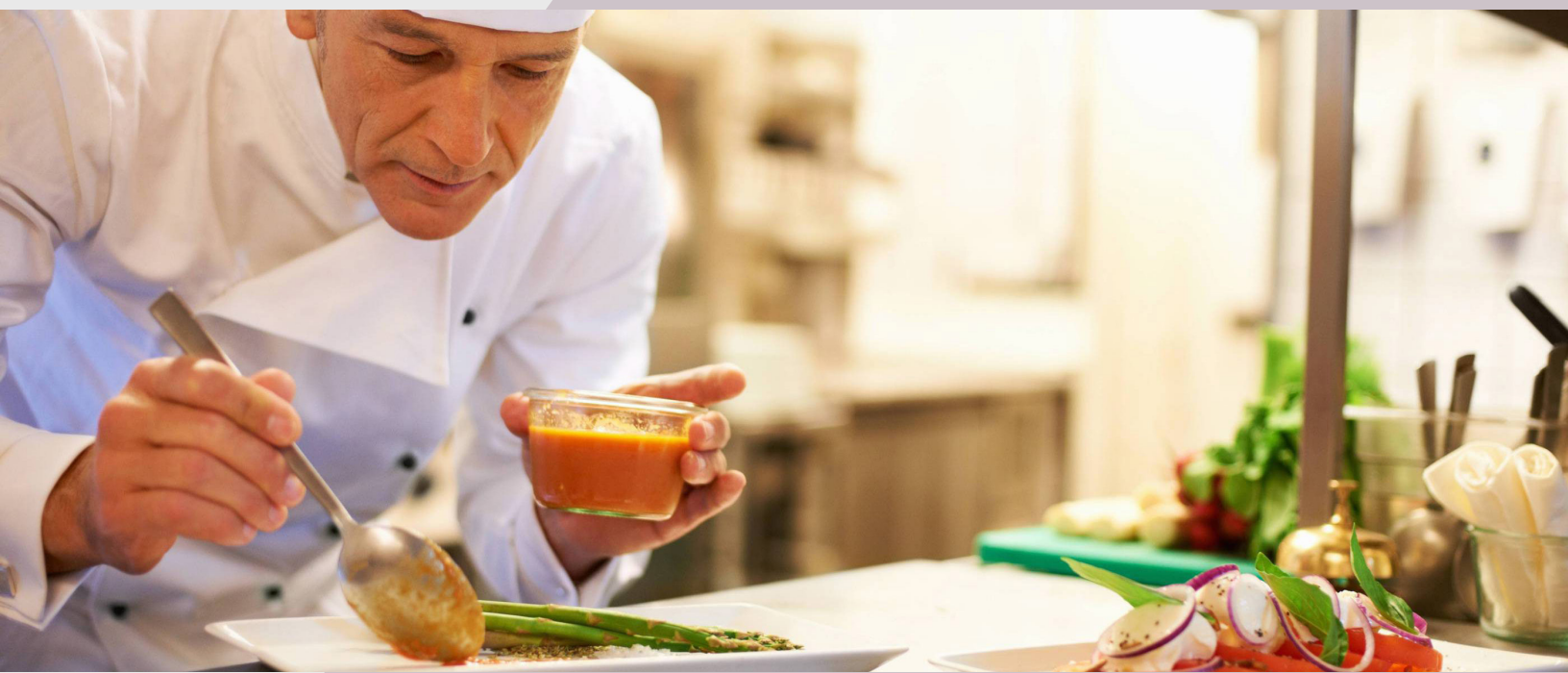




2016

Management 
Accueil Réception 
Technique de vente 
Prévention Hygiène Sécurité 
Ressources humaines 
La cuisine 
Gestion d'établissement 
Langues et communication 
Informatique et Bureautique 

À l'heure où les challenges quotidiens se présentent aux entreprises, les établissements qui souhaitent rester compétitifs doivent faire face aux nouveaux enjeux.

Imposés par un marché en perpétuel évolution. Ces enjeux résident à plusieurs niveaux : sociétaux, numériques etc...

Le développement des compétences des collaborateurs de l'entreprise, constitue un des leviers d'ajustement qui permet de faire face à ces nouveaux enjeux. Outre un investissement certain dans le capital social de l'établissement, la formation demeure également un facteur de climat social.

Fort de son expertise, Dynamique Consultants accompagne vos efforts et challenges, à travers de nombreux thèmes développés dans ce catalogue 2016.

Notre mission à vos côtés, c'est passer de la problématique au besoin et du besoin à votre satisfaction.

Enfin, nous serons toujours à l'écoute de vos besoins, pour vous proposer des produits et solutions adaptés à vos attentes.

C'est dans cet état d'esprit que nos équipes œuvrent au quotidien avec pour objectif premier, votre satisfaction.

