation, réaliser des cocktails complexes en respectant l'équilibre gustatif et visuel, et présenter les cocktails avec professionnalisme.

Modalités pédagogiques : Démonstrations, ateliers pratiques individuels et en binôme sur plateau technique, retours formatifs du formateur.

Activité évaluative : Réalisation de cocktails complexes, observation du geste, restitution d'un plan d'action individuel et feedback.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Maîtriser les bases du service et des accords mets/boissons (3h30)

Messages clés : Appliquer les règles de service des boissons ; connaître les principes des accords mets/bières et mets/cidres ; organiser le service pour valoriser les boissons et les plats.

Modalités pédagogiques : Mise en situation sur plateau technique, ateliers pratiques, échanges sur les bonnes pratiques de service.

Activité évaluative : Observation du geste professionnel, simulation de service, feedback du formateur.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Conseiller la clientèle et valoriser une offre bar autour de la biérogologie et de la cidrologie (3h)

Messages clés : Appliquer les règles de service des boissons ; connaître les principes des accords mets/bières et mets/cidres ; organiser le service pour valoriser les boissons et les plats.

Modalités pédagogiques : Mise en situation sur plateau technique, ateliers pratiques, échanges sur les bonnes pratiques de service.

Activité évaluative : Observation du geste professionnel, simulation de service, feedback du formateur.

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et

argumentaires réalisés

Modalités pédagogiques : Mise en situation réelle avec fiches techniques et icebreaker.

Commercialisation et communication

Développer sa communication digitale



Objectifs de formations

- Comprendre les enjeux de la visibilité digitale
- Investir les différents canaux de communication
- Définir une stratégie de communication digitale adaptée aux objectifs

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les enjeux de visibilité sur les réseaux sociaux.
- Maîtriser les différents canaux de communication
- Concevoir du contenu digital attractif et engageant pour valoriser son établissement et stimuler les réservations.
- Élaborer une stratégie de communication digitale alignée avec les objectifs de l'établissement

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (7 h) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈1 h/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio)

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, Experiencify..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation, travaux en sous-groupe et en groupe
- Outils d'intelligence artificielle (Chat GPT, Claude...)
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi, calendrier d'assistance pédagogique et contacts techniques Boîte à outils : Modèle de plan de communication sur 90 jours, Calendrier éditorial multi-plateformes (modèle Excel), Guide de bonnes pratiques réseaux sociaux, Check List d'audit de visibilité digitale
- Attestation de formation, Certification de réalisation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

14 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines
semaine 1
modules distanciels
asynchrones répartis sur 7 jours
(soit ≈ 1h/par jour)
semaine 2
module présentiel (1 jour- 7h)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Collaborateurs, responsables d'équipe et managers
Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Semaine 1 - Module distanciel asynchrone (7h)

Séquence 1 - Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20min) - 3 capsules

Vidéo : Bienvenue & objectifs de la formation - Vidéo : Prise en main de la plateforme Xperiencify - Guide PDF téléchargeable : Foire aux questions et contacts assistance

Activité évaluative : Quiz "Organisation & prise en main LMS"

Séquence 2 - Les enjeux de la communication digitale pour votre établissement (Durée : 40 min) - 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les enjeux de la communication digitale dans le secteur CHR - Vidéo : De la visibilité à la réservation : comprendre le parcours client digital - Étude de cas interactive : analyse de deux établissements (avec et sans stratégie digitale) - Auto-diagnostic : évaluer la maturité digitale de son établissement

Activité évaluative : Quiz "enjeux de la communication digitale" + livrable individuel : auto-diagnostic de maturité digitale de son établissement

Séquence 3 - Décrypter les algorithmes des réseaux sociaux (Durée : 40 min) - 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Comment fonctionnent les algorithmes des réseaux sociaux en 2024 - Vidéo : Les 7 critères de visibilité à maîtriser absolument - Infographie interactive : comparaison des algorithmes (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn) - Étude de cas : analyser pourquoi certains contenus deviennent viraux

Activité évaluative : Quiz "comprendre les algorithmes" + exercice d'analyse : identifier les critères de visibilité dans 5 publications

Séquence 4 - Interest Media vs Social Media : deux logiques complémentaires (Durée : 35 min) - 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Interest Media vs Social Media - quelle différence - Vidéo : Exemples concrets dans le secteur CHR - Schéma interactif : cartographier les plateformes selon ces deux logiques - Cas pratique guidé : adapter un même message aux deux logiques

Activité évaluative : Quiz "Interest Media vs Social Media" + exercice pratique : reformuler une publication selon les deux approches

Séquence 5 - Benchmark Instagram : les meilleures pratiques du secteur CHR (Durée : 35 min) - 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les 10 comptes Instagram CHR à suivre absolument - Portfolio interactif : analyse de 15 publications à fort engagement - Grille d'analyse guidée : décortiquer les codes visuels, le storytelling et les appels à l'action - Exercice d'observation : comparer deux stratégies Instagram différentes

Activité évaluative : Livrable individuel : analyse critique de 3 comptes Instagram du secteur CHR avec identification des bonnes pratiques + quiz "benchmark Instagram"

Séquence 6 - Synthèse et ancrage des apprentissages du matin (Durée : 40 min) - 2 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Synthèse des 5 concepts clés du matin - Carte mentale interactive récapitulative - Exercice de consolidation : associer concepts et exemples pratiques - Autoévaluation formative : "Où en suis-je dans ma compréhension ?"

Activité évaluative : Quiz de synthèse "matinée Jour 1" + production d'une carte mentale personnelle des apprentissages

Séquence 7 - Comparer les stratégies propres à chaque plateforme sociale (Durée : 40 min) - 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Instagram vs Facebook vs LinkedIn vs TikTok : qui fait quoi ? - Vidéo : Adapter son message à chaque plateforme - Tableau comparatif interactif : formats, audiences, objectifs par plateforme - Étude de cas multiple : analyser comment un même établissement communique différemment sur 4 plateformes

Activité évaluative : Quiz "spécificités des plateformes" + exercice pratique : décliner un même message pour 3 plateformes différentes

Semaine 2 - Module présentiel - 1 jour (7h)

Séquence 12 - Concevoir du contenu digital attractif et engageant pour valoriser son établissement et stimuler les réservations. (3h30)

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstrations, mises en situation pratiques, échanges collectifs et quiz interactif. Activité évaluative : Observation des contenus réalisés, analyse critique et justification des choix créatifs.

Séquence 13 - Élaborer une stratégie de communication digitale alignée avec les objectifs de l'établissement. (3h)

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, ateliers pratiques, échanges collectifs et mises en situation. Activité évaluative : Élaboration d'un plan d'action stratégique personnalisé, présentation et justification des choix devant le groupe.

Séquence 14 - Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Événementiel: Créer, promouvoir et valoriser un événement



Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les différents supports de communication adaptés à son établissement
- Construire des messages percutants et adaptés à chaque canal de communication.
- Créer des contenus promotionnels attractifs pour valoriser un événement, un menu, un service.
- Planifier et évaluer une campagne de communication multicanale.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (7 h) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈1 h/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.
- Salle équipée : (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio)

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe,
- briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation, échanges, travaux en sous-groupe
- Outils d'intelligence artificielle (Chat GPT, Claude...)
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi, calendrier d'assistance pédagogique et contact techniques
- Boîte à outils: Rétroplanning type et budget prévisionnel, Fiche concept et plan de communication événementiel, Checklists logistiques jour J, Modèle de bilan post-événement, Attestation de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

14 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1

modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 1h/par jour)

semaine 2

module présentiel (1 jour- 7h)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Collaborateurs, responsables d'équipe et managers
Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Événementiel: Créer, promouvoir et valoriser un événement

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (7h)

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20 min) – 3 capsules

Vidéo : Bienvenue & objectifs de la formation – Vidéo : Prise en main de la plateforme Xperiencify – Guide PDF téléchargeable : Foire aux questions et contacts assistance
Activité évaluative : Quiz "Organisation & prise en main LMS"

Séquence 2 – Les enjeux de la communication multicanale dans le CHR (Durée : 35 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les défis de la communication dans le secteur CHR aujourd'hui – Vidéo : Qu'est-ce qu'une communication multicanale et pourquoi l'adopter ? – Étude de cas interactive : Analyse de 3 établissements CHR et de leur stratégie de communication (QCM intégré) – Infographie interactive : Les bénéfices mesurables d'une communication multicanale
Activité évaluative : Quiz "Enjeux de la communication multicanale" (8 questions).

Séquence 3 – Panorama des supports de communication et leurs spécificités (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les supports digitaux/ Les supports traditionnels – Module interactif : Exploration guidée des spécificités de chaque support (format, ton, visuels, cibles privilégiées) – Galerie d'exemples commentées – Fiche mémo téléchargeable : Tableau récapitulatif des supports et de leurs spécificités
Activité évaluative : Quiz interactif "Associer un exemple à son support" (10 questions avec visuels).

Séquence 4 – Avantages, limites et choix stratégiques des supports (Durée : 35 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Matrice d'analyse des supports – Étude de cas interactive : 4 situations réelles d'établissements CHR avec analyse des choix effectués – Module d'auto-analyse : Questionnaire guidé pour évaluer les supports pertinents selon son propre établissement – Tableau comparatif interactif : Avantages/limites de chaque support selon 5 critères clés
Activité évaluative : Étude de cas évaluative "Choisir le bon support" – L'apprenant reçoit un brief (objectif, cible, budget) et doit justifier le choix de 2 supports adaptés (livrable écrit déposé sur la plateforme).

Séquence 5 – Associer message et support : cas pratiques (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les règles d'or de l'adaptation message/support – Vidéo : Déclinaison d'un message unique sur 5 supports différents – Atelier guidé interactif : Exercice pas à pas pour transformer un message générique en 3 versions adaptées (Instagram, radio locale, affichage) – Galerie d'exemples : Campagnes multicanales réussies dans le CHR avec analyse
Activité évaluative : Exercice pratique évalué "Décliner un message" – À partir d'un événement fictif, produire 3 messages adaptés à 3 supports différents (livrable déposé sur la plateforme).

Séquence 6 – Bilan et synthèse du matin (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Synthèse animée des apprentissages du matin (supports, spécificités, choix stratégiques) – Carte mentale interactive téléchargeable : Vue d'ensemble des supports et de leurs caractéristiques – Autoévaluation guidée : Réflexion individuelle sur sa propre pratique actuelle et ses axes de progrès
Activité évaluative : Quiz de synthèse "Les supports de communication dans le CHR"

Séquence 7 – Identifier les forces et valeurs distinctives de son établissement (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Pourquoi identifier ses forces avant de communiquer – Vidéo : Méthode SWOT appliquée au CHR – Outil interactif : Grille d'auto-diagnostic téléchargeable et à compléter – Exemples commentés : 5 établissements et leur positionnement
Activité évaluative : Livrable individuel "Mon diagnostic d'établissement" – Compléter la grille SWOT pour son propre établissement (ou un établissement fictif fourni) et identifier 3 valeurs clés à mettre en avant (dépôt sur la plateforme).

Séquence 8 – Définir ses personas et comprendre ses cibles (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Qu'est-ce qu'un persona et pourquoi est-ce essentiel – Vidéo : Méthodologie de construction d'un persona (données démographiques, comportementales, motivations, freins) – Étude de cas interactive : Analyse de 3 personas types dans le secteur CHR – Template interactif : Fiche persona à télécharger et compléter – Galerie d'exemples : 8 personas réels utilisés par des établissements CHR
Activité évaluative : Livrable individuel "Mes 2 personas prioritaires" – Construire 2 fiches personas complètes pour son établissement (ou l'établissement fictif fourni) en utilisant le template

Séquence 9 – Élaborer des messages adaptés à chaque canal (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les composantes d'un message efficace (accroche, bénéfice, preuve, appel à l'action) – Vidéo : Adapter son message selon le canal – Module interactif : Décryptage guidé de 6 messages réels selon différents canaux – Grille d'analyse téléchargeable : Check-list pour vérifier la pertinence d'un message
Activité évaluative : Quiz interactif "Identifier les erreurs" – Analyser 5 messages mal adaptés à leur support et identifier les corrections à apporter (QCM avec justifications).

Séquence 10 – Atelier : Reformuler un message pour différents supports (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo tuto : Méthodologie pas à pas pour reformuler un message – Exercice guidé interactif : Reformulation progressive d'un message type sur 4 supports – Banque d'exemples : 10 reformulations commentées et analysées
Activité évaluative : Exercice pratique évalué "Reformuler pour 3 canaux" – À partir d'un message brut fourni, reformuler pour Instagram, newsletter email et affiche (livrable déposé sur la plateforme).

Séquence 11 – Synthèse récapitulative et production du livrable J1 (Durée : 35 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Récapitulatif complet de la Journée 1 (supports de communication, personas, messages adaptés) – Carte mentale interactive téléchargeable : Vue d'ensemble de la stratégie de communication (de l'analyse de l'établissement au choix des supports et messages) – Consignes détaillées : Guide pour la réalisation du livrable récapitulatif
Activité évaluative : Livrable de synthèse récapitulatif : Produire un document de synthèse comprenant : diagnostic de son établissement, 2 personas, 1 message décliné sur 3 supports différents (dépôt sur la plateforme) – Quiz "Préparation au Jour 2"

Séquence 12 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 15 min) – 2 capsules

Semaine 2 – Module présentiel – 1 jour (7h)

Jour 2 Matin – Créer des contenus promotionnels attractifs pour valoriser un événement, un menu ou un service. (3h30) présentiel

Activité collective de remobilisation de groupe et d'ancrage des connaissances (5mn) – Identifier les éléments essentiels d'une offre attractive et comprendre leur structure (45 min) – Comprendre les mécanismes de la psychologie humaine pour capter l'attention et susciter l'intérêt (30 min) – Pause (10 mn) – Expérimenter différentes méthodes pour valoriser une offre et inciter à la réservation ou à l'achat (1h) – Concevoir un contenu promotionnel (affiche, post, story, etc.) à partir d'une offre existante : atelier pratique (1h)

Jour 2 Après-midi – Planifier et évaluer une campagne de communication multicanale. (3h) présentiel

Activité collective de remobilisation de groupe et d'ancrage des connaissances (5mn) – Identifier les étapes clés de la planification d'une campagne de communication multicanale (30 min) – Apprendre à répartir son budget et ses ressources selon les supports choisis (30 min) – Pause (10 mn) – Mettre en place des indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité de sa communication (30 min) – Élaborer un mini-plan de communication pour un événement de l'établissement : atelier pratique (1h) – Évaluation des compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et argumentaires réalisés (45 min)

Évaluation des acquis et clôture (30 min)

– Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Optimiser sa relation client digitale

Objectifs de formations

- Construire une expérience client numérique optimisée
- Savoir suivre ses actions sur internet et les réseaux sociaux et mettre en place des tableaux de performance, Prévenir les litiges
- Savoir comment réagir en cas de critique, crise ou de bad-buzz

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les leviers d'optimisation de l'expérience client numérique.
- Suivre et analyser les performances des actions sur internet et les réseaux sociaux, Prévenir les litiges et anticiper les problèmes clients.
- Gérer les critiques, crises et bad-buzz de manière efficace.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Méthodes actives/participatives & ludiques**
- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (7 h) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈1 h/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels - Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio)

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- **À distance** : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation, échanges, travaux en sous-groupe
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Outils d'intelligence artificielle (Chat GPT, Claude...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : Cartographie du parcours client digital, Scripts conversationnels et modèles d'e-mails, Guide de la relation client en ligne
- Tableau de suivi des indicateurs de satisfaction (CSAT, NPS)
- Attestation de formation & certificat de réalisation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1

modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 1h/par jour)

semaine 2

module présentiel (1 jour - 7h)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Collaborateurs, responsables d'équipe et managers
Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Identifier les leviers d'optimisation de l'expérience client numérique (3h)

Messages clés : Comprendre et appliquer les principes d'une expérience client fluide et sans friction. Identifier les outils digitaux qui facilitent la réservation et l'interaction client.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstrations d'exemples concrets, mises en situation pratiques sur plateformes digitales, échanges collectifs et quiz interactif.

Activité évaluative : Quiz, observation des mises en situation et justification des choix d'outils et de parcours client.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Suivre et analyser les performances des actions sur internet et les réseaux sociaux (3h30)

Messages clés : Identifier et appliquer les outils de tracking pour mesurer l'efficacité des actions digitales.

Analyser les statistiques pour valider et ajuster les stratégies mises en place.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstrations pratiques sur plateformes sociales et outils de suivi, mises en situation collectives et quiz interactif.

Activité évaluative : Exercices pratiques sur analyse de données, observation de l'interprétation des statistiques et justification des choix stratégiques.

Prestations salle et réception : Ventes additionnelles (restauration, réception)

Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil client et de la communication en salle.
- Identifier les besoins et attentes des clients pour adapter son argumentaire.
- Développer les ventes additionnelles en valorisant les produits et prestations.
- Gérer la relation client tout au long de la prestation pour fidéliser.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Méthodes actives/participatives & ludiques**
- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (7 h) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈1 h/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels - Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio)

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- **À distance** : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation, échanges, travaux en sous-groupe
- Outils d'intelligence artificielle (Chat GPT, Claude)
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : Fiches argumentaires produits à forte marge, scripts de proposition et techniques d'upselling, Checklist de mise en avant et signalétique en salle, Grille de suivi des ventes additionnelles
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

14 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1

modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 1h/par jour)

semaine 2

module présentiel (1 jour - 7h)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Professionnels de la restauration, du service en salle et de la réception
Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Prestations salle et réception: Ventes additionnelles (restauration, réception)

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (7h)

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20 min) – 3 capsules

Vidéo : Bienvenue & objectifs de la formation – Vidéo : Prise en main de la plateforme Xperiency – Visite guidée interactive de l'interface
Activité évaluative : Quiz "organisation & prise en main LMS"

Séquence 2 – Comprendre l'expérience client sans friction (Durée : 40min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les enjeux de l'accueil dans la restauration et la réception – Vidéo : L'impact de l'accueil sur l'expérience client – Étude de cas interactive : Analyser 3 situations d'accueil (réussies et ratées) – Autoévaluation : Mon style d'accueil actuel
Activité évaluative : Quiz "les fondamentaux de l'accueil client"

Séquence 3 – Identifier les profils de clients et adapter sa communication (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les 5 profils types de clients en restauration – Vidéo : Adapter sa posture et son discours selon le profil – Infographie interactive : Matrice des profils clients – Études de cas : Identifier le profil et proposer l'approche adaptée (4 situations) – Exercice pratique : Auto-analyse de situations vécues
Activité évaluative : Quiz "typologie clients et adaptation comportementale"

Séquence 4 – Maîtriser l'écoute active et la communication verbale/non verbale (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les techniques d'écoute active en situation d'accueil – Vidéo : Communication verbale et non verbale : les clés du professionnalisme – Exercice interactif : Décoder les signaux non verbaux (vidéos de situations réelles) – Fiche pratique téléchargeable : Guide de l'écoute active et du questionnement
Activité évaluative : Quiz "écoute active et communication professionnelle"

Séquence 5 – Accueillir, orienter et valoriser le client en pratique (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les étapes clés d'un accueil réussi (de l'arrivée à l'installation) – Vidéo démonstrative : Exemple d'accueil professionnel commenté – Études de cas vidéo : Analyser 3 situations d'accueil et identifier les bonnes pratiques – Exercice d'application : Rédiger son propre script d'accueil personnalisé
Activité évaluative : Quiz de validation "accueillir et valoriser le client" + autoévaluation de son script d'accueil

Séquence 6 – Synthèse et validation des acquis du matin (Durée : 30 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo récapitulative : Les points clés de l'accueil client maîtrisé – Fiche mémo téléchargeable : Checklist de l'accueil réussi – Exercice de synthèse personnelle : Mes 3 engagements d'amélioration
Activité évaluative : Quiz de validation "maîtriser les fondamentaux de l'accueil"

Séquence 7 – Analyser les besoins explicites et implicites des clients (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Besoins explicites vs besoins implicites : comment les déceler – Vidéo : Les techniques de questionnement ouvert et reformulation – Étude de cas interactive : Analyser 4 dialogues client/serveur et identifier les besoins – Exercice pratique : Formuler les bonnes questions selon le contexte – Fiche outil téléchargeable : Grille d'analyse des besoins clients
Activité évaluative : Quiz "identifier et analyser les besoins clients"

Séquence 8 – Comprendre les motivations d'achat et les freins selon les profils (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les motivations d'achat en restauration et réception – Vidéo : Les freins à l'achat et comment les anticiper – Infographie interactive : Matrice motivations/freins par profil client – Études de cas : 3 situations avec analyse des motivations et freins
Activité évaluative : Quiz "motivations et freins d'achat par profil"

Séquence 9 – Construire un argumentaire personnalisé et adapté (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les principes de l'argumentation commerciale efficace – Vidéo : Adapter son discours au profil client (émotionnel, rationnel, indécis) – Exercice interactif : Construire 3 argumentaires différents pour un même produit – Fiche méthode téléchargeable : Matrice de construction d'argumentaire CAB – Étude de cas : Analyser et améliorer des argumentaires proposés
Activité évaluative : Quiz "construire un argumentaire personnalisé"

Séquence 10 – Livrable de synthèse et préparation au Jour 2 (Durée : 50 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo récapitulative : Jour 1 – Ce qu'il faut retenir – Exercice de synthèse guidée : Carte mentale interactive à compléter – Production d'un livrable individuel : Document de synthèse personnel "Mon plan d'action accueil et argumentation"
Activité évaluative : Livrable de synthèse récapitulatif du programme vu jusque-là + quiz "préparation au Jour 2"

Séquence 11 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Rituel d'ouverture en 6 étapes – Vidéo : Préparer le Jour 2 – Checklist interactive : Ma préparation pour la session présentielle
Activité évaluative : Quiz final "préparation au J2"

Semaine 2 – Module présentiel – 1 jour (7h)

Matin (3h30) présentiel

Activité collective de remobilisation de groupe et d'ancrage des connaissances (5 min)

Séquence 12 – Identifier les opportunités de ventes additionnelles à chaque étape du service (accueil, commande, encaissement) (1h15)

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, exemples concrets, mises en situations, jeux de rôle et quiz interactif.
Activité évaluative : Analyse des argumentaires proposés

Séquence 13 – Mettre en valeur les produits et prestations à forte marge à travers un discours commercial adapté (45 min)

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstrations pratiques et mises en situation sur plateau technique
Activité évaluative : Observation et analyse des ventes additionnelles proposées

Séquence 14 – Argumenter avec des techniques de valorisation sensorielle et émotionnelle (visuel, vocabulaire, storytelling) (45 min)

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, mises en situation pratiques et jeux de rôle
Activité évaluative : Évaluation des interactions clients en situation simulée,

Après-midi (3h30) présentiel

Energizer / activité de mobilisation (5 min)

Séquence 15 – Identifier les moments clés de la relation client pour instaurer une expérience positive et mémorable (1h30)

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstrations d'exemples concrets, mises en situation pratiques en binôme, jeux de rôle et quiz interactif.
Activité évaluative : Analyse des argumentaires proposés, justification des choix d'approche client et évaluation

Séquence 16 – Mettre en place des actions concrètes de fidélisation : attentions personnalisées, suivi post-prestation, gestion des retours clients (1h30)

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, démonstrations pratiques et mises en situation sur plateau technique
Activité évaluative : Mise en situation, analyse et retour formateur sur l'efficacité commerciale.
Évaluation des acquis et clôture (25 min) – Messages clés : quiz de fin de formation. Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

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



Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre les principes de gestion et de calcul des coûts en restauration.
- Élaborer une fiche technique de production complète.
- Calculer le coût matière et définir les ratios de rentabilité.
- Mettre en œuvre des outils de suivi et d'optimisation des achats, des stocks et des ventes.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quiz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Boîte à outils pratique.
- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

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

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.
Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Comprendre les principes de gestion et de calcul des coûts en restauration. (3h)

Messages clés : Identifier les composantes du coût matière et leur impact sur la rentabilité.