La direction



Sommaire

Financement de la formation professionnelle	6
MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION	
Le management en Hôtellerie Restauration	8
Créer ou reprendre un établissement	9
Gérer son Hôtel Restaurant (Niveau 1)	10
Gérer son Hôtel Restaurant (Niveau 2)	11
Gérer son Hôtel Restaurant (Avancé)	12
La cohésion des équipes	13
Créer un satellite de distribution	14
Le management d'équipe (Niveau 1)	15
Le management d'équipe (Niveau 2)	16
Le Yield Management (Revenue Management)	17
La gestion du personnel	18
La restauration d'entreprise	21
La boîte à outils du chef d'entreprise en hôtellerie - restauration	22
Gouvernante d'hôtel	27
Animer une équipe	28
Améliorer la présentation d'un self	29
ACCUEIL RÉCEPTION	
La relation client	30
La gestion des conflits	31
La gestion des réclamations	32
Accueillir la clientèle étrangère	33
Aménagement et décoration d'hôtels, restaurants	34
Personnaliser l'accueil dans les chambres	35
Accueil et vente en restauration	36
TECHNIQUES DE VENTE	
Savoir vendre en salle	38
Vendeur d'élite	39
Vendre par téléphone	40
Mieux vendre aux clients étrangers	41
Boostez vos ventes de séminaires	42
PRÉVENTION HYGIÈNE SÉCURITÉ	
HACCP (<i>Hazard Analyzis Critical Control Point</i>)	44
Gestes et postures en restauration	45
Plan de maitrise sanitaire (PMS)	46
Manipulation des extincteurs	47
Habilitation électrique B0-H0-H0V	48

Le document unique	49
La gestion des conflits	50
Sauveteur secouriste du travail (SST)	51
RESSOURCES HUMAINES	
Réussir l'entretien professionnel	52
Organiser et gérer ses priorités	53
L'entretien de recrutement	54
LA CUISINE	
Vins, fromages et bières	56
La cuisine	56
Viandes, volailles et poissons	56
Menus et sauces	56
Les desserts et présentations	56
GESTION D'ÉTABLISSEMENT	
Élaborer et suivre un budget	58
Maîtriser la gestion d'exploitation	59
Augmenter le chiffre d'affaire de son établissement	60
Formation des Membres du CHSCT	61
LANGUES ET COMMUNICATION	
Anglais (Spécial hôtel restaurant) Niveau 1	62
Anglais (Spécial hôtel restaurant) Niveau 2	63
La communication orale et écrite	64
Espagnol (Initiation)	65
INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE	
Word Niveau 1	66
Word Niveau 2	67
Word Niveau 3	68
Excel Niveau 1	69
Excel Niveau 2	70
Excel Niveau 3	71
Outlook Niveau 1	72
Outlook Niveau 2	73
Powerpoint	74
Windows 10	75

Financement de la formation professionnelle

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, issue de l'accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013, favorise le développement des compétences et la compétitivité des entreprises.

Cette nouvelle réforme de la formation professionnelle fait évoluer le financement des dispositifs et introduit le compte personnel de formation (CPF).

Les employeurs s'acquittent désormais d'une contribution unique et disposent de plus de liberté pour mettre en place des plans de formation concertés et efficaces.

L'effort de financement de la formation professionnelle réside désormais dans une contribution unique, collectée par un seul organisme, l'OPCA :

- 0,55 % de la masse salariale pour les entreprises de moins de dix salariés ;

- 1 % pour les entreprises de dix salariés et plus (ou 0,8 % pour les entreprises qui gèrent le CPF en interne).

Une fois cette contribution versée, chaque employeur, pour répondre à son obligation de former, met en place le plan de formation qu'il pense le plus adapté à son entreprise.

Entreprise
de moins de 10 salariés

Contribution unique
de **0,55%**

Entreprise
de 10 salariés et plus

Contribution unique
de **1%**

Si un accord d'entreprise est passé avec les partenaires sociaux pour financer directement le compte personnel de formation de vos salariés, le montant de votre contribution est alors ramené à 0,8 % de la masse salariale brute.



SIMPLIFICATION

Le nouveau système de financement de la formation fonctionne grâce à une contribution unique de 1 % (0,55 % pour les entreprises de moins de dix salariés) et les entreprises échangent avec un seul interlocuteur (l'OPCA).

Entreprise de moins de 10 salariés	Entreprise de 10 à moins de 50 salariés	Entreprise de 50 à moins de 300 salariés	Entreprise de 300 salariés et plus
—	0,15% CIF	0,20% CIF	0,20% CIF
—	0,15% FPSPP	0,20% FPSPP	0,20% FPSPP
0,15% Professionnalisation	0,30% Professionnalisation	0,30% Professionnalisation	0,40% Professionnalisation
0,40% Plan de formation	0,20% Plan de formation	0,10% Plan de formation	—
—	0,20% CPF	0,20% CPF	0,20% CPF
CONTRIBUTION UNIQUE DE 0,55 %	CONTRIBUTION UNIQUE DE 1 %		





Le management en Hôtellerie Restauration

OBJECTIFS

Acquérir les techniques de base du management.
 Choisir vos propres axes de développement ainsi que ceux de votre équipe et de votre Entreprise.

PROGRAMME

1. Les quatre grandes fonctions du nouveau manager ou comment gérer la « tentation du terrain »

- Découvrir, à travers ses tâches quotidiennes, comment on répartit son temps et son énergie entre les quatre fonctions
- Apprendre à « décoller » de l'opérationnel pour développer des compétences d'organisateur
- Mieux gérer son temps et celui de son équipe
- Assurer la cohésion de son équipe, tout en se positionnant clairement en leader
- Repérer les écueils propres aux jeunes managers. Bâtir son évolution

4. Être un manager communicant et développer une communication assertive

- Comment donner des consignes, des commentaires positifs ou négatifs
- Développer une écoute réelle. Apprendre à parler « manager »

5. Réactivité - anticipation

- Profiter de son état de jeune manager pour faire évoluer son équipe et son département. Acquérir des réflexes d'entrepreneur
- Savoir identifier les indicateurs de changement

6. Leadership

- Monter en puissance
- Passer de celui qui fait à celui qui fait faire
- Les clés d'un leadership efficace ; prendre une place entière
- Entrer dans les relations transversales avec les autres départements

7. Autoanalyse et diagnostic

- Etablissement de votre carte d'identité de manager : points forts et points faibles. Objectifs personnels de progrès



PRÉREQUIS

Connaissance des techniques de production en restauration

Réf : 6100.04

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille :	18 au 20 mai
Arras :	11 au 13 avril
Paris :	8 au 10 juin
Lyon :	25 au 27 mai
Nantes :	22 au 24 juin
Marseille :	16 au 18 novembre
Strasbourg :	5 au 7 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant formateur en management hôtelier

PUBLIC

Cadres
 Responsables de services
 Nouveaux managers.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation. A l'issue de la formation



Créer ou reprendre un établissement

OBJECTIFS

Permettre à un repreneur ou un créateur d'entreprise de restauration d'avoir toutes les chances de réussir son projet : comprendre les contraintes pour éviter le parcours du risque.

PROGRAMME

1. Cadre juridique et réglementation

- Maîtriser l'environnement juridique de l'hôtellerie restauration.

2. Les 5 piliers du Marketing

- De la stratégie aux décisions commerciales
- Quel marché à conquérir ?
- Comment élaborer son produit ?
- La politique du prix ?
- Comment choisir son implantation ?
- Comment vendre son produit ?
- Quel positionnement pour le produit

3. Vendre et définir l'offre :

- Définir les objectifs de vente
- Personnaliser, Simplifier, Suggérer, Promouvoir
- Réaliser Les supports de la vente, plaquettes, catalogues

4. Organiser et budgéter l'action marketing

5. Optimiser la gestion – Prévoir, Gérer et Maîtriser les coûts

- Le compte d'exploitation
- Frais généraux, Coûts de l'outil de travail
- Tableau de bord, Contrôle technique, Inventaire, Coût matières
- Marge, Le « Coef. »
- Fiche technique, fiche produit

6. Principes de base

- Suivi du coût matières : Contrôle à l'article
- – Les écarts
- Suivi des frais de personnel : Fiches de postes, effectifs et plannings
- Contrôle de la productivité : Travail en équipe, Concevoir le travail
- Suivi de la rentabilité, Seuil de rentabilité, Management-Mix

7. Respect des réglementations Hygiène – Sécurité

- L'évolution des techniques : cuisson, production et aides culinaires
- conservation
- Mise aux normes des locaux, des procédés de production et de service
- Les préparations et la transformation des denrées alimentaires :
- Aspects techniques, évolution des techniques
- Aspects hygiéniques, réglementation et application

8. Gestion du temps – Rationalisation de la production

- Maintenir et développer les compétences des collaborateurs à travers l'expérience et la formation

Réf : 6100.05

5 jours / 35 heures

Dates des sessions

Lille : 14 au 18 novembre
Arras : 20 au 24 juin
Paris : 11 au 15 avril
Lyon : 4 au 8 juillet
Nantes : 10 au 14 octobre
Marseille : 9 au 13 mai
Strasbourg : 3 au 7 octobre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Coach en Ressources Humaine et Gestion du personnel

PUBLIC

Personnel encadrants
Restauration commerciale indépendante et de réseaux.
Restauration collective et sociale – cuisines centrales et satellites.
Restauration d'hôtellerie et de loisirs (en extérieur). Métiers de bouche – distribution traditionnelle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode participative agrémenté de nombreux études de cas et cas concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



Gérer son Hôtel Restaurant (Niveau 1)

OBJECTIFS

Optimiser la gestion du coût matière et de l'équipe en intégrant les frais généraux. Respecter la réglementation en vigueur au niveau de l'hygiène des denrées alimentaires distribuées en restauration commerciale, collective et d'hôtellerie.