La maîtrise des coûts est un levier essentiel de performance.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, étude de cas simple, exercices de calcul guidés, échanges collectifs.

Activité évaluative : Quiz de validation des connaissances en fin de séquence et analyse des résultats des exercices

de calcul pour vérifier la compréhension des principes de gestion des coûts.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Élaborer une fiche technique complète

Messages clés : Structurer une fiche précise intégrant grammage, pertes et coût total. Standardiser les recettes pour

mieux maîtriser les marges et la qualité.

Modalités pédagogiques : Atelier pratique à partir de recettes réelles, utilisation d'un tableur pour le calcul des coûts,

observation et feedback du formateur.

Activité évaluative : Présentation et validation des fiches techniques réalisées

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Calculer les ratios et marges de rentabilité (3h30)

Messages clés : Calculer les ratios clés (coût matière, marge brute, coefficient multiplicateur).

Objectiver la rentabilité pour mieux piloter son offre.

Modalités pédagogiques : Cas pratique chiffré, calculs individuels, correction collective et échanges sur les écarts

observés.

Activité évaluative : Exercice de calcul noté et corrigé collectivement.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Mettre en œuvre des outils de suivi et d'optimisation des achats, des stocks et des ventes.

Messages clés : Utiliser les outils de pilotage pour suivre ses performances et ajuster ses prix.

L'analyse régulière des ratios permet d'anticiper les dérives économiques.

Modalités pédagogiques : Simulation sur tableur, mise en situation de pilotage, échanges collectifs et bilan.

Activité évaluative : Évaluation finale sur la capacité à suivre et ajuster les indicateurs de performance.

Évaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et travaux réalisés

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Mettre en œuvre une stratégie commerciale adaptée pour optimiser l'occupation et le chiffre d'affaires, grâce aux principes du yield management et de la gestion dynamique des tarifs.

Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre les principes du yield management et son importance dans le secteur HCR.
- Analyser les indicateurs de performance et le comportement de la demande.
- Mettre en place une stratégie tarifaire dynamique adaptée à son établissement.
- Utiliser les outils et techniques de pilotage du revenu pour maximiser la rentabilité et le chiffre d'affaires.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et
- études de cas
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Plateforme LMS Digiforma
- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En début de formation : Auto-positionnement, quiz, recueil des attentes
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz
- En fin de formation : Auto-positionnement, quiz & validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Comprendre les principes du yield management et son importance dans le secteur HCR.

Messages clés : Identifier les fondements du yield management et ses applications dans l'hôtellerie-restauration. Vendre le bon produit, au bon client, au bon moment et au bon prix.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques, étude de cas d'un hôtel type, échanges sur les expériences terrain.

Activité évaluative : Mini-quiz final pour valider la compréhension des principes et applications du yield management.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Analyser les indicateurs de performance et le comportement de la demande

Messages clés : Interpréter les principaux indicateurs de performance (KPI) et analyser les variations de la demande.

Comprendre pour agir : les données guident la stratégie tarifaire.

Modalités pédagogiques : Atelier chiffré, simulation de remplissage, correction collective et échanges sur les écarts observés.

Activité évaluative : Observation et validation des analyses réalisées lors des exercices pratiques.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Mettre en place une stratégie tarifaire dynamique adaptée à son établissement.

Messages clés : Élaborer des grilles de prix selon les canaux, la période et le type de clientèle. L'ajustement des prix doit rester cohérent avec la valeur perçue et les coûts.

Modalités pédagogiques : Étude de cas pratique, élaboration d'une grille tarifaire sur tableur, restitution orale.

Activité évaluative : Présentation et validation des grilles tarifaires réalisées par les participants.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Utiliser les outils et techniques de pilotage du revenu pour maximiser la rentabilité et le chiffre d'affaires. (3h)

Messages clés : Exploiter les outils numériques pour piloter le revenu et ajuster la stratégie. Automatisation, lecture des indicateurs et anticipation pour optimiser le chiffre d'affaires.

Modalités pédagogiques : Atelier de simulation, mise en situation avec outil RMS ou tableur, échanges collectifs.

Activité évaluative : Évaluation finale sur étude de cas complète, vérifiant la capacité à piloter le revenu et ajuster la stratégie.

Évaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et travaux réalisés

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- Réaliser des prestations culinaires créatives autour de la cuisine du monde.
- Enrichir sa carte avec des recettes créatives tirées de la cuisine du monde.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les matières premières et les types de fermentations utilisées en boulangerie.
- Maîtriser les étapes clés : pétrissage, pointage, façonnage.
- Réaliser des viennoiseries et pâtes boulangères spéciales.
- Maîtriser les cuissons et finitions.
- Élaborer des produits originaux et valoriser leur présentation.
- Organiser et gérer la production, la conservation et la régénération.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation AKTO
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours- 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.
Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Identifier les matières premières et les types de fermentations utilisées en boulangerie

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Apport théorique, démonstration sur levains, observation de fermentation, quiz rapide de validation.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Maîtriser les étapes clés : pétrissage, pointage, façonnage

Messages clés : Dosage précis, hydratation, temps de pétrissage.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique sur trois pâtes, correction par le formateur, observation des textures

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Réaliser des viennoiseries et pâtes boulangères spéciales

Messages clés : Tourage, beurre plastique, enchaînement des tours et façonnage.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique complet, cuisson des produits, dégustation et autoévaluation sur texture et feuilletage.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Maîtriser les cuissons et finitions

Messages clés : Gestion des temps, tension de la pâte, justesse de cuisson.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Démonstrations, pratique encadrée, contrôle des paramètres de cuisson, feedback collectif.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Elaborer des produits originaux et valoriser leur présentation

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Messages clés : quiz de fin de formation.

Atelier de création libre (pains aromatiques, mini-viennoiseries), dégustation évaluée selon grille sensorielle et
Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.
visuelle.

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Organiser et gérer la production, la conservation et la régénération

Messages clés : Refroidissement, congélation, régénération, lutte contre le rassissement.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Simulation de production, discussion sur flux et stockage, observation des bonnes pratiques HACCP.

Séquence 7 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- Réaliser des prestations culinaires créatives autour de la cuisine du monde.
- Enrichir sa carte avec des recettes créatives tirées de la cuisine du monde.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les fondamentaux de la pâtisserie de restaurant.
- Réaliser des bases sucrées et travailler les textures.
- Produire des desserts à l'assiette contemporains et équilibrés.
- Travailler les décors, sauces et éléments visuels.
- Maîtriser les cuissons, textures et températures et desserts minute.
- Créer un dessert signature.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours- 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Identifier les fondamentaux de la pâtisserie de restaurant

Messages clés : La rigueur du geste et le respect des températures garantissent la réussite en pâtisserie. Les bases maîtrisées

assurent la créativité maîtrisée.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Apport théorique et démonstration sur les pâtes de base (sablée, sucrée, feuilletée), crèmes (pâtissière, anglaise, chantilly) et biscuits. Atelier pratique individuel sous supervision du formateur. Évaluation formative sur la texture, la régularité et le respect des procédés techniques.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Réaliser des bases sucrées et travailler les textures

Messages clés : L'équilibre gustatif et textural est au cœur du dessert. Chaque élément doit être pensé comme une partie d'un tout cohérent.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier pratique sur la réalisation de garnitures fruitées (coulis, compotées, confits), mousses, crèmes légères et biscuits de montage. Dégustation et validation collective.

Évaluation formative sur l'harmonie des goûts et textures.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Produire des desserts à l'assiette contemporains et équilibrés

Messages clés : Revisiter, c'est interpréter sans dénaturer. La modernité passe par la texture, la présentation et la subtilité du goût.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier pratique : revisite du millefeuille, tarte citron meringuée, Paris-Brest ou baba au rhum. Analyse sensorielle et critique collective. Évaluation formative sur la créativité, le respect du produit et la maîtrise technique.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Travailler les décors, sauces et éléments visuels

Messages clés : Le visuel exprime la technicité et l'identité du chef. Le dressage doit valoriser le goût sans surcharge.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Démonstration puis atelier pratique : dressage à la pince, au cornet, à la douille. Travail des décors (tuiles, chips, poudres, fleurs comestibles). Mise en pratique sur assiettes contemporaines. Évaluation formative sur la présentation et la cohérence visuelle.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Maîtriser les cuissons, textures et températures et desserts minute

Messages clés : La maîtrise des températures et des durées est essentielle. L'équilibre entre croquant et fondant caractérise les desserts de restaurant.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier pratique sur les cuissons au four (moelleux au chocolat, sablés bretons), sur plaque et en bain-marie. Observation et dégustation comparative. Évaluation formative à partir de critères de texture et de régularité.

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Créer un dessert signature

Messages clés : L'identité du pâtissier s'exprime par la cohérence entre esthétique, goût et technicité.

L'innovation doit rester au service du plaisir.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier final individuel : création d'un dessert libre intégrant un élément croustillant, une garniture, un coulis et un décor moderne. Présentation orale du concept, dégustation et feedback collectif. Évaluation sommative selon grille de critères (technique, visuel, goût, cohérence).

Séquence 7 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les ingrédients essentiels et leurs rôles dans la réussite des pâtes.
- Maîtriser les techniques de pétrissage, fermentation et cuisson.
- Réaliser des garnitures traditionnelles et créatives adaptées aux saisons.
- Maîtriser les cuissons sur différents matériels (four à sole, crêpière, bilig).
- Organiser la production, gérer la conservation des produits finis.
- Savoir créer une offre de pizzas et crêpes attractive.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours- 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les ingrédients essentiels et leurs rôles dans la réussite des pâtes

Messages clés : Farine = structure, eau = hydratation, sel = équilibre, levure = fermentation.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Apport théorique illustré, démonstration de préparation de pâte, questions-réponses, mini-quiz d'évaluation.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Maîtriser les techniques de pétrissage, fermentation et cuisson

Messages clés : Importance de la température de pâte, durée de pousse et hydratation.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier pratique de pétrissage, utilisation du batteur et du pétrin, observation du formateur et correction individualisée.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Réaliser des garnitures traditionnelles et créatives adaptées aux saisons

Messages clés : Associer les textures (fondant, croustillant, moelleux) et les saveurs (sucré-salé, acide, gras).

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier de composition de garnitures, travail en binôme, dégustation et feedback collectif.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Maîtriser les cuissons sur différents matériels (four à sole, crêpière, bilig)

Messages clés : Température, croustillance, répartition homogène, soin de la présentation.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Démonstration, cuisson individuelle sur four et bilig, observation et évaluation formative par le formateur.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Organiser la production, gérer la conservation des produits finis

Messages clés : Conservation, plan de production, respect de la chaîne du froid.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Simulation complète de service (production, stockage, service à la minute), bilan collectif et évaluation finale sur critères professionnels

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Savoir créer une offre de pizzas et crêpes attractive.

Messages clés : Simplicité, régularité, harmonie visuelle et rapidité d'exécution.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique de pliage et dressage, prise de photo des réalisations, grille d'évaluation du rendu visuel.

Séquence 7 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

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 livraison, logiciel de click & collect, etc.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les enjeux et les tendances du marché de la vente à emporter.
- Concevoir une carte de vente à emporter adaptée à son établissement (choix des plats, emballages, fixation des prix).
- Organiser la production et la logistique du service.
- Mettre en œuvre une stratégie de vente et de communication efficace.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : formation pratique alternant démonstration par le formateur et participation active des participants.
- Ateliers pratiques : réalisation complète d'une offre Vente A Emporter en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes.
- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (30 min)

Messages clés : Recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Identifier les enjeux et les tendances du marché de la vente à emporter (3h)

Messages clés : Comprendre les attentes clients et les leviers économiques du “take away”. Mobilité, rapidité, digitalisation et qualité constante comme facteurs clés de succès.

Modalités pédagogiques : Apports théoriques illustrés, échanges collectifs, benchmark de concepts.

Activité évaluative : Quiz sur les tendances et enjeux du marché de la vente à emporter.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Concevoir une carte de vente à emporter adaptée à son établissement (choix des plats, emballages, fixation des prix).

Messages clés : Créer une carte cohérente et rentable, en tenant compte des contraintes logistiques. Sélection des produits, choix des emballages, maîtrise du coût matière et satisfaction client.

Modalités pédagogiques : Atelier pratique de création de carte, travail en groupe, utilisation de fiches techniques.

Activité évaluative : Évaluation des cartes conçues par le formateur et retour collectif

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Organiser la production et la logistique du service (3h30)

Messages clés : Mettre en place un flux de production et un service efficace et hygiénique. Anticipation, respect du timing, emballage adapté et respect de la chaîne du froid.

Modalités pédagogiques : Étude de cas, simulation de commandes, démonstration d'emballages.

Activité évaluative : Observation et évaluation formative de la mise en place du flux et du service.

Séquence 4 – Mettre en œuvre une stratégie de vente et de communication efficace

Messages clés : Promouvoir son offre et fidéliser la clientèle. Communication ciblée, qualité du service et image de marque.

Modalités pédagogiques : Atelier pratique de communication, travail sur plan marketing digital.

Activité évaluative : Restitution orale et évaluation finale sur la cohérence et l'efficacité de l'offre.

Après-midi – 3h

Évaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et travaux réalisés

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- Découvrir les différentes formes de cuisines santé et leur valeur nutritionnelle.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les principes de base de la nutrition et de la diététique appliqués à la cuisine.
- Découvrir les différentes formes de cuisine santé : végétarienne, végétalienne, sans gluten, sans lactose.
- Réaliser des recettes équilibrées et variées favorisant la santé et le bien-être.
- Adapter les techniques de cuisson et d'assaisonnement pour préserver les qualités nutritionnelles.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Supports numériques interactifs (Kahoot, padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours - 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les principes de base de la nutrition et de la diététique appliqués à la cuisine.

Messages clés : L'alimentation santé repose sur la variété, la qualité et la juste proportion.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Apport théorique illustré, quiz nutritionnel, échanges collectifs, évaluation formative en fin de séquence.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Découvrir les différentes formes de cuisine santé : végétarienne, végétalienne, sans gluten, sans lactose.

Messages clés : Diversifier son offre sans perdre en goût ni en attractivité.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier pratique de recettes variées, dégustation, correction collective et fiche de synthèse remise aux participants.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Réaliser des recettes équilibrées et variées favorisant la santé et le bien-être.

Messages clés : Associer protéines végétales, fibres et bons gras pour un repas équilibré.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier de réalisation en binôme, observation et feedback du formateur, évaluation pratique.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Adapter les techniques de cuisson et d'assaisonnement pour préserver les qualités nutritionnelles.

Messages clés : Respecter les produits, réduire le gras, valoriser les saveurs naturelles.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Démonstration et mise en pratique (vapeur, wok, basse température), dégustation critique, évaluation finale sur le menu complet.

Séquence 5 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- Réaliser des prestations culinaires créatives autour de la cuisine du monde.
- Enrichir sa carte avec des recettes créatives tirées de la cuisine du monde.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les grandes influences et tendances culinaires internationales.
- Maîtriser les techniques et recettes emblématiques des cuisines méditerranéenne et orientale.
- Réaliser des plats typiques d'Asie et en maîtriser les équilibres gustatifs.
- Découvrir les cuisines africaines et latino-américaines et leurs particularités.
- Réaliser des prestations culinaires créatives autour de la cuisine du monde.
- Enrichir sa carte en créant un menu thématique "Cuisine du monde" complet et cohérent.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours - 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les sources d'inspiration pour créer de nouvelles présentations d'entrées, plats ou desserts avec des produits de saison.

Messages clés : L'innovation repose sur l'observation, la curiosité et la maîtrise des bases.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Apport illustré, échanges, analyse de cas, quiz visuel sur tendances actuelles.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Revisiter les classiques de la cuisine avec créativité et équilibre

Messages clés : Préserver l'esprit du plat tout en renouvelant sa présentation et ses textures.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique, comparaison classique / revisité, dégustation critique, évaluation formative.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Maîtriser les techniques pour décorer et dresser les assiettes avec créativité.

Messages clés : Équilibre des volumes, lisibilité, cohérence esthétique et gustative.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier dressage à la pince, travail sur supports visuels, correction individuelle.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Utiliser les produits de saison comme leviers d'innovation

Messages clés : Respect du produit, saisonnalité, valorisation des circuits courts.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier de conception et réalisation, observation par le formateur, fiche de créativité complétée.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Associer textures, couleurs et volumes pour valoriser un plat

Messages clés : Éviter la surcharge, jouer sur les contrastes et la cohérence sensorielle.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Exercices pratiques de texture, analyse visuelle de dressages, feedback collectif.

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Connaître les techniques de valorisation des plats en créant un plat "signature" et en respectant les contraintes techniques et économiques.

Messages clés : Un plat signature reflète la personnalité du chef et son savoir-faire.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier de création finale, présentation orale, dégustation collective et évaluation finale selon grille professionnelle.

Séquence 7 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- Créer de nouvelles présentations d'entrées, plats ou desserts avec des produits de saison
- Décorer et dresser les assiettes avec créativité
- Connaître les techniques de valorisation des plats

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les sources d'inspiration pour créer de nouvelles présentations d'entrées, plats ou desserts avec des produits de saison.
- Revisiter les classiques de la cuisine avec créativité et équilibre.
- Maîtriser les techniques pour décorer et dresser les assiettes avec créativité.
- Utiliser les produits de saison comme leviers d'innovation.
- Associer les textures, couleurs et volumes pour valoriser un plat.
- Connaître les techniques de valorisation des plats en créant un plat "signature" et en respectant les contraintes techniques et économiques.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Workbook papier (fiches outils pratiques, grilles d'analyse, plan d'action)
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours - 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les grandes influences et tendances culinaires internationales (3h)

Messages clés : Chaque culture exprime une identité par ses produits et ses modes de cuisson.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Apport illustré, échanges collectifs, carte sensorielle interactive, mini-quiz de validation.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Maîtriser les techniques et recettes emblématiques des cuisines méditerranéenne et orientale.

Messages clés : Respect du produit, équilibre des saveurs, maîtrise des cuissons.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Ateliers pratiques (oriental, asiatique, américain), dégustation, observation et feedback du formateur.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Réaliser des plats typiques d'Asie et en maîtriser les équilibres gustatifs.

Messages clés : Moderniser sans dénaturer, équilibrer tradition et innovation.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique de transformation de recettes, dégustation critique, évaluation formative.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Découvrir les cuisines africaines et latino-américaines et leurs particularités.

Messages clés : Dosage, complémentarité, gestion des intensités gustatives.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier d'assemblage, tests olfactifs et gustatifs, validation par fiche d'association.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Réaliser des prestations culinaires créatives autour de la cuisine du monde.

Messages clés : Authenticité, créativité et durabilité.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique d'adaptation, échanges sur la faisabilité économique, évaluation formative.

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Enrichir sa carte en créant un menu thématique "Cuisine du monde" complet et cohérent.

Messages clés : Cohérence visuelle, gustative et économique.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier final de création, dégustation collective, évaluation finale sur la cohérence du menu et la présentation.

Séquence 7 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Techniques de Cuisson basse température, sous vide, à la vapeur et mixtes

Objectifs de formations

- 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 vapeur et mixtes.

Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre les principes scientifiques de la cuisson basse température et sous-vide.
- Utiliser et régler le matériel spécifique (thermoplongeur, four mixte, sous-videuse).
- Adapter les temps et températures selon les produits.
- Réaliser des cuissons en basse température de viandes, poissons, légumes et fruits.
- Mettre en œuvre des cuissons sous-vide à juste température respectueuses du goût et des nutriments.
- Organiser la production, la régénération et le service dans le cadre professionnel.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...).
- Workbook papier (fiches outils pratiques, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quiz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours - 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Techniques de Cuisson basse température, sous vide, à la vapeur et mixtes

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Comprendre les principes scientifiques de la cuisson basse température et sous-vide

Messages clés : Respect des textures, maîtrise des pertes en eau, préservation nutritionnelle.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Exposé illustré, schémas de transfert thermique, échanges interactifs, quizz rapide en fin de séquence.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Utiliser et régler le matériel spécifique (thermoplongeur, four mixte, sous-videuse).

Messages clés : Importance du contrôle de la température, du vide et du temps.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Démonstration et mise en main du matériel, vérification des paramètres, évaluation formative par observation.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Adapter les temps et températures selon les produits

Messages clés : Courbes de cuisson, sécurité alimentaire, cohérence produit / texture.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique comparatif, tests de cuisson viande/poisson/légumes, restitution orale des résultats.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Réaliser des cuissons en basse température de viandes, poissons, légumes et fruits.

Messages clés : Respect du produit, équilibre sensoriel, régularité.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique de cuisson complète, dégustation analytique, fiche d'observation collective.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Mettre en œuvre des cuissons sous-vide à juste température respectueuses du goût et des nutriments.

Messages clés : Préservation des vitamines, texture idéale, homogénéité des cuissons.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Démonstration et pratique encadrée, tests de cuissons multiples, analyse gustative en groupe.

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Organiser la production, la régénération et le service dans le cadre professionnel.

Messages clés : Planification, hygiène, productivité et traçabilité.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Simulation de production complète, calculs de durées et températures, évaluation finale sur cohérence des choix techniques.

Séquence 7 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- Connaître les techniques culinaires de base.
- Connaître les modes et types de cuisson.
- Réaliser des préparations culinaires professionnelles.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier et connaître les techniques culinaires de base.
- Connaître les modes et types de cuisson aux différents produits.
- Appliquer les règles d'hygiène et d'organisation du poste de travail.
- Réaliser des préparations professionnelles de base.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, padlet, Digiforma).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours - 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche Hôtels Cafés
Restaurants (HCR).

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier et connaître les techniques culinaires de base.

Messages clés : Rigueur, régularité, propreté du poste, maîtrise du geste.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Démonstration, mise en pratique individuelle, observation du formateur et autoévaluation.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Connaître les modes et types de cuisson aux différents produits.

Messages clés : Justesse de température, respect du produit, équilibre des textures.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique sur différentes cuissons, dégustation commentée, fiche de suivi technique.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Appliquer les règles d'hygiène et d'organisation du poste de travail

Messages clés : Préparation, anticipation, rangement, hygiène.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Simulation d'un poste de travail, observation et correction, mini-test HACCP.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Réaliser des préparations professionnelles de base

Messages clés : Organisation du service, enchaînement des tâches, présentation.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier final de production complète, évaluation pratique par le formateur et dégustation collective.

Séquence 5 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Cuisine Techniques Professionnelles

Techniques professionnelles perfectionnement

Objectifs de formations

- Connaître les techniques culinaires de base.
- Connaître les modes et types de cuisson.
- Réaliser des préparations culinaires professionnelles.

Objectifs pédagogiques

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

- Acquérir des techniques culinaires avancées.
- Réaliser des préparations professionnelles complexes.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Supports numériques interactifs (Kahoot, padlet, Digiforma, Wooclap...).
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

1 jour - 7 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche
Hôtels Cafés Restaurants
(HCR).

Avoir réalisé le test de
positionnement
et obtenu un minimum de 65%
de réponses correctes

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Acquérir des techniques culinaires avancées de cuisson, de découpe et de dressage.

Messages clés : Justesse des cuissons, régularité des découpes, précision des assaisonnements.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique sur produits frais, démonstration par le formateur, observation individualisée, évaluation formative sur la maîtrise gestuelle.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Réaliser des préparations élaborées en respectant les standards de qualité professionnelle

Messages clés : Cohérence des goûts, organisation du poste, régularité du dressage.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier final de réalisation complète (entrée/plat ou plat/dessert), correction et dégustation collective, évaluation finale sur la technicité et la présentation

Séquence 3 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les principes et contraintes de l'activité traiteur.
- Concevoir des préparations adaptées à la vente à emporter ou au service banquet.
- Réaliser des plats spécifiques à l'activité de traiteur.
- Maîtriser les techniques de cuisson, de liaison et de régénération.
- Organiser la production et réaliser le dressage des plats et d'un buffet dans le cadre d'une réception du type traiteur.
- Valoriser la présentation des plats et la mise en scène d'un buffet traiteur.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, padlet, Digiforma).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours - 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la branche
Hôtels Cafés Restaurants (HCR).

Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les principes et contraintes de l'activité traiteur

Messages clés : Organisation, rapidité, régularité, hygiène et logistique.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Apport théorique, étude de cas concrets, mise en commun d'expériences, quiz de validation.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Concevoir des préparations adaptées à la vente à emporter ou au banquet

Messages clés : Conditionnement, durabilité, équilibre des textures.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier collectif de conception de mini-produits, démonstration de mise en boîte, observation du formateur.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Réaliser des recettes et produits traiteur salés

Messages clés : Cohérence visuelle et gustative, respect des températures.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Ateliers pratiques salés et sucrés, dégustation commentée, évaluation formative des réalisations.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Maîtriser les techniques de cuisson, liaison et régénération

Messages clés : Sécurité alimentaire, maintien au chaud, réchauffage maîtrisé.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Démonstration technique, test de liaison chaude/froide, observation des résultats.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Organiser la production et réaliser le dressage des plats et d'un buffet dans le cadre d'une réception du type traiteur.

Messages clés : Anticipation, présentation harmonieuse, lisibilité pour le client.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Simulation de mise en place, travail en équipe, validation sur timing et esthétique.

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Organiser et gérer la production, la conservation et la régénération

Messages clés : Choix des couleurs, hauteurs, volumes et supports.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier de dressage final, photographie des réalisations, évaluation visuelle selon critères professionnels.

Séquence 7 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- 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.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les tendances et concepts actuels en offre de snacking.
- Maîtriser les techniques de base et la préparation des produits de snacking.
- Concevoir une offre équilibrée et attractive.
- Produire et réaliser une offre snacking à partir de produits frais
- Optimiser et connaître les règles de présentation des produits pour favoriser la vente.
- Organiser la production et la mise en place d'un corner snacking.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, padlet, Digiforma...).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

3 jours - 21 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Salariés et professionnels de la
branche
Hôtels Cafés Restaurants
(HCR).

Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les tendances et concepts actuels du snacking

Messages clés : Le snacking est une restauration rapide mais qualitative, fondée sur la fraîcheur, la praticité et la créativité.

L'offre doit être cohérente avec l'identité du lieu.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Apport illustré sur les tendances actuelles (street food, healthy, gourmet). Étude comparative d'offres existantes.

Échanges collectifs et mini-cas pratiques. Évaluation formative par analyse d'une carte de snacking réelle.

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Maîtriser les techniques de base et la préparation des produits de snacking

Messages clés : La réussite d'un produit de snacking repose sur la régularité, la qualité des matières premières et la maîtrise de l'assemblage à la minute.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique : préparation des pains (buns, focaccia, wraps) et des garnitures (crudités, sauces, fromages, viandes).

Démonstration des modes de cuisson adaptés (plancha, four, grill). Évaluation formative sur la qualité et la régularité des préparations.

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Concevoir une offre équilibrée et attractive

Messages clés : L'originalité et la simplicité sont complémentaires. Une recette réussie valorise le goût et la texture sans complexité excessive.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique : réalisation de sandwiches gourmets, burgers végétariens, wraps et salades-repas. Dégustation et analyse collective. Évaluation formative sur la créativité, la présentation et la cohérence gustative.

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Produire et réaliser une offre snacking à partir de produits frais

Messages clés : La rapidité d'exécution doit s'appuyer sur une organisation rigoureuse et une mise en place maîtrisée.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier pratique sur les cuissons minute (viandes grillées, poissons snackés, légumes rôtis). Simulation de service avec assemblage à la commande. Évaluation formative sur la gestion du temps, l'hygiène et la régularité.

Jour 3 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 5 – Optimiser et connaître les règles de présentation des produits pour favoriser la vente.

Messages clés : Le visuel influence directement la décision d'achat. Les couleurs, textures et contenants doivent créer une identité claire et attractive.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation :

Atelier de dressage et de présentation : travail sur packaging, vitrines, étiquetage et supports de vente. Études de cas réels, prise de photos des productions, feedback collectif. Évaluation formative sur l'esthétique et la mise en valeur.

Après-midi – 3h30

Séquence 6 – Organiser la production et la mise en place d'un corner snacking

Messages clés : La rentabilité du snacking repose sur le bon équilibre entre qualité perçue, coûts maîtrisés et rapidité de production.

Modalités pédagogiques / Moyens / Évaluation : Atelier de conception d'une mini-carte de snacking (3 à 5 produits), calcul de coûts de revient, choix des conditionnements. Présentation orale de l'offre et argumentation commerciale. Évaluation sommative sur la pertinence, la faisabilité et la créativité du projet

Séquence 5 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Objectifs de formations

À l'issue de cette formation, le(s) participant(s) seront capables de :

- Distinguer les IA génératives et prédictives pour optimiser son établissement.
- Maîtriser l'ingénierie de prompt pour la création de menus et la communication.
- Automatiser la gestion opérationnelle (stocks, planning) et réduire le gaspillage.
- Améliorer l'expérience client et la fidélisation grâce à la personnalisation.
- Piloter la transition technologique et mesurer le ROI des outils IA.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Nombreuses recettes réalisées avec le formateur, suivies de phases de présentation (mise en valeur, dressage et gestes techniques) et de dégustation (analyse organoleptique)
- Ateliers pratiques : réalisation complète de recettes en petits groupes
- Immersive : mises en situation réelle, études de cas réels
- Coopérative : travail en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma
- Plateaux techniques équipés pour une production de cuisine.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, padlet, Digiforma...).
- Fiches pratiques et trames personnalisables

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches outils, grilles d'analyse, plan d'action).
- Cartes de mises en situation.
- Fiches recettes

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils pratique
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours - 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

intra entreprises

Public cible et prérequis

Restaurateurs, gérants d'établissements, chefs de cuisine, responsables marketing CHR.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Fondamentaux et Marketing (7h)

Module 1 – Introduction à l'IA et test de positionnement (1h)

1.1 – Test de positionnement (15 min)

Objectif : évaluer le niveau initial des participants.

1.2 – Qu'est-ce que l'IA ?

- Définition et fonctionnement
- Différence algorithme / intelligence artificielle
- Apprentissage automatique et IA générative

1.3 – Panorama des outils d'IA pour bars et cafés

- Présentation des grandes familles :
- IA générative (texte, image, vidéo)
- IA prédictive (prévision de ventes et flux)
- IA d'automatisation (chatbots, réservations)

Activité : Identifier 3 tâches répétitives dans son établissement pouvant être automatisées.

Module 2 – IA Générative et Marketing Digital (3h)

2.1 – Ingénierie de prompt

Objectif : formuler des instructions efficaces.

Structure d'un prompt : contexte, objectif, rôle de l'IA, format attendu

Atelier : : Création d'une publication Instagram pour un cocktail, une description de menu.

2.2 – Création visuelle et design automatisé

Utilisation de l'IA pour créer : affiches promotionnelles, menus graphiques, visuels réseaux sociaux.

Exercice : Créer une affiche Happy Hour.

2.3 – Vidéo marketing automatisée

Transformer une vidéo de préparation de cocktail en : vidéo courte
format TikTok / Reels

Module 3 – Relation Client et E-réputation (3h)

3.1 – Chatbots et automatisation des réponses

Utilisation d'agents conversationnels pour : informations clients, réservations, FAQ.

Exercice : Créer un script de chatbot pour un bar.

3.2 – Analyse et gestion des avis clients

Utilisation de l'IA pour : analyser les avis, identifier les problèmes récurrents, générer des réponses professionnelles.

Atelier :

Rédiger 3 réponses à avis clients (positif, mitigé, négatif).

Jour 2 – 7h

Gestion et Innovation (7h)

Module 4 – Gestion opérationnelle et stocks (3h)

4.1 – Prévision de flux et planification

Utilisation de l'IA pour : anticiper l'affluence, optimiser les plannings, réduire les coûts.

Exercice : Créer un planning optimisé pour un week-end.

4.2 – Inventaire intelligent et gestion des stocks

Fonctionnalités : alertes de rupture, gestion des péremptions, réduction du gaspillage.

Cas pratique de gestion de stock.

4.3 – Yield management et tarification dynamique

Adapter les prix selon : la demande, les événements l'affluence.

Atelier : Créer une stratégie tarifaire pour une soirée événementielle.

Module 5 – Innovation et Mixologie assistée par IA (2h)

5.1 – Création de recettes et accords de saveurs

Utiliser l'IA pour : créer des cocktails signature, tester des associations de saveurs.

Atelier : Créer un cocktail signature pour son établissement.

5.2 – Expérience client et technologies barista

Exemples : personnalisation des boissons, impression sur mousse, technologies d'assistance barista.

Discussion : Comment améliorer l'expérience client grâce à l'IA.

Module 6 – Éthique, déploiement et évaluation (1h)

6.1 – RGPD et protection des données

Principes : gestion des données clients, confidentialité, conformité réglementaire.

6.2 – Adoption de l'IA et rentabilité

accompagner les équipes, identifier les outils prioritaires, planifier l'intégration progressive.

6.3 – Quiz final d'évaluation (15 min)



Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Contrôler correctement et rapidement une chambre selon les standards et corriger les non-conformités
- Comprendre et mettre en place un auto contrôle et améliorer la qualité du service et la propreté dans les chambres.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Observation terrain ou simulation sur chambre témoin (selon lieu de formation).
- Utilisation de check-lists professionnelles et de standards visuels.
- Utilisation d'outils d'intelligence artificielle pour la personnalisation des exercices, la simulation de situations professionnelles
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateau technique : chambre d'application.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PowerPoint / Canva.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Workbook papier (check-lists, fiches de suivi, standards de propreté).
- Études de cas : vidéos pédagogiques (avant/après nettoyage, anomalies).

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- Avant la formation : Tour de table et auto-positionnement sur les pratiques actuelles.
- Pendant la formation : Observation des mises en situation, quiz et échanges interactifs.
- Après la formation : Restitution d'un plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support de formation complet (papier ou numérique).
- Grille type de contrôle de chambre et fiche d'autocontrôle personnalisable.
- Attestation de formation.
- Certificat de réalisation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

1 jour - 7 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Valets / femmes de chambre, gouvernant(e)s, chef(fe)s d'équipe ou tout personnel en charge du contrôle des chambres dans les établissements hôteliers.

Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Contrôler efficacement une chambre selon les standards et corriger les non-conformités (3h)

Messages clés : Rappeler les étapes du nettoyage. Comprendre les enjeux du contrôle qualité.

Modalités pédagogiques : Débat ; apports théoriques complémentaires ; échanges entre stagiaires sur leur expérience

Activité évaluative : quiz sur les fiches de contrôle d'une chambre, définitions à compléter...

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Comprendre et mettre en place un auto contrôle et améliorer la qualité du service et la propreté dans les chambres. (3h)

Messages clés : Optimiser le temps de contrôle tout en maintenant la qualité du service. Mettre en œuvre des procédures d'autocontrôle et de suivi qualité.

Modalités pédagogiques : Débat : échanges et analyse des supports ; regard extérieur des stagiaires sur chacun des travaux, Vidéos pédagogiques illustrant les gestes professionnels

Activité évaluative : présentation des supports, quiz

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques d'auto contrôle réalisées

Modalités pédagogiques : Mise en situation réelle avec fiches techniques et icebreaker

Objectifs de formations

- Maîtriser les gestes, postures et techniques professionnelles
- Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en autonomie et en efficacité
- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations.

Objectifs pédagogiques

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

- Maîtriser les gestes, postures et techniques professionnelles à adopter.
- Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en autonomie et en efficacité (dans le respect du développement durable).
- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Renforcer les compétences techniques et organisationnelles des employés d'étage pour améliorer la qualité du service, l'efficacité opérationnelle et la satisfaction du client.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Approche participative favorisant l'échange d'expériences entre professionnels.
- Apports techniques, visuels et gestes métiers démontrés puis reproduits par les stagiaires.
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateau technique : Chambre d'application

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PowerPoint / Canva.
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...), vidéos métiers,
- Workbook papier (fiches pratiques, check-lists, protocoles).
- Grilles d'observation et d'autocontrôle.
- Matériel professionnel : chariot, linge, produits d'entretien, aspirateur, accessoires.

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Fiches techniques de nettoyage et check-lists organisationnelles.
- Attestation de formation
- Certificat de réalisation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Valets / femmes de chambre, gouvernant(e)s, chef(fe)s d'équipe ou tout personnel en charge du contrôle des chambres dans les établissements hôteliers.

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Définir les fondamentaux du métier et la posture professionnelle à adopter (3h) Messages clés :

Expliquer le rôle, les missions et la posture à adopter pour un employé des étages

Modalités pédagogiques : Débat ; apports théoriques complémentaires ; Vidéos pédagogiques illustrant les gestes professionnels

Activité évaluative : quiz sur les fiches de contrôle d'une chambre, définitions à compléter...

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en autonomie et en efficacité (3h)

Messages clés : Optimiser le temps de contrôle tout en maintenant la qualité du service. Mettre en œuvre des procédures d'autocontrôle et de suivi qualité.

Modalités pédagogiques : Débat : échanges et analyse des supports ; regard extérieur des stagiaires sur chacun des travaux

Activité évaluative : présentation des supports, quiz

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 : Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail. (3h30)

Messages clés : Organiser ses outils (chariot, produits, ...) pour mieux gérer les travaux et gagner en efficacité.

Modalités pédagogiques : Débat : échanges et analyse des supports ; regard extérieur des stagiaires sur chacun des travaux

Activité évaluative : présentation des supports, atelier participatif jeux de rôle

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Renforcer les compétences techniques et organisationnelles des employés d'étage pour améliorer la qualité du service, l'efficacité opérationnelle et la satisfaction du client. (3h)

Messages clés : Maîtriser les techniques professionnelles et l'organisation du travail afin de développer l'autonomie,

l'efficacité et la qualité du service pour une meilleure satisfaction client.

Modalités pédagogiques : Débat : échanges et analyse des supports ; regard extérieur des stagiaires sur chacun des travaux

Activité évaluative : Accompagnement personnalisé pour améliorer la technique, la rapidité et la qualité du travail, quiz

Séquence 5 – Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Comprendre les spécificités culturelles
- Adapter sa communication
- Fédérer une équipe multiculturelle
- Prévenir les conflits interculturels

Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre les spécificités culturelles et identifier ses biais et repères culturels en situation professionnelle HCR.
- Adapter sa communication en reformulant des consignes, en choisissant le canal/registre approprié et en mobilisant l'écoute active pour lever les ambiguïtés.
- Fédérer une équipe multiculturelle en co-construisant des règles et rituels communs, en clarifiant les rôles et en animant la reconnaissance au quotidien.
- Prévenir les conflits interculturels en détectant les signaux faibles, en appliquant une médiation de premier niveau (faits → impacts → attentes → accords) et en formalisant un plan d'action préventif.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (7h) → capsules de 30 min sur 7 j (=1h /j)
- **Semaine 2** : présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : Grille d'auto-diagnostic interculturel; Guide "Clés de la communication interculturelle", Fiche de briefing multiculturel, Modèle de plan d'intégration inclusif (accueil + accompagnement en binôme)
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0) -

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

14 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1

modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 1h/par jour)

semaine 2

module présentiel (1 jour- 7h)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Encadrants et managers de proximité HCR (salle, cuisine, bar, hébergement), chefs d'équipe, seconds, référents de site encadrant des équipes internationales/multilingues.

Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (7h)

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20min) – 2 capsules

Activité évaluative : quiz "organisation & prise en main LMS".

Séquence 2 – Repères interculturels en contexte HCR (Durée : 40min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Capsule vidéo : Les 5 dimensions culturelles clés en restauration/hôtellerie : Capsule vidéo : Impacts sur la hiérarchie, le temps et le service client – Module interactif : Auto-diagnostic « Mes repères culturels au travail » – Infographie téléchargeable : Cartographie des différences culturelles en HCR
Activité évaluative : quiz « repères & impacts culturels ».