PROGRAMME

1. Gestionnaire de production – le métier

- Seuil de rentabilité
- Management-Mix

2. Optimiser la gestion – Prévoir, Gérer et Maîtriser les coûts

Où passent mes Euros ? -
Compte d'exploitation
Frais généraux
Coûts de l'outil de travail
Tableau de bord
Contrôle technique
Inventaire
Coût matières
Marge
Le « Coefficient »
Fiche technique – fiche produit

3. Principes de base

Suivi du coût matières
• Contrôle à l'article – Les écarts
• Réception – Stockage – Circuit des marchandises
• Inventaire restes et chasse au Gaspi
Suivi des frais de personnel
• Fiches de postes – effectifs et plannings

Contrôle de la productivité

- Travail en équipe – Reconcevoir le travail
- Développer l'esprit de décision et de créativité communication – délégation.

Suivi de la rentabilité

4. Merchandising

Rationaliser l'offre pour mieux satisfaire le consommateur

- Merchandising d'assortiment
- Merchandising de prix
- Merchandising de présentation

Raisonner par gammes dans le choix des menus, évaluer l'impact commercial et les incidences sur l'organisation

5. Respect des réglementations française et européenne

L'évolution des techniques : cuisson – production et aides culinaires – conservation.

Progression pédagogique : Exposés, études et cas et simulations.



PRÉREQUIS

Connaissance des techniques de production en restauration

Réf : 6100.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 18 et 19 mai
Arras : 11 et 12 avril
Paris : 14 et 15 avril
Lyon : 1 et 2 juin
Nantes : 26 et 27 septembre
Marseille : 23 et 24 juin
Strasbourg : 16 et 17 novembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

PUBLIC

Econome
Chef de cuisine et second
Leader - Formateur
Tout personnel de production alimentaire

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.



Gérer son Hôtel Restaurant (*Niveau 2*)

OBJECTIFS

Définir les principaux termes utilisés dans le domaine de la gestion. Identifier les informations fournies dans les documents comptables. Définir les équilibres fondamentaux nécessaires à la gestion de l'Hôtel et du Restaurant. Apprécier l'impact d'une décision sur la situation financière des centres de profit. Mettre en place des tableaux de gestion personnalisés.

PROGRAMME

1. Présentation des documents financiers

Importance des différents documents : les documents financiers obligatoires, les reportings

Les principaux postes du bilan : l'actif et le passif

Les différents postes du compte de résultat : les charges et les produits

2. Analyse de la structure financière et de l'activité

L'équilibre fondamental du bilan : le fonds de roulement, le besoin

en fonds de roulement et la trésorerie

L'analyse du compte de résultat : les soldes intermédiaires de gestion et le cash-flow

Les principaux ratios

3. La gestion budgétaire

Les notions de base

- les charges fixes et les charges variables
- les coûts complets
- le calcul d'un coût de revient

La démarche budgétaire

- les différents budgets : ventes, production, achats, personnel, investissements
- les centres de profit, les centres de coûts



Réf : 6100.01

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 29 et 30 juin
Arras : 6 et 7 octobre
Paris : 11 et 12 avril
Lyon : 14 et 15 avril
Nantes : 21 et 22 septembre
Marseille : 24 et 25 avril
Strasbourg : 16 et 17 novembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

PUBLIC

Econome
Chef de cuisine et second
Leader - Formateur
Tout personnel de production alimentaire

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation. A l'issue de la formation

PRÉREQUIS

Connaissance des techniques de production en restauration

Gérer son Hôtel Restaurant (Avancé)

OBJECTIFS

Définir les principaux termes utilisés dans le domaine de la gestion. Identifier les informations fournies dans les documents comptables. Définir les équilibres fondamentaux nécessaires à la gestion de l'Hôtel et du Restaurant. Apprécier l'impact d'une décision sur la situation financière des centres de profit. Mettre en place des tableaux de gestion personnalisés.

- Identifier et décrire les aspects légaux reliés aux activités hôtelières. Analyser la législation régissant la production de l'industrie de l'alimentation et en dégager les implications pour l'hôtellerie et la restauration. Décrire le contexte des relations de travail et les lois et règlements y afférant.

- Savoir analyser les atouts et les faiblesses d'un établissement hôtelier. Décider des actions commerciales à entreprendre.