Séquence 3 – Langages et styles de communication (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Capsule vidéo : Communication directe/indirecte en contexte multiculturel – Vidéo-analyse : Décryptage de 3 situations comptoir/salle/cuisine – Activité interactive : Lexique co-construit (glisser-déposer expressions/registres) – Module d'auto-évaluation : « Quel est mon style de communication ? » Activité évaluative : exercice à compléter « clarification & reformulation ».

Séquence 4 – Du malentendu au bon fonctionnement (Durée : 40min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Capsule vidéo : Les 5 malentendus les plus fréquents en équipe multiculturelle – Études de cas interactives : 3 situations HCR à analyser (choix multiples + feedback automatisé) – Outil téléchargeable : Grille de clarification des attentes Activité évaluative : fiche d'analyse de situation à compléter et déposer.

Séquence 5 – Auto-évaluation et contextualisation (Durée : 30 min) – 2 capsules

Modalités pédagogiques : Module d'auto-évaluation : « Mes forces et zones de progrès en management interculturel » – Activité réflexive guidée : Cartographie de mon équipe multiculturelle (outil interactif)

Activité évaluative : livrable individuel « Cartographie de mon équipe et enjeux identifiés ».

Séquence 6 – Synthèse et transition (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo récapitulative : Les 10 points-clés du management interculturel – Quiz de synthèse interactif avec feedback immédiat – Vidéo : Introduction aux outils de communication managériale (transition vers l'après-midi)

Activité évaluative : quiz de synthèse « fondamentaux interculturels HCR ».

Séquence 7 – Adapter sa communication managériale (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Capsule vidéo : Les 6 principes d'une consigne claire en contexte multiculturel – Démonstration guidée : Exemple de briefing structuré (salle/cuisine) – Atelier IA interactif : Reformulation de consignes FR ↔ EN/ES/PT avec ChatGPT (tutoriel pas-à-pas) – Exercice pratique : Reformuler 3 consignes floues en consignes claires – Grille d'auto-évaluation téléchargeable : « Check-list briefing clair »

Activité évaluative : exercice « reformulation de consignes » + grille d'observation « briefing clair » complétée.

Séquence 8 – Situations sensibles & recadrage respectueux (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Capsule vidéo : Les 4 étapes du recadrage respectueux en milieu multiculturel – Études de cas interactives : 3 situations sensibles (retards, hygiène, priorisation service) – Scripts de recadrage téléchargeables (modèles personnalisables) – Exercice d'application : Rédiger son propre script de recadrage

Activité évaluative : étude de cas « recadrage » avec dépôt de la réponse personnalisée.

Séquence 9 – Rituels d'équipe et standards communs (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Capsule vidéo : Pourquoi et comment instaurer des rituels d'équipe ? – Présentation de cas inspirants : 3 exemples de rituels réussis en HCR – Outil interactif : Générateur de rituels d'équipe (formulaire guidé) – Templates téléchargeables :

Tableaux visuels, planning de parrainage, protocole rituel

Activité évaluative : check-list « rituel opérationnel » validée + prototype de rituel déposé.

Séquence 10 – Synthèse récapitulative du parcours (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo récapitulative : Les essentiels du Jour 1 (fondamentaux + communication managériale) – Activité réflexive guidée : Bilan personnel des apprentissages et questions émergentes – Template structuré : Synthèse individuelle des notions-clés

Activité évaluative : livrable de synthèse récapitulatif du programme vu jusque-là + quiz « préparation au Jour 2 ».

Séquence 11 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 50 min) – 3 capsules Modalités pédagogiques : Vidéo : Rituel d'ouverture en 6 étapes –

Vidéo : Préparer le Jour 2 – objectifs, supports, état d'esprit – Check-

list interactive : Ma préparation pour le présentiel

Activité évaluative : quiz final « préparation au J2 ».

Semaine 2 – Module présentiel – 1 jour (7h)

Jour 2 – Matin (3h30) – Cohésion & pilotage (présentiel)

Accueil, présentation & activité de collective d'ancrage des connaissances (10 min)

Séquence 12 – Fédérer autour d'un cap commun (55 min)

Modalités pédagogiques : atelier objectifs d'équipe, benchmark visuel.

Activité évaluative : mini-standard d'un rituel de reconnaissance.

Séquence 13 – Organisation & coordination multiculturelles (60 min)

Modalités pédagogiques : simulation de service (rôles tournants), tableau blanc.

Activité évaluative : observation critériée en simulation.

Séquence 14 – Suivi et animation managériale (75 min)

Modalités pédagogiques : atelier outillage (gabarits), QR vers pas-à-pas.

Activité évaluative : validation d'une check-list d'animation.

Jour 2 – Après-midi (3h30) – Prévention des conflits & plan d'action (présentiel) Energizer (5 min)

Séquence 15 – Prévenir & désamorcer les conflits interculturels (45 min)

Modalités pédagogiques : serious game « médiation minute », sondages en direct. Activité évaluative : mini-audit « climat d'équipe ».

Séquence 16 – Études de cas HCR & entraînements (60 min)

Modalités pédagogiques : jeux de rôle filmés, vidéo-feedback.



Objectifs de formations

- Acquérir les clés pour motiver, impliquer et fidéliser ses collaborateurs
- Lutter contre le turn over pour construire une équipe pérenne

Objectifs pédagogiques

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

- Acquérir les clés pour motiver, impliquer et fidéliser ses collaborateurs et repérer les leviers d'engagement spécifiques au contexte HCR
- Lutter contre le turn over pour construire une équipe pérenne en identifiant les causes principales et en priorisant les actions correctives.
- Mettre en place des rituels de reconnaissance et de feedback court et suivre des indicateurs simples
- Structurer un parcours d'onboarding et de développement (formations, entretiens « stay »)
- adapté aux contraintes de service.
- Co-construire avec l'équipe des règles de fonctionnement et un calendrier d'actions 30/60 jours pour stabiliser l'effectif et améliorer l'expérience collaborateur.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1 :** distanciel asynchrone (7h) → capsules de 30 min sur 7 j (=1h /j)
- **Semaine 2 :** présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : kit d'onboarding (checklists J1-J30), trames d'entretien « stay », scripts de feedback/reconnaissance, tableau de bord rétention simple, plan d'actions 30/60 jours.
- Attestation de formation

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : modèles de briefings & rituels, scripts de feedback/recadrage, protocole de médiation, check-lists d'animation, plan d'action 30/60 jours.
- Certificat de réalisation & Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0) -

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

14 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1 : modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 1h/par jour)

semaine 2 : module présentiel (3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Encadrants et managers de proximité HCR (salle, cuisine, bar, hébergement), chefs d'équipe, seconds, référents de site encadrant des équipes internationales/multilingues.
Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Partie 1 – Module distanciel asynchrone

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20 min) – 2 capsules

Modalités pédagogiques : vidéo de bienvenue + visite guidée de la plateforme (Vidéo : Bienvenue & objectifs, Vidéo : Prise en main de la plateforme) ; quiz d'orientation.

Activité évaluative : quiz "organisation & prise en main LMS".

Séquence 2 – Enjeux de la fidélisation en HCR (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Le contexte HCR et ses défis RH

Vidéo : Impacts du turnover sur l'équipe et le service

Infographie interactive : Chiffres clés du turnover en HCR

Activité évaluative : quiz "enjeux & contexte HCR".

Séquence 3 – Leviers d'engagement & facteurs de fidélisation

HCR (Durée : 40 min) – 4 capsules.

Modalités pédagogiques :

Vidéo : Les 4 leviers d'engagement en HCR

Vidéo : La reconnaissance, moteur de fidélisation

Cas pratique interactif : Identifier les leviers activables dans votre contexte

Autoévaluation : Votre pratique managériale actuelle

Activité évaluative : quiz "leviers & fidélisation" + fiche d'autodiagnostic complétée.

Séquence 4 – Diagnostic du turn over & cartographie des causes

(Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques :

Vidéo : Analyser le turnover : données et indicateurs clés

Vidéo : Détecter les signaux faibles avant le départ

Étude de cas HCR : Analyse de trois profils de départ

Outil interactif : Tableau d'analyse causes/impacts/contre-mesures

Activité évaluative : fiche d'analyse "causes racines" appliquée à votre établissement.

Séquence 5 – Rituels managériaux qui fidélisent (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques :

Vidéo : Brief et débrief : rituels de cohésion d'équipe

Vidéo : Le feedback positif au quotidien

Vidéo : Les entretiens « stay » : prévenir plutôt que guérir

Cas pratique vidéo : Scènes de rituels managériaux commentées

Activité évaluative : check-list "rituel opérationnel" personnalisée + quiz de validation.

Séquence 6 – Synthèse et ancrage des apprentissages matin

(Durée : 30 min) – 2 capsules

Modalités pédagogiques :

Vidéo : Synthèse des apprentissages du matin

Carte mentale interactive : Les fondamentaux de la fidélisation

Activité évaluative : quiz de synthèse "leviers, diagnostic & rituels".

Partie 2 – Module présentiel

Après-midi (3h30) – Onboarding, organisation & plan d'actions

(présentiel)

Energizer (5 min)

Séquence 7 – Parcours d'intégration & développement (50 min)

Modalités pédagogiques : atelier de co-design, mur d'idées,

prototypage de supports.

Activité évaluative : production d'une trame d'onboarding validée.

Pause (10 min)

Séquence 8 – Organisation du travail & équité opérationnelle (50 min)

Modalités pédagogiques : simulation de planning, tableau blanc,

retours d'expérience.

Activité évaluative : étude de cas « planning équitable ».

Séquence 9 – Plan d'actions rétention 30/60 jours (50 min)

Modalités pédagogiques : coaching flash, co-relecture entre

pairs.

Activité évaluative : plan d'action individuel validé.

Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan

d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Mettre en place un parcours d'intégration et de formation des nouveaux embauchés.

Objectifs pédagogiques

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

- Mettre en place un parcours d'intégration et de formation des nouveaux embauchés structuré et adapté aux contraintes HCR (J1, S1, J30).
- Cartographier les compétences cœur de poste et définir un plan de formation terrain
- Concevoir des rituels d'accueil et des supports simples Organiser le rôle du tuteur/référent (objectifs, temps dédiés, suivi) et formaliser les points de progression (J3/J7/J30).
- Mettre en œuvre des évaluations d'acquis (quiz, observation critériée en situation) et un plan d'amélioration continue (indicateurs, boucles de feedback).

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1 :** distanciel asynchrone (7h) → capsules de 30 min sur 7 j (=1h /j)
- **Semaine 2 :** présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : kit d'onboarding (checklists J1-J30), trames d'entretien « stay », scripts de feedback/reconnaissance, tableau de bord rétention simple, plan d'actions 30/60 jours.
- Attestation de formation

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : parcours type J1/S1/J30, trame d'entretien tuteur, checklists poste, fiches gestes
- clés, modèle de tableau de bord de progression, plan d'action de déploiement.
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0) -

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1: modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 1h/par jour)

semaine 2: module présentiel (3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Encadrants et managers de proximité

HCR (salle, cuisine, bar, hébergement),

tuteurs/référents de terrain, responsables RH de site.

Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Partie 1 – Module distanciel asynchrone

Jour 1 – Matin (3h30) – Fondamentaux & architecture

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20min) – 2 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Bienvenue & objectifs du parcours « Intégrer et former les nouveaux embauchés »

Vidéo : Prise en main de la plateforme Xperiencify (navigation, progression, espaces ressources)

Quiz d'orientation : validation de la compréhension de l'organisation et de l'usage de la plateforme.

Activité évaluative : quiz « organisation & prise en main LMS ».

Séquence 2 – Enjeux & attentes d'intégration en HCR (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les enjeux de l'intégration dans le secteur HCR

Vidéo : Témoignages terrain – attentes des nouveaux et impacts du parcours d'accueil Autodiagnostic interactif : « Où en est mon établissement sur l'intégration ? » (questionnaire d'auto-positionnement)

Activité évaluative : autodiagnostic complété et synthèse personnelle téléchargée.

Séquence 3 – Architecture d'un parcours d'intégration HCR (Durée : 45 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les 3 temps clés – J1, S1, J30

Vidéo : Qui fait quoi ? Rôles et responsabilités dans le parcours d'intégration

Étude de cas interactive : analyse d'un parcours d'intégration type (restaurant, hôtel ou bar) avec identification des jalons et acteurs

Infographie interactive : cartographie du parcours J1/S1/J30

Activité évaluative : quiz « architecture parcours ».

Séquence 4 – Cartographie des compétences & plan de formation terrain (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Construire un référentiel de compétences simple et opérationnel

Vidéo : Binôme et compagnonnage – modalités efficaces en HCR

Activité interactive : cartographie des compétences d'un poste (au choix : serveur, réceptionniste, commis de cuisine, etc.) via outil guidé

Modèle téléchargeable : tableau d'analyse compétences/gestes/risques

Activité évaluative : production d'une fiche de plan de formation poste complétée.

Séquence 5 – Rituels d'accueil & transmission des standards (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques :

Vidéo : Le brief d'accueil en 5 étapes

Vidéo : Exemple de tour de poste commenté (salle, cuisine ou hébergement)

Étude de cas : analyse d'un rituel d'accueil (scénario vidéo ou texte) avec grille d'observation à compléter

Modèle téléchargeable : trame de brief d'accueil

Activité évaluative : production d'une check-list « rituel opérationnel » personnalisée.

Séquence 6 – Consolidation & validation des fondamentaux (Durée : 25 min) – 2 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo récapitulative : Les points clés de la matinée

Quiz de consolidation : validation des apprentissages (architecture, compétences, rituels)

Activité évaluative : quiz « consolidation fondamentaux ».

Partie 2 – Module présentiel

Jour 1 – Après-midi (3h30) – Outils, tutorat & déploiement

Energizer (5 min)

Séquence 4 – Outils d'onboarding & micro-suppôts (50 min)

Modalités pédagogiques : atelier de co-design, mur d'idées, prototypage.

Activité évaluative : production d'une trame d'onboarding validée.

Pause (10 min)

Séquence 5 – Tutorat & suivi de progression (50 min)

Modalités pédagogiques : simulation d'entretien tuteur-novice, tableau blanc.

Activité évaluative : grille d'entretien « point J7 ».

Séquence 6 – Plan d'action de déploiement (50 min)

Modalités pédagogiques : coaching flash, co-relecture entre pairs.

Activité évaluative : plan d'action individuel validé.

Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Lutter contre les comportements inappropriés (cible manager)



Objectifs de formations

- Se sensibiliser aux incivilités sur le lieu de travail
- Concilier bienveillance et rigueur
- Instaurer des conditions de travail saines, favoriser une bonne entente en cuisine, favoriser le développement de relations positives entre collaborateurs

Objectifs pédagogiques

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

- Se sensibiliser aux incivilités sur le lieu de travail.
- Concilier bienveillance et rigueur.
- Instaurer des conditions de travail saines, favoriser une bonne entente en cuisine, favoriser le développement de relations positives entre collaborateurs.
- Identifier faits, signaux faibles et typologies de comportements inappropriés
- Mettre en place un cadre relationnel clair (règles, rituels, affichages) et des mécanismes d'alerte/traitement.
- Conduire un recadrage respectueux et documenter les actions.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (7h) → capsules de 30 min sur 7 j (=1h /j)
- **Semaine 2** : présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : kit d'onboarding (checklists J1-J30), trames d'entretien « stay », scripts de feedback/reconnaissance, tableau de bord rétention simple, plan d'actions 30/60 jours.
- Attestation de formation

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : Fiche réflexe : conduite à tenir face à un signalement; Grille d'analyse de situation (faits, contexte, ressenti, risque); Procédure interne de traitement d'un signalement
- Trame de sensibilisation d'équipe
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0) -

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1

modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 1h/par jour)

semaine 2: module présentiel (3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Managers et encadrants de proximité HCR (salle, cuisine, bar, hébergement), chefs d'équipe, seconds, référents RH/qualité. Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module distanciel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Partie 1 – Module distanciel asynchrone

Séquence 1 : Repères & auto-positionnement (1 h)

Messages clés : définitions, enjeux HCR, cadre réglementaire, risques psychosociaux.

Modalités : capsule vidéo (20 min), lecture guidée (10 min), quiz (30 min).

Activité évaluative : score ≥ 70 % au quiz d'entrée.

Séquence 2 : – Études de cas interactives (1 h)

Messages clés : faits vs jugements ; escalade typique comptoir /

pass / housekeeping.

Modalités : scénarios cliquables, drag & drop « mot juste », feedback instantané.

Activité évaluative : réussite de 3 cas sur 4.

Séquence 3 : – Kit d'équipe & ateliers IA (1 h)

Messages clés : règles relationnelles, rituels quotidiens, circuits d'alerte.

Modalités : ateliers IA guidés (prompts fournis) pour générer des scripts de recadrage, affichage « Règles de respect » (version FALC), carte « reconnaissance » (merci/feedback).

Activité évaluative : dépôt du mini-kit d'équipe sur LMS.

Module distanciel synchrone (4h)

Icebreaker & cadrage (15 min)

Messages clés : attentes, règles de la visio (caméra, chat, main levée).

Modalités : sondage Wooclap, mur Padlet.

Séquence 1 – Prévenir : cadre & rituels (30 min)

Messages clés : règles de collaboration, rituels d'ouverture/fermeture, reconnaissance.

Modalités : démonstration + co-design express (Miro/whiteboard).

Activité évaluative : photo du cadre d'équipe (template partagé).

Séquence 2 – Faits / impacts / attentes (30 min)

Messages clés : sortir du jugement ; langage assertif.

Modalités : sous-salles 3-4, jeux de rôle chronométrés.

Activité évaluative : grille d'observation pair-à-pair.

Pause (5 min)

Séquence 3 – Scripts & micro-réponses (30 min)

Messages clés : désescalade courte client/équipe ; canaux (comptoir, téléphone, messagerie).

Modalités : ateliers IA live (reformulations multilingues), itérations rapides.

Activité évaluative : dépôt « 3 scripts prêts à l'emploi ».

Séquence 4 – Médiation 1er niveau (30 min)

Messages clés : règles de parole, neutralité, accords écrits simples.

Modalités : jeu de rôle en triade (A/B médiés par C).

Activité évaluative : grille « médiation minute ».

Séquence 5 – Situations sensibles HCR (35 min)

Messages clés : rush, consignes contradictoires, incivilités récurrentes.

Modalités : étude de cas « cuisine/salle », tableau de priorisation.

Activité évaluative : plan d'action micro-changements (Semaine J+1).

Pause (5 min)

Séquence 6 – Plan d'action & engagement (30 min)

Messages clés : 30 jours / indicateurs simples / rituels.

Modalités : coaching flash en sous-salles, co-relecture.

Activité évaluative : plan d'action individuel déposé sur LMS.

Évaluation des acquis & clôture de la formation (15 min)

Modalités : quiz Wooclap, tour de table, engagement

Lutter contre les comportements inappropriés (cible tous salariés)



Objectifs de formations

- Être sensibilisé aux incivilités sur le lieu de travail
- Identifier les incivilités et agir contre

Objectifs pédagogiques

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

- Être sensibilisé aux incivilités sur le lieu de travail.
- Identifier les incivilités et agir contre.
- Distinguer fait/jugement, conflit/incivilité/harcèlement et repérer les signaux faibles
- Appliquer une réponse courte de désescalade
- Contribuer à un cadre relationnel simple et documenter une alerte.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Théorie : 30 % - Pratique : 70%
- Méthodes actives/participatives & ludiques : animation en plénière et en sous-groupe), jeux
- de rôle, quiz/sondages (Wooclap/Kahoot), cartes-problèmes, brainstorming, mind mapping, tableau blanc numérique
- Plateforme de visioconférence (Zoom/Teams)

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme de visio-conférence Zoom Pro : micro et caméra activés, quiz interactifs, tableau blanc, sous-salles pour jeux de rôle, échanges en groupe et sous-groupe avec le formateur

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Vidéos, quiz, scénarios, fiches-outils & modèles, check-lists (rituels, briefing express)
- Support pédagogique (ppt, Canva...) et numériques interactifs collaboratifs (Padlet, Wooclap, Socrative, Klaxoon, Mural...)
- Outils d'intelligence artificielle (ChatGPT, Claude...)
- Smartphones autorisés (scan QR, micro-sondages, dépôt rapide).

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : Fiche réflexe : conduite à tenir face à un signalement; Grille d'analyse de situation (faits, contexte, ressenti, risque); Procédure interne de traitement d'un signalement
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0) -

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

4 heures

Modalité

Module distanciel synchrone (4h)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter entreprises

Public cible et prérequis

Salariés HCR en contact interne/externe : salle, cuisine, bar, hébergement, PDJ/room-service, back-office, apprentis/alternants inclus.

Prérequis : aucun.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Module distanciel synchrone (4h)

Ouverture & cadrage (15 min)

Messages clés : objectifs, règles visio (caméra, chat, main levée), confidentialité.

Modalités pédagogiques : sondage Wooclap « situations rencontrées », icebreaker 1 question.

Séquence 1 – Sensibilisation & définitions (35 min)

Messages clés : incivilité vs conflit vs harcèlement ; exemples HCR (salle/cuisine/hébergement), effets sur service/climat.

Modalités pédagogiques : quiz live, tableau blanc numérique (Miro/Jamboard).

Activité évaluative : tri « c'est une incivilité ? » (votes + débrief).

Séquence 2 – Faits vs jugements & signaux faibles (35 min)

Messages clés : langage factuel, indices précoces (ton/gestuelle/retards/ruptures coop).

Modalités pédagogiques : sous-salles 3-4, cartes « mot juste », grille d'observation partagée.

Activité évaluative : restitution éclair (chat + capture tableau).

Pause (10 min)

Séquence 3 – Désescalade courte : répondre sans enflammer (45 min)

Messages clés : reconnaître → clarifier → proposer → clôturer ; posture non verbale & voix.

Modalités pédagogiques : jeux de rôle chronométrés (face-à-face/ téléphone/messagerie), feedback pair-à-pair.

Activité évaluative : check-list « réponse utile & respectueuse ».

Séquence 4 – Prévenir & agir au quotidien (35 min)

Messages clés : mini-charte « respect & coopération », rituels d'ouverture, circuits d'alerte, traçabilité simple.

Modalités pédagogiques : co-design express en sous-salles (modèle fourni), mur Padlet « idées rituels ».

Activité évaluative : micro-charte d'équipe (1 visuel A4) déposée en fin de séance.

Séquence 5 – Cas HCR & ateliers IA (30 min)

Messages clés : adapter une micro-réponse au contexte ; versions multilingues utiles.

Modalités pédagogiques : ateliers IA live (ChatGPT/Claude) – prompt guidé pour produire 3 micro-réponses (apaisante/ferme/neutre) en

FR/EN/ES

Activité évaluative : dépôt « 3 réponses prêtes à l'emploi ».

Évaluation des acquis & clôture de la formation (20 min)

Messages clés : consolidation & projection terrain.

Modalités pédagogiques : quiz final Wooclap, tour de table rapide, engagement individuel

Objectifs de formations

- Préparer ses équipes à fonctionner dans un environnement constamment en évolution
- Gérer et organiser une ou des équipes
- Établir et optimiser les plannings
- Développer et adapter son mode de management à son équipe
- Gérer les conflits et les incivilités au sein de son équipe

Objectifs pédagogiques

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

- Préparer ses équipes à fonctionner dans un environnement constamment en évolution et traduire les priorités opérationnelles en routines de management quotidiennes.
- Gérer et organiser une ou des équipes en clarifiant rôles, responsabilités, standards et circuits d'information.
- Établir et optimiser les plannings en conciliant équité, compétences, contraintes légales et pics d'activité.
- Développer et adapter son mode de management à son équipe
- Gérer les conflits et les incivilités au sein de son équipe par une médiation de premier niveau et des protocoles de désescalade orientés service client.
- Mettre en œuvre un tableau de bord d'équipe simple et un plan d'amélioration 30/60 jours.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes actives/participatives & ludiques : alternance collectif / individuel / mises en situation
- Salle équipée : vidéoprojecteur, paperboard, audio.
- Kits supports : matrices d'entretien « stay », canevas de reconnaissance, modèles de brief/debrief, gabarits d'onboarding, trame de plan d'actions 30/60 jours.
- Outils ludiques & innovants : quiz/sondages, cartes-problèmes, serious game, vidéo-feedback, brainstorming, mind mapping, QR pas-à-pas ; ateliers IA (reformulations/traductions) .
- Outils d'intelligence artificielle (chat GPT, Claude...)
- Support pédagogique (ppt, Canva...) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Procédures visuelles & QR « pas-à-pas » (brief/debrief, onboarding, rituels de reconnaissance).
- Smartphones autorisés.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Quiz live, tableau blanc, cartes de situations, grilles d'observation, workbook papier.
- Outils d'intelligence artificielle (chat GPT, Claude...)
- Support pédagogique (ppt, Canva...)
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Procédures visuelles & QR « pas-à-pas » (accueil, sécurité, standards de service).

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont & début : évaluation préformation (tour de table & attentes), auto-positionnement, quiz d'entrée.
- Pendant : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mises en situation de service.
- Fin : évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Boîte à outils : parcours type J1/S1/J30, trame d'entretien tuteur, checklists poste, fiches gestes clés, tableau de bord progression, plan d'action de déploiement.
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Managers et encadrants de proximité HCR (responsables de salle, chefs de rang, chefs de cuisine, chefs de bar, gouvernants/gouvernantes, responsables hébergement), chefs d'équipe, seconds de cuisine amenés à coordonner une équipe.

Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (45 min)

Messages clés : enjeux HCR, attentes, objectifs, cadre de vie.
Modalités pédagogiques : tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Manager dans l'incertitude HCR (55 min)

Messages clés : priorités, rituels, gestion du temps & du pass, contingences.

Modalités pédagogiques : apports illustrés, quiz live, benchmark pair-à-pair.

Activité évaluative : quiz « fondamentaux du pilotage ».

Pause (10 min)

Séquence 2 – Organiser l'équipe & les rôles (50 min)

Messages clés : organigramme opérationnel, rôles/postes, standards, transmission.

Modalités pédagogiques : atelier rôles & responsabilités, tableau blanc.

Activité évaluative : check-list « rôle/standard » validée.

Séquence 3 – Circuits d'information & handover (50 min)

Messages clés : brief structuré, handover, checklists critiques.

Modalités pédagogiques : étude de cas HCR, co-débrief.

Activité évaluative : fiche « brief & handover » complétée.

Après – midi – 3h30

Energizer (5 min)

Séquence 4 – Planning & répartition équitable (55 min)

Messages clés : pics, compétences, règles d'échanges, équité ; ateliers IA pour trames de messages d'échange/renfort (validation humaine).

Modalités pédagogiques : simulation de planning, retours d'expérience.

Activité évaluative : étude de cas « planning ».

Pause (10 min)

Séquence 5 – Management situationnel & feedback (60 min)

Messages clés : adapter son style, fixer des objectifs, feedback court & reconnaissance.

Modalités pédagogiques : jeux de rôle, grille d'observation, coaching flash.

Activité évaluative : grille « feedback utile » remplie

Séquence 6 – Tableaux de bord & routines de suivi (1h10)

Messages clés : indicateurs SQSC, points d'équipe, résolution de problèmes.

Modalités pédagogiques : atelier outillage (gabarits), QR pas-à-pas.

Activité évaluative : mini-tableau de bord validé.

Tour de table synthèse de la journée et remédiation si besoin (10 min)

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Activité collective d'ancrage des connaissances (10 min)

Modalités pédagogiques : réveil pédagogique.

Séquence 7 – Délégation & accompagnement terrain (55 min)

Messages clés : déléguer avec contrôle, binômes, parcours de montée en compétences.

Modalités pédagogiques : atelier de délégation, mur d'idées.

Activité évaluative : plan de délégation par poste

Pause (10 min)

Séquence 8 – Qualité de service & coordination inter-services (60 min)

Messages clés : standards visuels, coordination salle/cuisine/bar, micro-brief H&S.

Modalités pédagogiques : simulation de service, tableau blanc.

Activité évaluative : observation critériée.

Séquence 9 – Prévention des risques RH & engagement (1h15)

Messages clés : signaux faibles, fatigue, absences ; leviers d'engagement & rétention.

Modalités pédagogiques : cartes-problèmes, brainstorming guidé.

Activité évaluative : mini-audit « climat d'équipe ».

Après – midi – 3h30

Energizer (5 min)

Séquence 10 – Conflits et incivilités : désescalade (45 min)

Messages clés : protocoles de médiation, sécurité psychologique, trace utile.

Modalités pédagogiques : serious game « médiation minute », sondages live.

Activité évaluative : fiche « accords & suites ».

Pause (10 min)

Séquence 11 – Études de cas HCR & entraînements (60 min)

Messages clés : retard, tension pass, réclamation ; communication assertive.

Modalités pédagogiques : jeux de rôle filmés, vidéo-feedback structuré.

Activité évaluative : grille d'observation.

Séquence 12 – Plan d'action 30/60 jours (45 min)

Messages clés : priorités, responsables, jalons, indicateurs.

Modalités pédagogiques : coaching flash, co-relecture entre pairs ; ateliers IA pour reformuler des briefs/consignes multi-langues (validation humaine).

Activité évaluative : plan d'action individuel validé.

Évaluation des acquis et clôture (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener efficacement les entretiens : annonces, pré-sélection des candidatures, entretiens d'embauche
- Recruter sans discriminer
- Les droits et devoirs du recruteur

Objectifs pédagogiques

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

- Maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener efficacement les entretiens : annonces, pré-sélection des candidatures, entretiens d'embauche et formaliser un processus simple et traçable adapté au HCR.
- Recruter sans discriminer : rédiger des annonces et conduire des entretiens conformes
- Connaître les droits et devoirs du recruteur : confidentialité, traçabilité, égalité de traitement, gestion des données candidates, obligations d'information.
- Construire une grille de sélection et un guide d'entretien structuré, puis décider à l'aide d'une matrice critères/poids
- Sécuriser la décision finale et préparer le relais vers l'onboarding pour limiter l'échec d'intégration.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes actives/participatives & ludiques : alternance collectifs / individuels / mises en situation pratiques (jeux de rôle d'entretien, études de cas HCR, simulations de tri de CV).
- Outils ludiques & innovants : quiz/sondages, cartes-problèmes, serious game (biais & non-discrimination), vidéo-feedback d'entretien, brainstorming, mind mapping, QR pas-à-pas ; ateliers IA (rédaction d'annonce, relances, trames d'entretien – toujours validés par l'humain).
- Salle équipée : vidéoprojecteur, paperboard, audio.
- Kits supports : gabarits d'annonce conforme, grilles de sélection & d'entretien, matrice de décision critères/poids, trames de mails (convocation/relance/proposition), fiche de prise de références.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Quiz live, tableau blanc, cartes de situations, grilles d'observation, supports numériques interactifs (padlet, wooclap, , workbook papier.
- Outils d'intelligence artificielle (chat GPT, Claude...)
- Support pédagogique (ppt, Canva..)
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Procédures visuelles & QR « pas-à-pas » (processus de recrutement, check-list non-discrimination, trame d'entretien).
- Smartphones autorisés.

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont & début : évaluation préformation (tour de table & attentes), auto-positionnement, quiz d'entrée.
- Pendant : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mises en situation de service.
- Fin : évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Boîte à outils : kit d'onboarding (checklists J1-J30), trames d'entretien « stay », scripts de feedback/reconnaissance, tableau de bord rétention simple, plan d'actions 30/60 jours.
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

1 jour - 7 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Direction de site, responsables de salle, chefs de rang, chefs de cuisine, responsables bar/étage, gouvernants/gouvernantes, managers de proximité HCR et fonctions RH de site amenés à préparer, conduire et sécuriser des recrutements.

Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (45 min)

Messages clés : enjeux HCR, attentes, objectifs, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Clarifier le besoin & cadrer le recrutement (55 min)

Messages clés : fiche de poste, critères essentiels/secondaires, circuit de décision, devoirs du recruteur.

Modalités pédagogiques : apports illustrés, quiz live, benchmark pair-à-pair.

Activité évaluative : quiz « cadrage & conformité ».

Pause (10 min)

Séquence 2 – Sourcer & rédiger l'annonce sans discriminer (50 min)

Messages clés : canaux HCR, structure d'annonce, mentions à proscrire/autoriser.

Modalités pédagogiques : atelier rédaction, ateliers IA pour variantes d'annonces (validation humaine).

Activité évaluative : relecture croisée « conformité annonce ».

Séquence 3 – Trier & pré-qualifier (50 min)

Messages clés : grille de scoring CV, pré-qualification téléphonique, traçabilité.

Modalités pédagogiques : simulation de tri & phoning, tableau blanc.

Activité évaluative : fiche de scoring validée.

Après - midi – 3h30

Séquence 4- Conduire l'entretien structuré (50 min)

Messages clés : questions situationnelles/comportementales, écoute active, limites légales.

Modalités pédagogiques : jeux de rôle filmés, vidéo-feedback structuré.

Activité évaluative : grille d'entretien renseignée.

Pause (10 min)

Séquence 5 – Décider & sécuriser (50 min)

Messages clés : matrice critères/poids, références, synthèse écrite, droits/devoirs.

Modalités pédagogiques : étude de cas, co-débrief.

Activité évaluative : décision argumentée (fiche de synthèse).

Séquence 6 – Proposition & relais vers l'onboarding (50 min)

Messages clés : éléments de proposition, messages candidats, pré-accueil J-avant ; ateliers IA pour scripts de convocation/relance (validation humaine).

Modalités pédagogiques : atelier trames de mails, QR pas-à-pas.

Activité évaluative : kit « proposition + relais » validé.

Évaluation des acquis et clôture de la formation (45 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Connaître les obligations en matière de lutte contre les discriminations, le harcèlement et les agissements sexistes

Objectifs pédagogiques

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

- Connaître les obligations en matière de lutte contre les discriminations, le harcèlement et les agissements sexistes.
- Identifier et distinguer incivilité/discrimination/harcèlement/agissements sexistes en contexte HCR.
- Adopter les bons réflexes (posture, recueil factuel, conservation des éléments).
- Utiliser les circuits d'alerte/signalement et orienter une personne.
- Contribuer à une culture inclusive via règles/rituels et messages de prévention.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Théorie : 30% – pratique : 70%
- Méthodes actives/participatives & ludiques : animation en plénière et en sous-groupe), jeux de rôle, quiz/sondages (Wooclap/Kahoot), cartes-problèmes, brainstorming, mind mapping, tableau blanc numérique
- Plateforme de visioconférence (Zoom/Teams)

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : mémo obligations & définitions, fiche procédure d'alerte & signalement, trame mini-charte d'équipe inclusive.
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

4 Heures

Modalité

Distanciel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter entreprises

Public cible et prérequis

Tous salariés HCR (front/back), y compris alternants.

Prérequis : aucun.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Module distanciel synchrone (4h)

Ouverture & cadrage (15 min)

Messages clés : objectifs, règles visio (caméra, chat, main levée), confidentialité.

Modalités pédagogiques : sondage Wooclap « situations rencontrées », icebreaker 1 question.

Séquence 1 – Définitions & obligations (35 min)

Messages clés : discrimination (critères), harcèlement (moral/sexuel), agissements sexistes ; obligations & responsabilités.

Modalités pédagogiques : quiz live, tableau blanc numérique.

Activité évaluative : QCM « cadre & définitions ».

Séquence 2 – Repérer & qualifier (40 min)

Messages clés : fait vs jugement, indices/signalements ; exemples HCR (pass, comptoir, housekeeping).

Modalités pédagogiques : sous-salles, cartes « mot juste », tri de cas.

Activité évaluative : restitution éclair + grille d'observation partagée.

Pause (10 min)

Séquence 3 – Agir ici et maintenant (45 min)

Messages clés : faire cesser, protéger, alerter ; posture témoin/tiers.

Modalités pédagogiques : jeux de rôle chronométrés (face-à-face, téléphone, messagerie).

Activité évaluative : check-list « intervention sûre & respectueuse ».

Séquence 4 – Orienter & signaler (35 min)

Messages clés : référent-e interne/externe, procédure, confidentialité, preuves.

Modalités pédagogiques : co-rédaction de messages (email/fiche signalement) à partir de modèles.

Activité évaluative : mini-dossier de signalement (gabarit complété).

Séquence 5 – Prévenir au quotidien (45 min)

Messages clés : mini-charte d'équipe, rituels (briefing, rappel 1-ligne), affichages

Modalités pédagogiques : Ateliers IA live (ChatGPT/Claude) pour générer 3 micro-scripts

(apaisant/ferme/neutre, ≤12 mots,

FR/EN/ES) adaptés à la situation vécue

Activité évaluative : dépôt Digiforma « 3 micro-scripts + mini-charte A4 ».

Évaluation des acquis & clôture de la formation (20 min)

Messages clés : consolidation & projection terrain (J+7).

Modalités pédagogiques : quiz final Wooclap, tour de table rapide, engagement individuel



Objectifs de formations

- Savoir accueillir et intégrer un « apprenant », lui transmettre son savoir et évaluer sa progression. Évaluer les compétences en milieu de travail. Connaître l'environnement juridique de l'alternance.

Objectifs pédagogiques

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

- Savoir accueillir et intégrer un « apprenant » et créer les conditions d'une intégration réussie dans l'entreprise
- Transmettre son savoir, développer la montée en compétences et évaluer la progression de son alternant
- Élaborer le parcours et le rythme de formation en alternance et évaluer les compétences en milieu de travail
- Connaître l'environnement juridique de l'alternance, la réglementation et s'initier au droit social

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : Cas concrets, Mises en situation, Échanges.
- Intégration de l'IA et des EdTech.
- Paperboard et tableau numérique interactif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT).
- Fiches pratiques et trames personnalisables selon le référentiel CERTIDEV.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches navettes, cahiers de liaison).

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de
- quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Documents de liaisons entre l'école et l'entreprise (fiche navette, cahier de liaison ...)
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation Certidev valable 4 ans

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours - 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Les salariés de la branche HCR qui souhaitent encadrer un alternant en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

Avoir au moins 3 ans d'expérience professionnelle et une qualification en rapport avec l'objectif de la professionnalisation visé

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Savoir accueillir et intégrer un « apprenant » et créer les conditions d'une intégration réussie dans l'entreprise (3h)

Messages clés : Comprendre les enjeux de l'intégration d'un nouvel apprenant ; repérer les freins potentiels.

Identifier les difficultés d'intégration

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires Exposé interactif, échanges libres, activité brise-glace.

Activité évaluative : quiz, analyse de situations professionnelles....

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Transmettre son savoir, développer la montée en compétences et évaluer la progression de son alternant (3h30)

Messages clés : Favoriser la communication interne. Faciliter la relation avec les autres collègues. Identifier les bonnes pratiques de transmission et d'observation

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires Exposé interactif, échanges libres, activité brise-glace.

Activité évaluative : quiz, analyse de situations professionnelles....

Jour 2 – 7h

Matin – 3h30

Séquence 3 – Élaborer le parcours et le rythme de formation en alternance et évaluer les compétences en milieu de travail (3h30)

Messages clés : Accompagner régulièrement son alternant dans ses missions et l'évaluer. Repérer les enjeux et les conditions de réussite. Comprendre les facteurs clés du tutorat efficace afin de le fidéliser dans le secteur HCR.

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires Exposé interactif, échanges libres, activité brise-glace.

Activité évaluative : quiz, analyse de situations professionnelles....

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Connaître l'environnement juridique de l'alternance, la réglementation et s'initier au droit social (3h)

Messages clés : Connaître les aides du secteur HCR pour l'apprenant. Identifier les dispositifs d'aide à l'emploi et à la formation.

Modalités pédagogiques : apports théoriques complémentaires, Atelier participatif, co-construction d'outils.

Activité évaluative : quiz, analyse de situations professionnelles....

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Conformément à la réglementation en vigueur, une attestation de fin de formation Certidev est délivrée à l'issue des 14 heures.



Objectif de formation

- Mettre à jour ses connaissances sur l'accompagnement des alternants

Objectifs pédagogiques

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

- Développer la montée en compétences et la progression de son alternant
- Mettre à jour ses connaissances sur l'accompagnement et les principes des contrats en alternance dans le secteur HCR

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : analyses de documentation, études de cas, mises en situation, échanges
- Paperboard et tableau numérique interactif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Supports numériques interactifs (Kahoot, PPT)
- Fiches pratiques et trames personnalisables selon le référentiel CERTIDEV.

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Outils d'IA
- Support technique et pédagogique PPT/canva
- Workbook papier (fiches navettes, cahiers de liaison).

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement / quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : évaluation en cours de formation sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires et de mises en situation contextualisées HCR.
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Documents de liaisons entre l'école et l'entreprise (fiche navette, cahier de liaison ...)
- Certificat de réalisation
- Attestation de formation Certidev valable 4 ans

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

1 jour - 7 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Les salariés de la branche HCR qui souhaitent encadrer un alternant en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

Avoir suivi la formation " Permis de former initial " datant de moins de 4 ans

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentation des participants (20 min)

Messages clés : Recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie.

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker.

Séquence 1 – Développer la montée en compétences et la progression de son alternant (3h00)

Messages clés : Comprendre les enjeux de l'intégration d'un nouvel apprenant ; repérer les freins potentiels.

Identifier les difficultés d'intégration.

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires Exposé interactif, échanges libres, activité brise-glace.

Activité évaluative : quiz, analyse de situations professionnelles....

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Mettre à jour ses connaissances sur l'accompagnement et les principes des contrats en alternance dans le secteur HCR (3h)

Messages clés : Connaître les aides du secteur HCR pour l'apprenant. Identifier les dispositifs d'aide à l'emploi et à la formation.

Modalités pédagogiques : Débat mouvant entre professionnels ; apports théoriques complémentaires, Exposé interactif, échanges libres, activité brise-glace.

Activité évaluative : quiz, analyse de situations professionnelles....

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Conformément à la réglementation en vigueur, une attestation de fin de formation Certidev est délivrée à l'issue des 14 heures.

Objectifs de formations

- Acquérir les bons réflexes pour optimiser l'accueil : communication, écoute, proactivité
- Créer une relation de qualité avec les clients

Objectifs pédagogiques

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

- Acquérir les bons réflexes pour optimiser l'accueil : communication, écoute, proactivité et formaliser des standards simples
- Créer une relation de qualité avec les clients en personnalisant l'échange
- Structurer les étapes d'un accueil efficace et gérer les files/flux en heure de pointe
- Adopter les postures de service et ajuster la communication aux profils clients
- Traiter une demande délicate / réclamation en désescalade
- Valoriser l'offre de façon éthique sans prolonger l'attente

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (3h30) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈30mins/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (3h30) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : mémo obligations & définitions, fiche procédure d'alerte & signalement, trame mini-charte d'équipe inclusive.
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1: modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 30min / par jour)

semaine 2: module présentiel (3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter entreprises

Public cible et prérequis

Équipes en contact client HCR :
réception/hébergement,
hôtesse d'accueil, serveurs-ses,
chefs de rang, barmans,
personnel petit-déjeuner,
caisses/snacking, responsables
de point de vente et
encadrants de proximité.
Avoir réalisé le module
asynchrone pour participer au
module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (3h30)**Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20 min) – 3 capsules**

Modalités pédagogiques : Vidéo : Bienvenue & objectifs, Prise en main de la plateforme

Activité évaluative :

Quiz "organisation & prise en main LMS".