PROGRAMME

1. Gestion financière

Présentation des documents financiers
Importance des différents documents : les documents financiers

obligatoires, les reportings

Les principaux postes du bilan : l'actif et le passif

Les différents postes du compte de résultat :

les charges et les produits

Analyse de la structure financière et de l'activité

L'équilibre fondamental du bilan : le fonds de roulement, le besoin en

fonds de roulement et la trésorerie

L'analyse du compte de résultat : les soldes intermédiaires de gestion et le

cash-flow

Les principaux ratios

- La gestion budgétaire
- Les notions de base
- les charges fixes et les charges variables
- les coûts complets

- le calcul d'un coût de revient
- La démarche budgétaire
- les différents budgets : ventes, production, achats, personnel,
- investissements
- les centres de profit, les centres de coûts

2. Droit et environnement hôtelier

- Environnement hôtelier
- Le parc hôtelier au niveau national et international
- Les autres formes d'hébergement et leur classification
- La réglementation hôtelière
- Lois relatives à l'activité hôtelière
- Législation du travail
- Théorie générale des contrats
- Le contrat individuel de travail
- Les relations de travail
- Aspect constitutionnel des relations de travail
- Le salarié au sein du code de travail

PRÉREQUIS

Connaissance des techniques de production en restauration

Réf : 6100.03

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 22 et 23 septembre
Arras : 2 et 3 juin
Paris : 11 et 12 avril
Lyon : 29 et 30 mars
Nantes : 27 et 28 juin
Marseille : 5 et 6 juillet
Strasbourg : 1 et 2 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

PUBLIC

Econome
Chef de cuisine et second
Leader - Formateur
Tout personnel de production alimentaire

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation. A l'issue de la formation



La cohésion des équipes

OBJECTIFS

Optimiser les talents de chaque collaborateur pour viser la performance de son équipe.
Adapter et faire évoluer son mode de management pour développer la maturité de son équipe.
Maîtriser les méthodes et outils de la cohésion d'équipe.

PROGRAMME

1. **Les problèmes de la communication – le verbal, le non verbal**
2. **Les problèmes du relationnel – savoir être, savoir faire (attitude et comportement)**
3. **Contrôler son temps et prendre sa vie en mains**
4. **Savoir transmettre, savoir être compris capacité personnelle à communiquer et mémoriser**

Savoir utiliser les moyens et méthodes pédagogiques a bon escient

La progression pédagogique – objectifs – durée – résultat

- Recherche
- Explications, Informations et Directives
- Conseils et Assistance
- But à atteindre

5. Intérêt de la formation collective

Les domaines clé de l'efficacité du travail en équipe

Identifier les besoins d'une équipe, plutôt qu'un besoin individuel dans l'équipe

Fédérer l'équipe pour un projet commun

6. Quels sont les besoins pour l'entreprise, le service, le produit et le personnel

Savoir identifier les principales causes d'inefficacité et d'incompréhension

Savoir recueillir l'adhésion de l'équipe sur

ces besoins

Faire le point avec l'équipe sur la façon d'agir

7. Savoir s'approprier le briefing

Comprendre le fonctionnement de l'équipe

Réaliser une intervention au quotidien

Mesurer les effets induits au quotidien

Présenter des objectifs réalisables

Mettre en place un système de challenges attractif, juste et valorisant

8. Savoir concevoir son intervention au quotidien

Déterminer les sujets essentiels – 20% d'entre eux donnent 80% des résultats

Raisonner par thèmes et les développer progressivement chaque jour

- Connaissance du produit
- Accueil et techniques de vente suggestives
- Cycle de service – techniques de service
- Hygiène – sécurité
- Tableau de bord – gestion
- Maîtrise des coûts – chasse au gaspis
- Aide au nouvel arrivant
- Nouvelle organisation
- Objectifs économiques – Inventaire
- Marketing – promotions – le temps qu'il fait... petite chose enplus !
- Vérification de la transmission de l'information

Réf : 6100.03

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 6 et 7 avril
Arras : 9 et 10 mars
Paris : 2 et 3 juin
Lyon : 18 et 19 mai
Nantes : 23 et 24 mai
Marseille : 7 et 8 juin
Strasbourg : 29 et 30 juin

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 495,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Coach en Ressources Humaine et Gestion du personnel

PUBLIC

Personnel encadrants
Restauration commerciale indépendante et de réseaux.
Restauration collective et sociale – cuisines centrales et satellites.
Restauration d'hôtellerie et de loisirs (en extérieur). Métiers de bouche – distribution traditionnelle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode participative agrémenté de nombreux études de cas et cas concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



Créer un satellite de distribution

OBJECTIFS

Maîtriser le fonctionnement d'un satellite de distribution en restauration collective.
Créer, gérer et organiser un satellite de distribution.