Séquence 2 – Enjeux et cartographie de l'accueil HCR (Durée : 35 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques :

Vidéo : Les enjeux de l'accueil en HCR, Cartographie des situations d'accueil (PDJ, réception, bar, restauration) , Étude de cas interactive : identifier les enjeux prioritaires par poste

Autoévaluation : "Mes situations d'accueil au quotidien"

Activité évaluative : Quiz "enjeux & situations d'accueil HCR".

Séquence 3 – Les fondamentaux de l'accueil HCR (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéos : Les étapes clés de l'accueil

client, Les standards « 5 gestes » appliqués à l'accueil HCR,

Capsule interactive : benchmarking de bonnes pratiques (analyse de mini-vidéos), étude de cas : appliquer les 5 gestes dans 3 contextes HCR différents

Quiz interactif : reconnaissance des gestes d'accueil

Activité évaluative : Quiz "fondamentaux de l'accueil".

Séquence 4 – Communication & écoute active (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Le pouvoir du non-verbal dans

l'accueil, Maîtriser sa voix pour créer la relation, Capsule

interactive : analyser des situations d'écoute active (bon/mauvais exemple), Exercice individuel : transformer des questions fermées en questions ouvertes, Atelier pratique : reformuler des demandes clients (5 exemples réels)

Activité évaluative : Texte à trous "reformulation & empathie".

Séquence 5 – Personnalisation & proactivité (Durée : 35 min) – 4 capsules

Repérer attentes, anticiper, proposer utile ; profils clients (familles, touristes, habitués).

Modalités pédagogiques : Vidéos Les clés de la personnalisation

efficace, Proactivité : anticiper sans envahir, Étude de cas HCR : 4

profils clients (famille, touriste étranger, habitué, professionnel) –

identification des besoins, Exercice : proposer des actions

proactives adaptées à chaque profil

Activité évaluative : Check-list "personnalisation utile".

Séquence 6 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 60 min) – 3 capsules

Rituel d'ouverture/fermeture, rôles, support visuel, objectifs pour J2.

Modalités pédagogiques : Vidéo : Rituel d'ouverture en 6 étapes,

Préparer le Jour 2

Activité évaluative : Quiz final "préparation au J2".

Semaine 2 – Module présentiel – (3h30)**Séquence 4 – Gérer flux, attentes & priorités (50 min) –**

- Annonce de délai,
- alternatives,
- transparence ;
- ateliers IA

Séquence 5 – Réclamations & situations difficiles (50 min) –

- Désescalade,
- Empathie,
- Solution,
- Suivi écrit.

Séquence 6 – Mise en situation & plan d'action (50 min) –

- Jeux de rôle filmés,
- Vidéo-feedback structuré ;
- Engagements terrain.

Évaluation des acquis et clôture (45 min) –**Messages clés :**

- quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques :

- Tour de table ;
- Élaboration du plan d'action individuel
- Engagement oral collectif.

Objectifs de formations

- Acquérir les bons réflexes pour optimiser l'accueil : communication, écoute, proactivité
- Créer une relation de qualité avec les clients

Objectifs pédagogiques

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

- Acquérir les bons réflexes pour optimiser l'accueil : communication, écoute, proactivité et formaliser des standards simples
- Créer une relation de qualité avec les clients en personnalisant l'échange
- Structurer les étapes d'un accueil efficace et gérer les files/flux en heure de pointe
- Adopter les postures de service et ajuster la communication aux profils clients
- Traiter une demande délicate / réclamation en désescalade
- Valoriser l'offre de façon éthique sans prolonger l'attente

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (3h30) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈30mins/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (3h30) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi, calendrier d'assistance pédagogique et contacts techniques
- Boîte à outils : standards d'accueil « 5 gestes », scripts FR/EN/ES (délai/alternative/clôture), guide de reformulation, protocole de désescalade, check-list de suivi, plan d'action individuel - Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1: modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 30min /par jour)

semaine 2: module présentiel (3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Public cible : Équipes en contact client HCR : réception/conciergerie, hôte-sses d'accueil, salle, bar, PDJ/room-service, encadrants de proximité.

Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (3h30)

Partie 1 – Fondamentaux & personnalisation

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : vidéo de bienvenue présentant les enjeux HCR et la clientèle exigeante, visite guidée interactive de la plateforme (Vidéo : Bienvenue & objectifs, Vidéo : Prise en main de la plateforme, Vidéo : Organisation du parcours).

Activité évaluative : quiz « organisation & prise en main LMS ».

Séquence 2 – Enjeux HCR & cartographie des situations critiques (Durée : 35 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : capsule vidéo introductive sur les enjeux HCR, vidéo illustrée de situations critiques réelles, module interactif de cartographie des points de tension à compléter individuellement, support PDF téléchargeable « Cartographie des situations critiques ».

Activité évaluative : autoévaluation « Mes situations critiques prioritaires » + quiz « Enjeux de l'excellence client ».

Séquence 3 – Fondamentaux de l'Excellence Client (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : capsules vidéos « Le parcours client en HCR », « Les 8 gestes d'excellence », « Les moments de vérité », infographie interactive « Standards d'excellence par point de contact ».

Activité évaluative : quiz « Fondamentaux d'excellence » + exercice d'association « Geste/Moment de vérité ».

Séquence 4 – Communication & écoute haut de gamme (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : capsules vidéos « Posture, voix & élégance relationnelle », vidéos « Reformulation : du négatif au positif », vidéo « Discrétion & confidentialité en HCR », module interactif de transformation de phrases (exercices de reformulation), support PDF « Lexique de l'élégance relationnelle ».

Activité évaluative : exercice à trous « Reformulation & élégance » + quiz « Communication haut de gamme ».

Séquence 5 – Personnalisation & proactivité (Durée : 35 min) – 4 capsules

Messages clés : reconnaissance des habitués et VIP, anticipation des besoins, petites attentions personnalisées, mémorisation utile des préférences clients.

Modalités pédagogiques : capsule vidéo « Les clés de la personnalisation », études de cas HCR en vidéo (3 situations réelles analysées), module interactif « Identifier les opportunités de personnalisation », support PDF « Check-list personnalisation utile ».

Activité évaluative : étude de cas individuelle « Proposition de personnalisation » + quiz « Personnalisation & proactivité ».

Séquence 6 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 60 min) – 4 capsules

Messages clés : rituel d'ouverture et de clôture de service, rôles et responsabilités dans l'équipe, utilisation des supports visuels et outils terrain, objectifs et attentes pour le Jour 2.

Modalités pédagogiques : vidéo « Rituel d'ouverture en 6 étapes », vidéo « Préparer le Jour 2 : ce qui vous attend », support visuel interactif « Les rituels d'équipe », PDF téléchargeable « Guide des rituels quotidiens ».

Activité évaluative : quiz final « Préparation au J2 ».

Semaine 2 – Module présentiel – (3h30)

Partie 2 – Flux, réclamations & "signature" d'équipe

Séquence 4 – Maîtriser files & pics (50 min) –

- annonce de délai,
- transparence,
- priorisation ;
- ateliers IA : scripts FR/EN/ES (délai/alternative),
- ajustement du ton (apaisant/chaleureux),
- messages courts pour écran/QR (validation humaine).

Séquence 5 – Réclamations & situations délicates (50 min) –

- Désescalade,
- sécurité verbale,
- suivi écrit ;
- ateliers IA : deux réponses (formelle/conviviale) + check-list de
- suivi à partir du cas (validation humaine).

Séquence 6 – Entraînement intensif & "signature" d'équipe (50 min) –

- jeux de rôle filmés,
- vidéo-feedback structuré ;
- atelier sous-groupe "micro-plan d'excellence" : formuler 3
- gestes signature par point de contact,
- check-lists visuelles,
- rituels quotidiens,
- indicateurs simples (verbatim, reprises, NPS interne).

Évaluation des acquis et clôture (45 min) –

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ;

Elaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit
- Utiliser des techniques de communication adaptées
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits

Objectifs pédagogiques

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

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit et repérer les signaux faibles.
- Utiliser des techniques de communication adaptées
- Gagner en confort et en efficacité via une désescalade structurée et une traçabilité utile.
- Clarifier rôles & relais et protéger la sécurité psychologique.
- Mettre en place des routines préventives & un plan d'action 30 jours.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (3h30) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈30mins/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (3h30) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistancetechnique
- Boîte à outils : standards d'accueil « 5 gestes », scripts FR/EN/ES (délai/alternative/clôture), guide de reformulation, protocole de désescalade, check-list de suivi, plan d'action individuel
- Attestation de formation

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi, calendrier d'assistance pédagogique et technique
- Boîte à outils : scripts de réponses client générés par l'IA et révisés, traduction rapide EN/ES, guide assertivité, trame recadrage 60s, modèle de médiation & traçabilité, fiches réflexes, plan d'action 30 jours.
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1: modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 30min /par jour)

semaine 2: module présentiel (1 jour- 3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Public cible : Équipes en contact client
HCR : réception/conciergerie, hôtes-ses
d'accueil, salle, bar, PDJ/room service, encadrants de proximité.
Avoir réalisé le module asynchrone pour participer au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (3h30)**Partie 1 – Diagnostic & outils de communication****Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 30 min) – 3 capsules**

Modalités pédagogiques : capsules vidéos : "Bienvenue & objectifs de la formation" et "Prise en main de la plateforme LMS"
Activité évaluative : quiz "organisation & prise en main LMS".

Séquence 2 – Typologie & niveaux de conflit HCR (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : capsules vidéos : "Les sources et déclencheurs de conflits dans l'HCR"

"Échelle des niveaux de conflit (du désaccord à la crise),

"Repérer les signaux faibles avant

l'escalade" – Étude de cas interactive : analyse de 3 situations HCR (réception/salle/cuisine) avec identification du niveau de conflit –

Autoévaluation réflexive : « Dans votre quotidien, quels signaux faibles avez-vous déjà repérés ? »

Activité évaluative : quiz « typologie & niveaux » avec cas pratiques.

Séquence 3 – Communication & posture assertive (Durée : 40 min) – 5 capsules

Modalités pédagogiques : capsules vidéos : "Les 4 piliers de l'écoute active en situation tendue"

"Reformulation et messages « je » : mode d'emploi" – capsule

interactive : exercice de transformation de phrases (du « tu » au « je ») – Étude de cas :

dialogue client mécontent à reformuler – Autoévaluation : grille de positionnement « Mon profil assertif »

Activité évaluative : texte à trous « reformulation & assertivité » + exercice de réécriture.

Séquence 4 – Désescalade en 4 temps (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : capsules vidéos : "Le protocole de désescalade en 4 temps – cadre théorique" – Étude de cas guidée :

conflit réception/client – application du protocole – Exercice

pratique : rédiger une désescalade pour une situation vécue

Activité évaluative : check-list « désescalade » – validation de la maîtrise des 4 étapes.

Séquence 5 – Synthèse & consolidation du Jour 1 matin (Durée : 35 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : capsule vidéo récapitulative : Les points-clés du matin en 5 minutes – Carte mentale interactive :

structuration visuelle des concepts – Livrable individuel : synthèse

personnelle écrite (300 mots) récapitulant les 3 notions les plus utiles pour votre poste

Activité évaluative : Livrable de synthèse récapitulatif du programme vu jusque-là + quiz "préparation au Jour 1 après-midi".

Séquence 6 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 25 min) – 2 capsules

Modalités pédagogiques : capsules vidéos : "Rituel d'ouverture en 6 étapes"

"Préparer la suite du parcours et anticiper les mises en pratique"

Activité évaluative : quiz final "préparation à la suite du parcours".

Semaine 2 – Module présentiel – (3h30)**Partie 2 – Incivilités, médiation & plan d'action****Séquence 4 – Incivilités clients : réponses immédiates "terrain" (50 min)**

Messages clés : structure express (reconnaissance →

- solution/alternative → clôture) ; tonalité apaisante / ferme / neutre
- selon contexte & canal.

- Modalités pédagogiques :

- sous-groupes, tests à voix haute, micro-coaching.

Ateliers IA – aide au quotidien : « Que répondre à ce client

énervé ? » → 3 versions ≤12 mots (apaisante/ferme/neutre) +

traduction FR↔EN/ES + message 1-ligne pour écran/afficheuse.

Activité évaluative : grille « claire / respectueuse / utile » ; mini-banque Réponses express (9-12 répliques) partagée via QR.

Séquence 5 – Conflits internes & médiation 1er niveau (50 min) – tensions cuisine/salle,

- tâches/planning ;
- trames de recadrage,
- compte-rendu minute.

Séquence 6 – Entraînements filmés & plan d'action 30 jours (50 min) –

- jeux de rôle filmés,

- vidéo-feedback ;

- routines préventives & indicateurs simples.

Évaluation des acquis et clôture (45 min) –

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques :

- Tour de table ;
- Élaboration du plan d'action individuel
- Engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Connaître les us et coutumes de la clientèle étrangère pour mieux l'accueillir et la prendre en charge dans toutes les situations, y compris difficile

Objectifs pédagogiques

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

- Connaître les us et coutumes de la clientèle étrangère pour mieux l'accueillir et la prendre en charge dans toutes les situations, y compris difficiles.
- Adapter sa communication multilingue et vérifier la compréhension.
- Personnaliser l'accueil et anticiper les attentes implicites.
- Gérer les situations sensibles par une désescalade courte et une traçabilité utile.
- Coopérer front/back en contexte multilingue : transmission claire, handover, rôles.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (3h30) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈30mins/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (3h30) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Vidéos; Quiz, Scénarios à choix, Fiches-outils & et trames personnalisables
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs collaboratifs (Padlet, Wooclap,
- Socrative, Klaxoon, Mural...)
- Outils d'intelligence artificielle (chat GPT, Claude...)
- Procédures visuelles & QR « pas-à-pas » (étapes d'accueil, désescalade, suivi)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi, calendrier d'assistance pédagogique et contacts techniques
- Boîte à outils : standards d'accueil « 5 gestes », scripts FR/EN/ES (délai/alternative/clôture), guide de reformulation, protocole de désescalade, check-list de suivi, plan d'action individuel
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1

modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 30min /par jour)

semaine 2

module présentiel (1 jour- 3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Équipes en contact client HCR : réception/conciergerie, accueil, salle, bar, PDJ/room-service, hébergement, encadrants de proximité.

Avoir réalisé le module asynchrone pour accéder au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (3h30)

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20 min) – 3 capsules

Messages clés : objectifs, règles du parcours, assistance pédagogique (contacts/délais), organisation de la semaine, prise en main de la plateforme.

Modalités pédagogiques : Vidéo de bienvenue + visite guidée de la plateforme (Vidéo : Bienvenue & objectifs, prise en mains)

Activité évaluative : quiz "organisation & prise en main LMS".

Séquence 2 – Contexte HCR et cartographie des situations d'accueil (Durée : 35 min) – 4 capsules

Messages clés : enjeux de l'accueil clientèle étrangère en HCR, diversité des situations moments de vérité et impact sur l'expérience client.

Modalités pédagogiques :

Vidéos : Les enjeux de l'accueil en contexte international HCR, Cartographie des situations clés (rush, groupe, bar, réception) – Étude de cas interactive : identifier les moments de vérité dans 3 scénarios réels – Autodiagnostic : mes situations d'accueil au quotidien

Activité évaluative : quiz "enjeux & situations d'accueil HCR".

Séquence 3 – Us, coutumes & codes relationnels (Durée : 40 min) – 5 capsules

Messages clés : repères pratiques par zones de clientèle, do/don't culturels, moments de vérité relationnels, gestes et rituels à connaître.

Modalités pédagogiques :

Vidéo : Us et coutumes par grandes zones géographiques, Les do/don't essentiels par clientèle, Infographie interactive : codes relationnels et gestes à éviter – Étude de cas : analyser 4 situations et identifier les erreurs culturelles –

Quiz intermédiaire – Activité évaluative : quiz « us & coutumes »

Séquence 4 – Communication claire & multilingue (Durée : 35 min) – 4 capsules

Messages clés : salutations selon les cultures, phrases utiles FR/EN/ES, communication non verbale, vérification de compréhension (visuels/QR), adaptation du langage.

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les fondamentaux de la communication multilingue en HCR

et Communication non verbale et vérification de compréhension

Activité évaluative : fiche « consigne claire » à compléter et soumettre.

Séquence 5 – Personnalisation & proactivité (Durée : 40 min) – 5 capsules

Messages clés : mémoriser les préférences clients, proposer des alternatives pertinentes, touches de considération, anticipation des besoins implicites, outils de traçabilité.

Modalités pédagogiques :

Vidéos : L'art de la personnalisation en accueil HCR, Anticiper les attentes implicites selon les profils clients, Étude de cas interactive : 3 profils clients à personnaliser (choix multiples), Exercice : créer un mémo de préférences pour 2 profils types

Activité évaluative : check-list « personnalisation » à remplir + quiz de validation.

Séquence 6 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 40 min) – 3 capsules

Messages clés : rituel d'ouverture/fermeture, rôles, support visuel, objectifs pour J2.

Modalités pédagogiques : Vidéo : Rituel d'ouverture en 6 étapes, Préparer le Jour 2

Activité évaluative : quiz final "préparation au J2".

Semaine 2 – Module présentiel – (3h30)

Energizer (5 min)

Séquence 4 – Situations difficiles & désescalade (50 min) –

Malentendu, délai, refus de règle : structure courte (reconnaissance → solution/alternative → clôture). Ateliers IA : « que répondre à ce client énervé ? » (3 versions ≤12 mots + FR/EN/ES + message 1-ligne écran).

Pause (10 min)

Séquence 5 – Parcours client & coordination front/back (50 min)

Handover, files, pics d'activité ;

Scripts de transmission.

Ateliers IA : micro-scripts de passage de relais et check-lists multilingues.

Séquence 6 – Entraînement terrain & capitalisation (50 min) –

- jeux de rôle filmés,
- vidéo-feedback ;
- création d'une mini-banque de réponses et d'affichettes QR « pas-à-pas ».

Évaluation des acquis et clôture (45 min) –

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques :

- Tour de table ;
- Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.

Savoir accueillir un client en situation de handicap

Objectifs de formations

- 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.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les différents types de handicap et leurs impacts possibles sur le parcours client.
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations : posture, tempo, espace, assistance proportionnée et consentie.
- Donner une meilleure image de soi, du service et de l'établissement par des standards d'accueil inclusifs
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité : clarté, simplicité, gestes, regard, proxémie.
- Coordonner front/back pour garantir l'accessibilité effective : signalétique, relais d'information, traçabilité utile.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1** : distanciel asynchrone (3h30) → capsules de ≈30 min sur 7 jours (≈30mins/jour)
- **Semaine 2** : présentiel (3h30) → entraînements, simulations de service, plan d'action.
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Animation des séquences : - À distance (asynchrone) : vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter - En présentiel : mises en situation HCR, étude de cas filmée, co-construction de standards, feedback
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Vidéos; Quiz, Scénarios à choix, Fiches-outils & et trames personnalisables
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs collaboratifs (Padlet, Wooclap,
- Socrative, Klaxoon, Mural...)
- Outils d'intelligence artificielle (chat GPT, Claude...)
- Procédures visuelles & QR « pas-à-pas » (étapes d'accueil, désescalade, suivi)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi, calendrier d'assistance pédagogique et contacts techniques
- Boîte à outils : mémo fiche les bons réflexes face aux différents handicap
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)



INFORMATIONS PRATIQUES

Durée

7 heures

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 2 semaines

semaine 1

modules distanciels asynchrones répartis sur 7 jours (soit ≈ 30min /par jour)

semaine 2

module présentiel (1 jour- 3h30)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Équipes en contact client HCR : réception/conciergerie, accueil, salle, bar, PDJ/room-service, hébergement, encadrants de proximité. Avoir réalisé le module asynchrone pour accéder au module présentiel

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Savoir accueillir un client en situation de handicap

Programme détaillé

Semaine 1 – Module distanciel asynchrone (3h30)

Partie 1 – Repères, communication & standards (présentiel ou distanciel asynchrone)

Séquence 1 – Lancement, assistance & prise en main (Durée : 20 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Bienvenue & objectifs de la formation (présentation des enjeux HCR, attentes sectorielles, objectifs pédagogiques) Prise en main de la plateforme Xperiencify (navigation, espaces, accès aux ressources, contacts formateur) Infographie interactive : Cartographie des points de contact client (réception, salle, PDJ, bar, hébergement) Activité évaluative : Quiz "Organisation & prise en main LMS" (5 questions sur la navigation, les objectifs et l'organisation du parcours).

Séquence 2 – Repères : handicaps & situations (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les différents types de handicap et leurs manifestations (7 min), Barrières & facilitateurs dans le parcours client HCR (8 min) ; Module interactif : Explorer les impacts par type de handicap (fiches visuelles cliquables, exemples concrets par point de contact) ; Support PDF : Glossaire illustré des handicaps et principes d'accessibilité Activité évaluative : quiz interactif « Repères & impacts » (10 questions à choix multiples + 3 études de cas courtes : identifier le type de handicap et la barrière principale).

Séquence 3 – Communication inclusive & non verbal (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Les fondamentaux de la communication inclusive (FALC, reformulation, clarté) ; Impact du non verbal dans l'accueil (regard, gestes, distance, posture), Atelier guidé en autonomie : Transformer 5 phrases complexes en messages FALC (avec correction automatique commentée), Infographie animée : Les 8 règles d'or de la communication accessible Activité évaluative : exercice individuel « Message clair & respectueux » – reformuler 3 situations d'accueil en respectant les critères FALC + autoévaluation via grille fournie.

Séquence 4 – Standards d'accueil inclusifs HCR (Durée : 40 min) – 4 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Le parcours client inclusif en 3 temps (avant/pendant/après) ; Vidéo : L'accompagnement consenti : demander avant d'agir ; Études de cas interactives : 4 scénarios HCR (réception, salle, PDJ, hébergement) avec questions à choix multiple et feedback immédiat Document de travail : Trame « Standard inclusif par point de contact » Activité évaluative : production d'une check-list personnalisée « Standard inclusif » pour son propre point de contact (réception, salle, bar, etc.) – livrable à déposer sur la plateforme.

Séquence 5 – Synthèse & ancrage du parcours matin (Durée : 30 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Récapitulatif interactif des 4 premières séquences (carte mentale animée) Infographie de synthèse : Les 10 points essentiels de l'accueil inclusif Activité évaluative : Livrable de synthèse : « Mon mémo accueil inclusif » – document personnel récapitulatif des notions essentielles + 3 actions prioritaires pour mon poste – Quiz « Préparation à la suite du parcours » (8 questions de révision).

Séquence 6 – Rituels & préparation du présentiel (Durée : 40 min) – 3 capsules

Modalités pédagogiques : Vidéo : Rituel d'ouverture en 6 étapes (checklist, posture, préparation de l'espace, coordination équipe), uiz final « Préparation au J2 »

Semaine 2 – Module présentiel – (3h30)

Partie 2 – Situations sensibles, coordination & ancrage (présentiel)

Energizer (5 min)

Séquence 4 – Situations sensibles & désescalade (50 min) – Malentendu, surcharge sensorielle, frustration/délai.

Ateliers IA – aide au quotidien : « que répondre ? » (3 versions ≤12 mots apaisante/ferme/neutre), versions FALC et FR/EN/ES.

Pause (10 min)

Séquence 5 – Parcours client & coordination front/back (50 min) handover,

- priorisation,
- signalétique ;
- Ateliers IA : micro-scripts de passage de relais, pictogrammes & check-lists "pas-à-pas".

Séquence 6 – Entraînement terrain & capitalisation (50 min) – jeux de rôle filmés,

- vidéo-feedback ;
- création mini-banque de réponses & affichettes QR.

La Responsabilité Environnementale dans le secteur HCR

Objectifs de formations

- Adopter les éco gestes (réduire la consommation d'eau, d'électricité, lutter contre le gaspillage..)
- Appliquer les bonnes pratiques de tri et de recyclage des déchets

Objectifs pédagogiques

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

- Adopter les éco gestes (réduire la consommation d'eau, d'électricité, lutter contre le gaspillage..).
- Appliquer les bonnes pratiques de tri et de recyclage des déchets.
- Identifier les postes énergivores et hydrovore en HCR (froid, cuisson, buanderie, nettoyage, chambres, bar) et quantifier les leviers (kWh, m³, kg déchets).
- Mettre en œuvre des routines "éco-gestes" au poste (checklists ouverture/fermeture, températures, rinçage/imbibition, éclairage, veille).
- Organiser un tri opérationnel et sécuriser la filière (flux, bacs codés, affichage, point relais).
- Réduire le gaspillage alimentaire par l'anticipation (prévision, DLC/DLUO), la valorisation (don, réemploi interne autorisé) et le suivi (indicateurs simples).
- Mobiliser des outils numériques/IA pour créer micro-affichages et scripts d'équipe (FR/EN/ES) adaptés aux zones (cuisine, étage, bar, office).

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : Vidéos courtes, explications pas à pas, quiz auto-corrigés, scénarios à choix, tableaux/modèles à compléter, travaux en sous-groupes, mutualisation d'expériences, feedback collectif, mises en situation immersive, jeux de rôle
- Classe virtuelle - type visio conférence: échanges avec le formateurs, travaux en sous-groupes et debriefs collectifs, mise en situation de service, plan d'action.
- Plateforme Zoom Pro

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme LMS (Digiforma, Xperiencify..) - Plateforme de visio-conférence Zoom Pro : micro et caméra activés, quiz interactifs, tableau blanc, sous-salles pour jeux de rôle
- Interaction avec le formateur-référent ≈ 1h/jour (suivi de la progression, réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : Cartographie du parcours client digital, Scripts conversationnels et modèles d'e-mails, Guide de la relation client en ligne (ton, personnalisation, RGPD) Tableau de suivi des indicateurs de satisfaction (CSAT, NPS)
- Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)



INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

4 heures

Modalité

Distanciel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter entreprises

Public cible et prérequis

Tous salariés HCR
(cuisine/production,
salle/PDJ/room-service, bar,
hébergement/housekeeping,
maintenance/blanchisserie,
back-office).

Prérequis : aucun.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

La Responsabilité Environnementale dans le secteur HCR

Programme détaillé

Classe virtuelle – Zoom pro (4h)

Ouverture & cadrage (10 min)

Messages clés : objectifs, règles d'interaction, confidentialité.

Modalités pédagogiques : sondage Wooclap « top 3 sources de gaspillage », mur Padlet « bonnes idées ».

Séquence 1 – Éco-gestes au poste (40 min)

Messages clés : cartographie des consommations (froid/cuisson/plonge/blanchisserie/étages/bar), réglages, veille, éclairage, eau.

Modalités pédagogiques : mini-jeu Thiagi "Vrai/Faux" kWh & m³, tableau blanc (Miro) "routines ouverture/fermeture".

Activité évaluative : check-list "éco-gestes par zone" (modèle partagé).

Séquence 2 – Lutter contre le gaspillage alimentaire (40 min)

Messages clés : réception/stock (FIFO, DLC/DLUO), production (portionnage, bacs GN, refroidissement), service (offre, retour

assiette), valorisation (don/filières).

Modalités pédagogiques : sous-salles – "Pareto des pertes" par zone (cuisine, PDJ, banquet).

Activité évaluative : fiche « 3 causes majeures / 3 actions rapides ».

Pause bio (10 min)

Séquence 3 – Tri & recyclage opérationnels (40 min)

Messages clés : flux, couleurs bacs, contamination croisée, consignes locales, huile, verre, carton, biodéchets, DEEE.

Modalités pédagogiques : parcours photo "Spot the mistake" (erreurs de tri), quiz visuel.

Activité évaluative : mini-audit "zone tri" (template + photo à produire en J+7).

Séquence 4 – Cas HCR & Ateliers IA (50 min)

Messages clés : transformer une règle en micro-affiche & script 1-ligne pour briefing/écran.

Modalités pédagogiques :

ateliers IA live (ChatGPT/Claude) : Micro-affiches QR : "Éteindre chambre froide (dégivrage programmé)"

- "Rinçage économe, plonge"
- "Éclairage zones vides = off".

Scripts 1-ligne (≤12 mots, FR/EN/ES) : bar, salle, étage, plonge.

Activité évaluative : dépôt Digiforma « 2 micro-affiches + 3 scripts ».

Séquence 5 – Plan d'action express (30 min)

Messages clés : indicateurs simples (kWh/m³/kg), rôles & rituels, affichage.

Modalités pédagogiques : co-design en sous-salles (template).

Activité évaluative : plan d'action individuel (3 engagements + indicateur J+30).

Évaluation des acquis & clôture de la formation (20 min)

Messages clés : consolidation & projection terrain.

Modalités pédagogiques : quiz final Wooclap, tour de table, engagement 1-ligne.



Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Connaître le vin pour mieux le vendre et identifier les cépages, régions viticoles et styles de vins
- Maîtriser les bases de la dégustation et du vocabulaire professionnel
- Savoir marier les saveurs et les vins pour conseiller et argumenter auprès de la clientèle
- Assimiler la culture du vin pour le valoriser et mieux en parler

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives & ludiques : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Pédagogie immersive et coopérative avec feedback collectif
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, matériel audio).
- Plateforme LMS Digiforma

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Outils d'intelligence artificielle
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...)
- Plateaux techniques équipés pour la dégustation de vin et le service en salle

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement, quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support de formation complet
- Fiches "Accords mets/vins" et analyse sensorielle
- Mini-atlas des régions viticoles
- Certificat de réalisation
- Attestation de réalisation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Professionnels de la restauration et de l'hôtellerie (serveurs, chefs de rang, sommeliers débutants, responsables de salle)
Aucun prérequis technique

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Identifier les cépages, terroirs et origines des vins (3h30)

Messages clés : Nommer les cépages, identifier les terroirs sur la carte. Définir les origines des vins.

Modalités pédagogiques : Démonstration sur la carte de France vinicole ; apports théoriques complémentaires, analyse organoleptique et sensorielle

Activité évaluative : quiz interactif, texte à trous

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Maîtriser les bases de la dégustation et du vocabulaire professionnel (3h30)

Messages clés : Maîtriser les différentes phases de l'analyse sensorielle, découvrir le vocabulaire descriptif, appréhender les notions de typicité et de terroirs

Modalités pédagogiques : Démonstration sur la carte de France vinicole ; apports théoriques complémentaires, analyse organoleptique et sensorielle

Activité évaluative : quiz interactif, texte à trous

Jour 2 – 7H

Matin – 3h30

Séquence 3 : Savoir marier les saveurs et les vins pour conseiller et argumenter auprès de la clientèle (3h30)

Messages clés : Analyser les besoins de la clientèle, maîtriser l'équilibre des accords mets et vins, lister les appellations de vins correspondant aux besoins

Modalités pédagogiques : Démonstration sur la carte de France vinicole ; apports théoriques complémentaires, analyse organoleptique et sensorielle

Activité évaluative : quiz interactif, texte à trous

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Valoriser le vin dans une carte ou au moment du service (3h)

Messages clés : Lister les points légaux à respecter pour l'élaboration d'une carte, appréhender la classification dans une carte des vins pour maximiser les revenus.

Modalités pédagogiques : Démonstration sur la carte de France vinicole ; apports théoriques complémentaires, analyse organoleptique et sensorielle

Activité évaluative : quiz interactif, texte à trous

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et argumentaires réalisés



Objectifs de formations

- Maîtriser les règles et protocoles de mise en place et de service
- Savoir organiser son activité
- Adapter son comportement en salle

Objectifs pédagogiques

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

- Acquérir les règles et protocoles de mise en place avant le service
- Savoir anticiper et organiser les activités en salle pour une prestation fluide
- Appliquer les règles de service et adapter son comportement en salle
- Gérer la relation avec la clientèle de manière efficace et courtoise

Méthodes et moyens pédagogiques

- Pratique (70%) / Théorique (30%)
- Méthodes actives/participatives : démonstrations, mises en situation, jeux de rôle et études de cas
- Formation immersive et coopérative avec feedback collectif
- Supports et tableaux numériques interactifs (PPT, quiz, fiches outils) et workbook papier

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Utilisation d'outils d'intelligence artificielle
- Plateaux techniques pour mise en pratique

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes), auto-positionnement, quiz d'entrée en formation
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs
- En fin de formation : Evaluation des acquis et validation par la restitution du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30

Documentation remise aux stagiaires

- Support de formation complet
- Fiches pratiques : mise en place, service et comportements professionnels
- Guide d'organisation et planification des activités en salle
- Certificat de réalisation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

2 jours- 14 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Professionnels de la restauration et de l'hôtellerie (serveurs, chefs de rang, commis de salle, responsables de salle débutants)

Aucun prérequis technique

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (30 min)

Messages clés : Tour de table, recueil des attentes, présentation des objectifs, programme de la journée, cadre de vie

Modalités pédagogiques : Tour de table et icebreaker

Séquence 1 – Acquérir les règles et protocoles de mise en place avant le service (3h)

Messages clés : Organiser une salle de restaurant selon les différents protocoles. Organiser les tables, préparer le matériel et les accessoires.

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires ; mise en situation réelle sur plateau technique

Activité évaluative : quiz, texte à trous, observation directe par le formateur lors du cas concret, auto-évaluation par l'apprenant après la simulation

Après-midi – 3h30

Séquence 2 – Savoir anticiper et organiser les activités en salle pour une prestation fluide (3h30)

Messages clés : Structurer et organiser de l'accueil au service des plats et boissons.

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires ; quiz interactif....

Activité évaluative : quiz, texte à trous...

Jour 2 – 7H

Matin – 3h30

Séquence 3 : Appliquer les règles de service et adapter son comportement en salle (3h30)

Messages clés : Maîtriser la préséance et les règles de service à la française et à l'anglaise

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires ; quiz interactif....

Activité évaluative : quiz, observation directe par le formateur lors du cas concret

Après-midi – 3h30

Séquence 4 – Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en bar (3h)

Messages clés : Gérer sa communication au sein de son équipe et avec les clients.

Modalités pédagogiques : Débat mouvant ; apports théoriques complémentaires ; quiz interactif...

Activité évaluative : quiz, texte à trous, observation directe par le formateur lors du cas concret, auto-évaluation par l'apprenant après la simulation

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : Évaluer les compétences acquises, synthétiser les apprentissages et échanger sur les techniques et argumentaires réalisés

Gestes et postures adaptés au personnel de restauration



Objectifs de formations

- Savoir identifier les différents risques liés à l'activité physique et adopter les bons gestes et postures.
- Organiser son travail pour assurer sa sécurité et diminuer les contraintes.
- Maîtriser les techniques spécifiques liées aux métiers de la restauration et améliorer ses conditions de travail.

Objectifs pédagogiques

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

- Savoir identifier les différents risques liés à l'activité physique et adopter les bons gestes et postures.
- Organiser son travail (flux, hauteurs de plan, outils d'aide, binôme) pour assurer sa sécurité et diminuer les contraintes.
- Maîtriser les techniques spécifiques liées aux métiers de la restauration (prise/port, poussage/traction, plateaux, bacs GN, caisses, fûts) pour améliorer ses conditions de travail.
- Installer des rituels concrets : échauffement musculaire ciblé (cervicales, épaules, poignets, hanches, genoux), micro-pauses, auto-check 20 s.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes actives/participatives & ludiques : alternance collectif / individuel / mises en situation (ateliers gestes, simulations de manutention, études de cas réels).
- Outils ludiques & innovants : quiz/sondages, cartes-problèmes, serious game « parcours sûr », vidéo-feedback, brainstorming, mind mapping, QR pas-à-pas ; ateliers IA – aide au quotidien (check-lists poste, rappels micro-pauses, fiches FALC, messages 1-ligne sécurité).
- Salle équipée : vidéo projecteur, paperboard, audio ; espace dégagé pour ateliers gestes ; matériel courant HCR (bacs GN, plateaux, chariots...).
- Kits supports : fiches « geste sûr », gabarits d'aménagement de poste, trames de briefing sécurité, affiches « 3 points sécurité ».

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support pédagogique (PPT, Canva...).
- Outils d'intelligence artificielle (ChatGPT, Claude...).
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...).
- Quiz live, tableau blanc, cartes de situations, grilles d'observation, workbook papier.
- Smartphones autorisés.

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table & attentes) et auto-positionnement, quiz d'entrée.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mises en situation de gestes/mouvements.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / et restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Boîte à outils : fiches « geste sûr » cuisine/salle/bar/plonge, check-lists "poste sécurisé", protocole rituel d'échauffement, affiches « 3 points sécurité », plan d'action individuel.
- Certificat de réalisation, attestation de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

1 jour- 7 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Équipiers et encadrants HCR :
cuisine/production, plonge,
service en
salle, bar, PDJ/room-service,
livraison,
encadrement de proximité.

Prérequis : aucun.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (45 min)

Messages clés : enjeux HCR, attentes, objectifs, cadre.

Modalités pédagogiques : tour de table et icebreaker.

Rituel d'échauffement musculaire (10 min)

Messages clés : protocole opérationnel (cervicales, épaules, poignets, hanches, genoux) ; reproductible en 2-3 min avant service.

Modalités pédagogiques : démonstration guidée, pratique en binômes.

Activité évaluative : checklist « échauffement prêt à l'emploi ».

Séquence 1 – Risques & TMS en restauration (50 min)

Messages clés : familles de risques, facteurs aggravants, signaux d'alerte ; prévention primaire.

Modalités pédagogiques : apports illustrés, quiz live, échanges pair-à-pair.

Activité évaluative : quiz « risques & principes ».

Pause (10min)

Séquence 2 – Manutention & postures sûres (50 min)

Messages clés : neutralité lombaire, transfert d'appuis, prises, garde rapprochée.

Modalités pédagogiques : ateliers pratiques sur matériel ; gabarits photo.

Activité évaluative : grille d'observation « geste sûr ».

Séquence 3 – Aménagement & organisation du poste (45 min)

Messages clés : hauteur/portée, flux sales/propres, aides techniques, binômage, plan de service.

Modalités pédagogiques : étude du poste, tableau blanc.

Activité évaluative : mini-plan d'aménagement.

Après-midi – 3h30

Energizer (5 min)

Séquence 4 – Cuisine & plonge (50 min)

Messages clés : bacs GN/marmites, plans de coupe, chariots, plonge.

Modalités pédagogiques : démonstration → pratique guidée.

Ateliers IA – aide au quotidien : génération de check-list « poste sécurisé », rappel micro-pauses (timer), fiche

FALC « 3 points sécurité ».

Activité évaluative : validation « geste sûr » par binôme.

Pause (10 min)

Séquence 5 – Salle & bar (50 min)

Messages clés : plateaux/piles, verres/assiettes, fûts/bonbonnes, poussage/traction.

Modalités pédagogiques : parcours guidé chronométré (sécurité avant vitesse).

Ateliers IA – aide au quotidien : micro-fiches de prise (texte + pictos) et messages 1-ligne pour affichage office.

Activité évaluative : feuille de route « parcours sûr ».

Séquence 6 – Entraînements filmés & plan d'action (50 min)

Messages clés : répétitions, ancrage, auto-check 20 s.

Modalités pédagogiques : jeux de rôle filmés, vidéo-feedback structuré.

Activité évaluative : plan d'action individuel (rituel d'échauffement + 3 adaptations de poste).

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

- Savoir identifier les différents risques liés à l'activité physique et adopter les bons gestes et postures.
- Organiser son travail pour assurer sa sécurité et diminuer les contraintes.
- Maîtriser les techniques spécifiques liées aux métiers de la restauration et améliorer ses conditions de travail.

Objectifs pédagogiques

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

- Savoir identifier les différents risques liés à l'activité physique et adopter les bons gestes et postures.
- Organiser son travail (flux, hauteurs de plan, outils d'aide, binôme) pour assurer sa sécurité et diminuer les contraintes.
- Maîtriser les techniques spécifiques liées aux métiers de l'hôtellerie (prise/port, poussage/traction, chariots, bagages, plateaux/rolls, linge) pour améliorer ses conditions de travail.
- Installer des rituels concrets : échauffement musculaire ciblé (cervicales, épaules, poignets, hanches, genoux), micro-pauses, auto-check 20 s.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes actives/participatives & ludiques : alternance collectif / individuel / mises en situation (ateliers gestes sur chambre/lobby/salle/lingerie, simulations de manutention, études de cas hôteliers).
- Outils ludiques & innovants : quiz/sondages, cartes-problèmes, serious game « parcours sûr », vidéo-feedback, brainstorming, mind mapping, QR pas-à-pas ; ateliers IA – aide au quotidien (check-lists poste, rappels micro-pauses, fiches FALC, messages 1-ligne sécurité).
- Salle équipée : vidéoprojecteur, paperboard, audio ; espace dégagé pour ateliers gestes ; matériel hôtelier (lit/matelas, chariot étages, chariot bagages, rolls, sacs linge, plateaux).
- Kits supports : fiches « geste sûr » hôtel, gabarits d'aménagement d'office/chariot, trames de briefing sécurité, affiches « 3 points sécurité ».

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support pédagogique (PPT, Canva...).
- Outils d'intelligence artificielle (ChatGPT, Claude...).
- Supports numériques interactifs (Kahoot, Padlet, Digiforma, Wooclap...).
- Quiz live, tableau blanc, cartes de situations, grilles d'observation, workbook papier.
- Smartphones autorisés.

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table & attentes) et auto-positionnement, quiz d'entrée.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mises en situation de gestes/mouvements.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / et restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Boîte à outils : fiches « geste sûr » hôtel (étages/bagagerie/room-service/banquets/lingerie), check-lists "poste sécurisé", protocole rituel d'échauffement, affiches « 3 points sécurité », plan d'action individuel.
- Certificat de réalisation

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

1 jour- 7 heures

Modalité

Présentiel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

Personnel hôtelier :
gouvernant-e-s et
valets/femmes de chambre,
luggage/bell/voituriers,
réception/conciergerie, room-
service/PDJ, blanchisserie,
maintenance/technicien-ne-s,
banquets/salles de réunion.