PROGRAMME

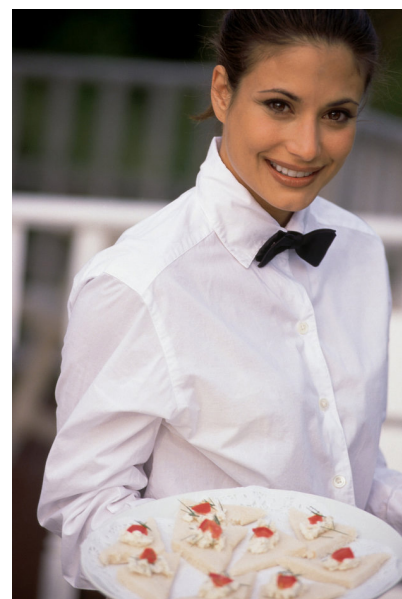
1. La définition : Satellite - Définition

- La définition du programme de conception
- Le compte à rebours et la maîtrise des délais
- Les contraintes en fonction du mode de fabrication de la cuisine centrale
- La liaison froide et la liaison chaude. Les principes de fonctionnement
- Les prévisions de couvert servi, les évolutions possibles
- Les matériels : les principales familles, les avantages, les limites
- L'implantation en fonction des locaux disponibles, tolérance possible
- L'implantation à partir de locaux vierges, les surfaces nécessaires, les implantations
- Les niveaux de finition sur le site de distribution. Les conséquences sanitaires, culinaires et en personnel
 - Service simple de plats
 - Fabrication de frites
 - Fabrication de grillades

- Le personnel de distribution, sa formation

2. Les contrôles à réception des matières premières

- La gestion des stocks et des restes
- Les modalités de régénération pour respecter la qualité sanitaire et la qualité culinaire
- Les documents HACCP de fonctionnement et de contrôle



PRÉREQUIS

Connaissance sur l'organisation d'entreprise.

Réf : 6100.06

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 18 au 20 mai
Arras : 14 au 16 septembre
Paris : 1 au 3 juin
Lyon : 23 au 25 mai
Nantes : 12 au 14 octobre
Marseille : 20 au 21 juin
Strasbourg : 12 au 14 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Professionnel de la Restauration, spécialiste de la gestion d'exploitation

PUBLIC

Dirigeants,
Responsables de projet satellite de distribution.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation. A l'issue de la formation



Le management d'équipe (Niveau 1)

OBJECTIFS

Définir les règles de fonctionnement et fixer des objectifs pertinents.
Mobiliser les énergies individuelles des membres de l'équipe.
Adapter son management à chaque situation.
Organiser la délégation pour renforcer l'autonomie au sein de l'équipe.
Faire face aux situations difficiles et gérer les conflits.

PROGRAMME

1. Définir les objectifs et clarifier les règles du jeu communes pour orienter l'action de l'équipe

Expérimenter un travail d'équipe en groupe.
Identifier les critères de performance d'une équipe.
Fédérer les énergies vers un objectif commun.
Formuler des objectifs efficaces.
Clarifier les rôles dans l'équipe.
Adapter son management à l'objectif et aux caractéristiques de l'équipe.
Concilier résultat et satisfaction des membres de l'équipe.
Définir un cadre de travail commun en formalisant des règles du jeu.
Formuler des règles du jeu efficaces.

2. Susciter la motivation individuelle des membres de l'équipe

Pratiquer un management du succès.
Agir sur les leviers de motivation pertinents.
Comment les collaborateurs se motivent-ils ?
Traiter les problèmes de démotivation qui risquent d'affecter la performance de l'équipe.

3. Pratiquer des délégations responsabilisantes

Structurer sa démarche de délégation.
Les 4 étapes d'une délégation réussie.
Mettre en adéquation son mode de délégation avec les caractéristiques du collaborateur.

Structurer un entretien de délégation.
Assurer le suivi en cours de délégation.
Évaluer la réussite de la délégation.

4. Développer des comportements de management efficaces

Prendre conscience de ses styles de management préférentiels.
Identifier ses points forts et ses points d'amélioration.
Définir un plan d'amélioration.
Les principes du management contextuel.
Adapter son style au contexte et aux situations.
Développer l'autonomie de ses collaborateurs.

5. Traiter les erreurs et gérer les situations délicates

Distinguer erreur et faute.
Choisir le mode d'intervention en fonction de la situation.
Traiter les erreurs dans une dynamique de progrès.
Confronter un collaborateur sans le démotiver.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6100.07

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 9 au 12 mai
Arras : 21 au 23 septembre
Paris : 6 au 8 mai
Lyon : 28 au 30 septembre
Nantes : 14 au 16 novembre
Marseille : 29 au 31 mars
Strasbourg : 7 au 9 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant cadre en Management et Gestion du personnel

PUBLIC

Manager de proximité de tout secteur d'activité.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode participative agrémenté de nombreux études de cas et cas concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires.



Le management d'équipe (Niveau 2)

OBJECTIFS

Prendre de la hauteur par rapport à ses pratiques managériales.
 Définir et communiquer un projet d'équipe.
 Adopter une posture de manager-coach.
 Décider efficacement dans le changement.
 Développer ses compétences de négociateur et de communicant.
 Développer sa compétence émotionnelle de manager.

PROGRAMME

1. Mobiliser son équipe autour d'un projet fédérateur

Manager la performance collective.
 Pour quoi définir un projet d'équipe ?
 Les caractéristiques d'un projet mobilisateur.
 Définir le projet de son équipe.
 Développer ses talents de communicateur.
 Structurer son message.
 Faire preuve de conviction.