Prérequis : aucun.

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h

Matin – 3h30

Accueil et présentations des participants (45 min)

Messages clés : enjeux TMS hôtellerie, attentes, objectifs, cadre.

Modalités pédagogiques : tour de table et icebreaker.

Rituel d'échauffement musculaire (10 min)

Messages clés : protocole opérationnel (cervicales, épaules, poignets, hanches, genoux) ; reproductible en 2-3 min avant prise de poste. Modalités pédagogiques : démonstration guidée, pratique en binômes.

Activité évaluative : checklist « échauffement prêt à l'emploi ».

Séquence 1 – Risques & TMS en hôtellerie (50 min)

Messages clés : manutentions (bagages, linge, mobilier), postures (lit, salle de bain), glissades ; prévention primaire.

Modalités pédagogiques : apports illustrés, quiz live, échanges pair-à-pair. Activité évaluative : quiz « risques & principes ».

Pause (10 min)

Séquence 2 – Manutention & postures sûres (50 min)

Messages clés : neutralité lombaire, transfert d'appuis, prises, travail à hauteur/à portée, garde rapprochée.

Modalités pédagogiques : ateliers pratiques (lit/matelas, sacs linge, chariots, plateaux) ; gabarits photo.

Activité évaluative : grille d'observation « geste sûr ».

Séquence 3 – Organisation du poste & des flux (45 min)

Messages clés : circuit propre/sale, chariot étages, offices, ascenseurs, tournées bagages ; binômage.

Modalités pédagogiques : étude de poste, tableau blanc. Activité évaluative : mini-plan d'aménagement.

Après-midi – 3h30

Energizer (5 min)

Séquence 4 – Étages & bagagerie (50 min)

Messages clés : bed-making, retournement matelas, sacs de linge ; bagages (prise/port, chariots, seuils/escaliers). Modalités pédagogiques : démonstration → pratique guidée.

Ateliers IA – aide au quotidien : check-list "poste sécurisé chambre", rappels micro-pauses (timer), fiche FALC « 3 points sécurité étage/bagagerie ».

Activité évaluative : validation « geste sûr » par binôme.

Pause (10 min)

Séquence 5 – Room-service/PDJ, banquets & blanchisserie (50 min)

Messages clés : poussage/traction rolls et chariots, plateaux, tables pliantes/nappage, bacs verrerie ; charges de linge & tri.

Modalités pédagogiques : parcours guidé (sécurité avant vitesse), zones de virage/rampe/ascenseur.

Ateliers IA – aide au quotidien : micro-fiches de prise (texte + pictos) et messages 1-ligne pour offices/lingerie.

Activité évaluative : feuille de route « parcours sûr ».

Séquence 6 – Entraînements filmés & plan d'action (50 min)

Messages clés : répétitions, ancrage, auto-check 20 s.

Modalités pédagogiques : jeux de rôle filmés, vidéo-feedback structuré.

Activité évaluative : plan d'action individuel (rituel d'échauffement + 3 adaptations de poste).

Evaluation des acquis et clôture de la formation (30 min)

Messages clés : quiz de fin de formation.

Modalités pédagogiques : Tour de table ; Élaboration du plan d'action individuel / engagement oral collectif.



Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Connaître la réglementation en matière d'hygiène alimentaire.
- Identifier les sources de contamination et risques alimentaires.
- Appliquer les bonnes pratiques.
- Structurer & déployer un PMS utile au quotidien ; mesurer son efficacité ; animer l'équipe (rituels & indicateurs simples).

Méthodes et moyens pédagogiques

- Présentiel : démonstrations au poste, ateliers terrain, simulations de contrôle, mini-audits croisés.
- Distanciel : classes virtuelles interactives (breakout, sondages, tableau blanc), co-design de supports opérationnels.
- Outils ludiques & innovants : quiz/sondages, cartes-problèmes, vidéo-feedback, mind mapping, QR pas-à-pas, ateliers IA (fiches, pictos, scripts).
- Moyens : salle équipée, matériels de mesure, kits gabarits (PND, traçabilité, CAPA).
- Smartphones autorisés.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- Support PPT/Canva, Wooclap/Kahoot, Padlet, Miro/Jamboard, Digiforma (dépôts), grilles d'audit, check-lists, workbook papier.

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- mont & début : auto-positionnement, quiz d'entrée.
- Pendant : cas, exercices au poste/visio, dépôts de livrables (check-lists, scripts, plans).
- Fin : quiz final + restitution orale du plan d'action individuel (présentiel & classe virtuelle).
- Satisfaction : questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma.
- Boîte à outils : livret GBPH, check-lists PND/traçabilité, trame contrôle T°, modèles CAPA, affiches QR « 10 réflexes hygiène », plan d'action 30 jours.
- Certificat de réalisation • Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

14 heures

Modalité

1 jour en présentiel
1 jour en en classe virtuelle

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

restaurateurs/hôteliers
manquant un
restaurant (chefs, seconds,
responsables
hygiène/qualité, managers de
site).

aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un
aménagement spécifique ou
d'une adaptation particulière,
nous vous invitons à nous
contacter afin d'étudier
ensemble les solutions
possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

JOUR 1 – Présentiel (7 h)

Matin (3h30) – Module 1 : Enjeux, cadre & risques

Accueil & cadrage : attentes, objectifs, quiz d'entrée, tour de table contextes.

GBPH & PMS : rôle, obligations clés, responsabilités (personnel/manager).

Risques alimentaires : dangers micro/chimiques/physiques, allergènes & organisation d'information.

Activités (sur une ligne) : quiz live Wooclap, mur Padlet « incidents/rappels », tri "fait/jugement", mini-débat guidé.

Après-midi (3h30) – Module 2 : Bonnes pratiques & traçabilité

Réception → service : contrôles à l'arrivée, DLC/DDM, T°, FIFO/FEFO, CUF/refroidissement/remise en T° , maintien chaud/froid, invendus.

PND & autocontrôles : zonage, fréquences, méthodes, preuves.

Traçabilité utile : enregistrements simples, gestion écarts & actions correctives.

Activités (sur une ligne) : check-walk par zones, prises de T° réelles, rédaction fiche PND, simulation non-conformité & décision stop/go, mini-audits croisés, plan d'actions court terme.

CLASSE VIRTUELLE – Sprint Impact GBPH (7 h, Zoom Pro)

Ouverture & cadrage (15 min) – règles visio, sondage d'entrée « mes 3 irritants hygiène ».

Séquence 1 – Diagnostic flash J+7 (60 min) – Padlet « écarts & réussites », tri par criticité, priorisation.

Séquence 2 – Cas HCR & arbitrages (90 min) – sous-salles, matrices danger/barrière, arbitrages stop/go, restitutions rapides.

Synthèse intermédiaire (15 min) – mise en commun, choix des 5 priorités.

Pause (15 min)

Séquence 3 – Outillage & preuves (60 min) – optimisation registres (traçabilité/T°/PND), captures photo, QR pas-à-pas, modèles partagés.

Séquence 4 – Ateliers IA (60 min) – prompts guidés → micro-fiches poste, pictos hygiène, scripts briefing FR/EN/ES ; dépôts sur Digiforma.

Séquence 5 – KPI & revue GBPH (60 min) – 5 indicateurs simples (écarts critiques, complétude registres, T°, rebuts, actions closes), canevas de revue mensuelle.

Clôture (45 min) – quiz final, plan d'action 30 jours consolidé, engagement individuel 1-ligne.



Objectifs de formations

- Identifier les quatorze allergènes à déclaration obligatoire et les dangers associés.
- Appliquer les bonnes pratiques de prévention des contaminations croisées en cuisine et en salle.
- Répondre aux obligations réglementaires d'information de la clientèle conformément au règlement INCO.
- Communiquer de manière professionnelle et sécurisée avec les clients allergiques pour éviter tout risque d'intoxication alimentaire et garantir la conformité de leur établissement.

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les quatorze allergènes majeurs listés par la réglementation européenne et reconnaître leur présence dans les préparations courantes de la restauration.
- Expliquer les obligations réglementaires d'information du consommateur issues du règlement INCO et des textes d'application français, ainsi que les sanctions encourues en cas de non-conformité.
- Appliquer les bonnes pratiques de prévention des contaminations croisées en cuisine et en salle sur l'ensemble des points critiques (stockage, préparation, service).
- Accueillir et questionner un client allergique avec professionnalisme, transmettre l'information de manière fiable entre salle et cuisine, et utiliser les outils de communication adaptés.
- Élaborer un plan d'action personnel pour leur poste de travail et s'engager dans une démarche de mise en conformité continue en matière de gestion des allergènes.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes actives/participatives & ludiques : alternance collectif / individuel / mises en situation (réception, salle, bar, PDJ).
- Outils ludiques & innovants : quiz/sondages, cartes-problèmes, serious game, vidéo-feedback, brainstorming, mind mapping, QR pas-à-pas ; ateliers IA (scripts multilingues, tonalité, réponses à réclamation – toujours validés par l'humain).
- Kits supports : gestes d'excellence, scripts salutations & annonces de délai, trame de désescalade, fiches phrases FR/EN/ES, check-lists de suivi, canevas « gestes signature »

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible sur l'espace apprenant Digiforma
- Boîte à outils : scripts FR/EN/ES (délai/alternative/clôture), guide de reformulation & personnalisation, protocole de désescalade, check-list de suivi, micro-plan d'excellence & gestes signature, plan d'action individuel

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarif

Sur devis

Durée

4 heures

Modalité

Distanciel

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter entreprises

Public cible et prérequis

Tous salariés en contact avec la préparation ou le service alimentaire
(cuisiniers, commis, chefs de partie, serveurs, baristas, personnel de salle, managers de restaurant, personnel de réception petit-déjeuner)
Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Demi-journée(4h00) – mode:distancielsynchrone(classevirtuelle)

Séquence 1 – Comprendre les allergènes et leurs dangers (Durée : 60 min) :

Définition d'un allergène alimentaire et distinction avec l'intolérance, présentation des quatorze allergènes majeurs à déclaration obligatoire, mécanismes de la réaction allergique et manifestations cliniques (symptômes cutanés, respiratoires, digestifs, choc anaphylactique), sensibilisation à la prévalence croissante des allergies alimentaires, responsabilité professionnelle et conséquences juridiques pour l'établissement.

Séquence 2 – Le cadre réglementaire et les obligations légales (Durée : 45 min) :

Présentation du règlement européen INCO et des décrets français d'application, obligations d'information écrite et orale du consommateur, supports d'information autorisés et conformité des pratiques, responsabilité pénale et civile de l'exploitant, contrôles de la DDPP et sanctions administratives et pénales.

Séquence 3 – Maîtriser les contaminations croisées en cuisine et au service (Durée : 60 min) :

Identification des contaminations directes et indirectes, points critiques en cuisine (plans de travail, ustensiles, huiles de friture, plaques de cuisson), gestion du stockage et séparation physique des allergènes, lecture et interprétation des fiches techniques fournisseurs, mise en œuvre de l'étiquetage interne et de la traçabilité, organisation du travail pour sécuriser les préparations, transmission fiable des informations entre cuisine et salle.

Séquence 4 – Communiquer efficacement avec la clientèle (Durée : 45 min) :

Techniques de questionnement et d'accueil d'un client allergique, transmission de l'information entre salle et cuisine (communication orale, bons annotés, fiches allergènes), outils de communication client (cartes annotées, pictogrammes, classeurs, QR codes), posture professionnelle face au risque allergène, conduite à tenir en cas de réaction allergique (alerte secours, utilisation du stylo auto-injecteur), création et mise à jour du registre des allergènes de l'établissement.

Séquence 5 – Plan d'action et engagements (Durée : 30 min) :

Synthèse des points clés de la formation, élaboration d'un plan d'action personnel avec identification des priorités pour son poste, présentation des ressources disponibles (sites officiels, guides DGCCRF, fiches pratiques), engagement dans une démarche de mise en conformité continue et sensibilisation à la veille réglementaire.



Objectifs de formations

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

Objectifs pédagogiques

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

- Connaître la réglementation et les obligations liées au PMS.
- Identifier les composantes du PMS (traçabilité, autocontrôles, PND, lutte nuisibles, non-conformités).
- Appliquer les bonnes pratiques de maîtrise sanitaire au quotidien.
- Garantir la qualité sanitaire des produits et la conformité des enregistrements.
- Piloter et améliorer le PMS à l'aide d'audits internes et d'outils numériques.

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Semaine 1 : présentiel (7 h) → entraînements, simulations de service, plan d'action.**
- **Semaine 3 : distanciel synchrone (7 h) en option → classe virtuelle**
- Encadrement pédagogique par un formateur référent
- Plateforme d'apprentissage (LMS) : comptes individuels
- Accès : lien sécurisé envoyé par mail, mot de passe personnel, tutoriel de prise en main.

Modalités techniques d'animation et d'interaction

- Plateforme principale : LMS (Digiforma, plateforme Obby..)
- Fonctionnalités mobilisées (semaine 1) : lecteur vidéo, quiz auto-corrigés, dépôt de fichier, mur d'idées, fil de discussion ; notifications de relance.
- Interaction avec le formateur-référent : 1h/jour (suivi de la progression, messages de cadrage/relance/réponses aux questions)

Outils et supports pédagogiques utilisés

- À distance : vidéos intégrées, quiz, scénarios à choix, fiches-outils & modèles (règle d'équipe, briefing, 1:1, recadrage), check-lists (rituels, briefing express), lexique HCR.
- Quiz live, cartes de situations, grilles d'observation,
- Support pédagogique (ppt, Canva..) et numériques interactifs (Padlet, Digiforma, Wooclap...)

Modalités d'évaluations et des acquis de fin de formation

- En amont et en début de formation : évaluation préformation (tour de table et recueil des attentes) et auto-positionnement/quiz d'entrée en formation.
- Pendant la formation : jeux de rôle, études de cas, quiz, ateliers collaboratifs, travaux individuels, mise en situation de service.
- En fin de formation : Évaluation des acquis / restitution orale du plan d'action individuel.
- Évaluation de satisfaction : Questionnaire à chaud et à froid J+30.

Documentation remise aux stagiaires

- Support pédagogique disponible dans l'espace apprenant Digiforma
- Guide de connexion : mode d'emploi pas-à-pas, calendrier d'assistance pédagogique, contacts assistance technique
- Boîte à outils : modèles de briefings & rituels, scripts de feedback/recadrage, protocole de médiation, check-lists d'animation, plan d'action 30/60 jours.
- Certificat de réalisation & Attestation de formation

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- Assistance technique : mail & téléphone lun-ven 8:30-18:00, délai de réponse J+1 ouvré
- Assistance pédagogique : messagerie LMS et mail vers le formateur ; réponses J+1 ouvré
- Travaux demandés - modules asynchrone : réalisation des capsules (quiz à chaque capsule), dépôt d'un livrable (règle d'équipe v1.0)

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée

14 heures + 7 heures (en option)

Modalité

Présentiel & Mixte - sur 3 semaines

semaine 1

14 h en présentiel (14h)

semaine 3 (en option)

Module classe virtuelle (7h)

Effectif

de 2 à 12 personnes

Types

inter ou intra entreprises

Public cible et prérequis

managers et encadrants HCR (salle, cuisine, bar, hébergement) encadrant des équipes internationales/multilingues.

Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique ou d'une adaptation particulière, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les solutions possibles.

CHR Académie
05 56 06 47 17
contact@chr-academie.fr

Programme détaillé

Jour 1 – 7h présentiel

Jour 1 – Matin (3h30) – Cadre et diagnostic PMS

Energizer (5 min) – Brise-glace sur les pratiques d'hygiène en cuisine.

Séquence 1 – Comprendre le PMS et son cadre réglementaire

Messages clés : définitions, objectifs, obligations légales, articulation GBPH/HACCP/PMS.

Modalités pédagogiques : apports interactifs, quiz collectif, carte mentale du PMS.

Activité évaluative : diagnostic initial – auto-évaluation des pratiques PMS.

Pause (10 min)

Séquence 2 – Identifier les documents et enregistrements du PMS

Messages clés : documents obligatoires, registres de traçabilité, preuves et archivage.

Modalités pédagogiques : échanges guidés, analyse d'exemples réels, atelier collectif.

Activité évaluative : repérage des manques sur un PMS témoin.

Jour 1 – Après-midi (3h30) – Construction du PMS

Energizer (5 min) – Quiz express sur les risques alimentaires.

Séquence 3 – Élaborer les plans de nettoyage et de désinfection (PND)

Messages clés : zonage, fréquences, produits, méthodes et enregistrements.

Modalités pédagogiques : travaux en sous-groupes, étude de cas, Atelier IA – aide à la rédaction du PND.

Activité évaluative : présentation orale d'un plan de nettoyage complet.

Pause (10 min)

Séquence 4 – Lutte nuisibles et maîtrise des risques physiques

Messages clés : obligations, suivi des interventions, plan de lutte et traçabilité.

Modalités pédagogiques : étude de documents fournisseurs, création d'un registre de suivi.

Activité évaluative : rédaction d'une fiche de suivi nuisibles.

Jour 2 – 7h présentiel

Jour 2 – Matin (3h30) – Audit et suivi du PMS

Energizer (5 min) – Décryptage d'une situation non conforme.

Séquence 5 – L'audit interne du PMS

Messages clés : objectifs, préparation, déroulement et compte rendu d'audit.

Modalités pédagogiques : simulation d'audit interne, binômes auditeur/audité, Atelier IA – génération de grille d'audit.

Activité évaluative : restitution d'un rapport d'audit simplifié.

Pause (10 min)

Séquence 6 – Non-conformités et actions correctives (CAPA)

Messages clés : typologie des écarts, plans d'actions correctives et suivi.

Modalités pédagogiques : analyse de situations, étude de cas, Atelier IA – plan d'action correctif.

Activité évaluative : construction d'une CAPA complète.

Jour 2 – Après-midi (3h30) – Amélioration continue et digitalisation du PMS

Energizer (5 min) – Ice breaker : « Mon outil numérique préféré »

Séquence 7 – Digitaliser et suivre son PMS

Messages clés : outils numériques, QR pas-à-pas, durabilité et suivi des indicateurs.

Modalités pédagogiques : brainstorming collectif, Atelier IA – assistant PND numérique.

Activité évaluative : création d'un mini-plan d'action numérique.

Pause (10 min)

Séquence 8 – Synthèse et plan d'action individuel

Messages clés : ancrer les acquis, transférer les pratiques au poste de travail.

Modalités pédagogiques : atelier collaboratif « Mes 3 engagements PMS », restitution collective.

Activité évaluative : quiz final + présentation orale du plan d'action.

Évaluation des acquis & clôture (45 min) – quiz final, restitution orale, engagement collectif.

Classe virtuelle – Sprint Impact PMS (7 h)

Ouverture & cadrage (15 min) – règles visio, confidentialité, sondage d'entrée.

Séquence 1 – Diagnostic flash (60 min) – Padlet "écarts & réussites", tri par criticité.

Séquence 2 – Cas & arbitrages (90 min) – sous-salles, matrices danger/barrière, décisions stop/go, restitutions.

Synthèse + Pause (30 min) – mise en commun, respiration.

Séquence 3 – Outillage & preuves (60 min) – simplifier registres, captures, QR.

Séquence 4 – Ateliers IA (60 min) – micro-fiches poste, pictos sécurité/hygiène, scripts briefing FR/EN/ES (dépôts Digiforma).

Séquence 5 – KPI & revue PMS (60 min) – 5 indicateurs simples ; canevas de revue mensuelle.

Clôture (45 min) – quiz final, plan d'action 30 jours actualisé, engagement 1-ligne.

Quelle que soit votre activité, votre secteur ou votre niveau, Obby dispose d'une solution adaptée à vos besoins. Nos actions couvrent l'ensemble des compétences clés de l'entreprise moderne, du management à la transformation digitale, en passant par les obligations réglementaires et le développement commercial.

+250 formations

Des formations concrètes, finançables et animées par des experts du terrain.



NOS THÉMATIQUES DE FORMATIONS

- ▶ **MÉTIERS**
CHR
- ▶ **MANAGEMENT**
& RH
- ▶ **VENTE**
& COMMERCE
- ▶ **INTELLIGENCE**
ARTIFICIELLE
- ▶ **RÉGLEMENTATION**
& SÉCURITÉ
- ▶ **BUREAUTIQUE**
& LANGUES
- ▶ **FORMATION**
SUR - MESURE

COMMENT S'INSCRIRE ?



Formation partout en France en présentiel ou distanciel.

01

Choisissez votre formation

Parcourez notre catalogue sur **obby.fr** ou échangez avec un conseiller .

02

On s'occupe du financement

Notre équipe identifie le dispositif adapté à votre situation : CPF, OPCO, AGEFICE, France Travail.

03

Vous démarrez rapidement

En présentiel ou distanciel, vous êtes accompagné par un formateur expert de A à Z.

BESOIN D'AIDE ?

Notre équipe est là pour vous guider à chaque étape.

www.obby.fr

05 56 06 47 17

contact@obby.fr

Du lundi au vendredi 09h-18h

**POUR TOUTES INFORMATIONS
COMPLÉMENTAIRES
ET CONSEILS, CONTACTEZ NOTRE ÉQUIPE**

05 56 06 47 17

CONTACT@CHR-ACADEMIE.FR

WWW.OBBY.FR/CHR-ACADEMIE

**PRENEZ VOTRE RENDEZ-
VOUS DE 30 MINUTES
OFFERT**