2. Mieux décider dans le changement grâce à un diagnostic pertinent

Développer sa capacité d'analyse des situations de management.
 Prendre en compte les pouvoirs et les enjeux en présence.
 Adapter ses stratégies relationnelles à ses objectifs et aux acteurs impliqués.
 Travail sur une étude de cas et transposition aux situations réelles.

3. Devenir un manager-coach

Pourquoi évoluer vers un rôle de manager-coach ?
 Concilier son rôle de manager et de manager-coach.
 Adopter la posture d'un manager-coach.
 Susciter la demande en donnant du feedback.
 S'entraîner à utiliser les outils pour favoriser l'expression des potentiels.

4. S'entraîner à gérer efficacement les situations délicates

Négocier et faire adhérer en situation de changement.
 Anticiper les conflits : désaccords sur des décisions, des méthodes, les modes de fonctionnement, ...
 S'entraîner à mettre en œuvre une stratégie relationnelle adaptée pour résoudre les conflits.

5. Intégrer la dimension émotionnelle du management

Identifier et gérer ses propres émotions.
 Traiter efficacement les situations émotionnellement déstabilisantes.
 Repérer et décoder les émotions de ses collaborateurs.
 Développer la maturité émotionnelle de ses collaborateurs.
 Apporter une réponse managériale aux ressentis individuels.
 Prendre en compte la dimension émotionnelle de la vie d'une équipe.
 Accompagner la vie émotionnelle de l'équipe confrontée au changement permanent.

PRÉREQUIS

De préférence, avoir suivi le " Le management d'équipe niveau 1". Maîtriser les fondamentaux du management.

Réf : 6100.08

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 28 au 30 juin
 Arras : 25 au 27 mai
 Paris : 13 au 15 avril
 Lyon : 16 au 18 novembre
 Nantes : 10 au 12 octobre
 Marseille : 14 au 16 décembre
 Strasbourg : 6 au 8 avril

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Consultant cadre en Management et Gestion du personnel

PUBLIC

Manager expérimenté désirant perfectionner ses pratiques de management.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation. A l'issue de la formation



Le Yield Management (*Revenue Management*)

OBJECTIFS

Comprendre les principes du "Yield Management" comme méthode d'optimisation du revenu global d'une entreprise de service (hôtellerie, transport, loisir...) par la maîtrise de ses prévisions
vendre le bon service, au bon client, au bon moment et au bon prix
Faire face aux situations difficiles et gérer les conflits.

PROGRAMME

1. Le contexte concurrentiel et la segmentation de la clientèle

L'importance de la satisfaction clients dans le pilotage des entreprises de service
La maîtrise des coûts : économies d'échelles et optimisation des capacités de production et de distribution
La déréglementation des marchés et les nouvelles formes de concurrence

2. Le concept de Yield Management

Rappel sur les coûts (fixes/variables) et sur des éléments de statistiques
Les fondements du Yield Management : segmentation, différenciation, prévision (capacité, réservation, CA)
La recherche du rendement optimum en agissant simultanément sur la demande, le prix et l'optimisation des capacités

3. La constitution de son CA et l'origine de ses revenus

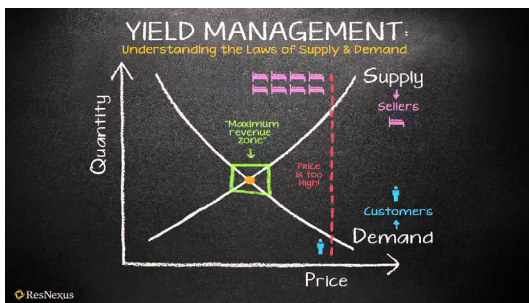
Méthodologie d'analyse : indicateurs pertinents, données historiques et statistiques de l'entreprise (chiffrées, mesurables, exploitables)
Cycle de vente, délai de commande, canaux de distribution
Saisonnalité

4. Les techniques de mise en œuvre et les étapes à franchir

Les logiques d'une politique marketing tarifaire différenciée
La segmentation client et l'élasticité au prix
La gestion des réservations : sur-réservations, annulations...
Le Yield simplifié
Autres modèles statistiques : EMSR (Expected Marginal Seat Revenue)
Les courbes de seuil

5. Les conditions nécessaires et favorables à l'application du Yield Management

Les conditions d'application des techniques de Revenue Management
Le bon produit (service) au bon tarif, au bon moment, au bon client
Les facteurs clés de succès de l'implémentation d'un "système Yield"



Réf : 6100.09

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 19 et 20 mai
Arras : 9 et 10 juin
Paris : 4 et 5 avril
Lyon : 24 et 25 mars
Nantes : 8 et 9 septembre
Marseille : 12 et 13 avril
Strasbourg : 6 et 7 octobre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant, spécialisé en Yield / Revenue Management

PUBLIC

contrôleurs de gestion, cadres et opérationnels des fonctions Commerciales, Marketing et Communication, futurs Yield managers

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'études de cas concrets
Formulation des problématiques et définition d'une méthodologie opérationnelle

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

La gestion du personnel

OBJECTIFS

Prendre de la hauteur par rapport à ses pratiques managériales.
 Définir et communiquer un projet d'équipe.
 Adopter une posture de manager-coach.
 Décider efficacement dans le changement.
 Développer ses compétences de négociateur et de communicant.
 Développer sa compétence émotionnelle de manager.

PROGRAMME

1. Le cadre juridique du temps de travail et de sa rémunération

Sources d'information et références fondamentales

- Les lois et conventions relatives à l'aménagement du temps de travail
 - Codes, contrats collectifs, juridictions et assistances
 - La convention nationale de 1997 – La RTT à 35 heures
 - Les heures supplémentaires
- Les contrats et leurs conséquences directes sur la gestion
 - Typologie, limites et contraintes spécifiques – Classification du personnel
- Le temps de travail
 - Définition – Temps payé et temps travaillé – Règles de gestion : affichage, transparence, souplesse, équilibre en cumul

2. L'effectif

Définitions et modes de calcul

- Les effectifs
 - Contractuel, légal ou productif : mode de calcul – Personnel fixe ou variable : quels critères, quels effets ?
- Approche prévisionnelle et stratégie
 - Combien faut-il de « salariés » (équivalents plein-temps) pour un poste donné ? Quel Chiffre d'affaires pour le justifier ?

3. Le coût du temps

Le détail et la technique de calcul des salaires ne sont pas traités ici

- Structure d'un salaire
 - Terminologie – Calcul rapide du net – Ajustement du brut à partir du net
 - Particularité du SMIC hôtelier
- Ce que coûte réellement le temps productif
- Calcul du coût global d'un salaire – Prix de revient de l'année, du mois, de la semaine, du jour et de l'heure productive.

Réf : 6100.10

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 5 au 7 décembre
 Arras : 21 au 23 novembre
 Paris : 20 au 22 juin
 Lyon : 19 au 21 septembre
 Nantes : 23 au 25 mai
 Marseille : 12 au 14 octobre
 Strasbourg : 28 au 30 juin

Formation Intra entreprise,
 nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Professionnel de
 l'Hôtellerie/Restauration
 utilisant les dernières
 techniques pédagogiques

PUBLIC

Toute personne souhaitant
 gérer un Hôtel ou un
 Restaurant.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Présentation des concepts
 Mises en application
 Confrontation avec la
 réalité de l'entreprise

Remise d'un support de cours
 illustré d'exemples
 concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les
 stagiaires. Remise d'une attesta-
 tion de fin de formation.



PROGRAMME (SUITE)

- Ce que « nous » coûte (employeur + employé » 1 €uro de salaire net

4. Les productivités

Une étude de cas simple sur didacticiel pour une approche rationnelle des performances collectives d'un groupe de travail

- Les unités de production
 - Client, journée, couvert ou chambre : unité de mesure indispensable à définir avec soin
- Les productivités
 - Méthode globale : combien sont-ils chez les autres
 - Principes de base – typologie – précautions et conseils : temps fixe / temps variable
- Technique d'analyse rapide : un cas d'école
 - Méthode de calcul rapide pour évaluer la productivité d'un groupe de travail sur une semaine
- Approche prévisionnelle globale
 - Présentation d'un micro-système d'analyse prévisionnelle pour démontrer l'incidence de la répartition « temps fixe et variable » sur une structure budgétaire

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



La restauration d'entreprise

OBJECTIFS

Acquérir les connaissances juridiques de base sur la restauration d'entreprise afin de mettre en place et gérer la restauration des salariés de son entreprise.

Savoir déterminer les équilibres économiques de la restauration d'entreprise. Gérer les relations avec un prestataire de service et les collaborateurs consommateurs.

PROGRAMME

1. Secteur professionnel de la restauration

- Restauration commerciale
- Restauration collective sociale

2. Participation de l'employeur à la restauration des salariés

- Aménagement d'un local
- Restauration d'entreprise ou restauration inter entreprises
- Ticket restaurant

Fourniture de boissons dans l'entreprise

- L'eau
- Les boissons non alcoolisées
- Les boissons alcoolisées

3. La restauration d'entreprise

- Restauration d'entreprise ou restauration inter entreprises (RIE)
- Gestion par l'entreprise, le comité d'entreprise ou un prestataire de service
- Déclaration d'ouverture
- Marques et enseignes en restauration d'entreprise

4. Réglementation de la restauration d'entreprise

- Prescriptions relatives aux locaux et équi-

pements

- Réglementation liée à l'hygiène
- Réglementation relative à la sécurité du matériel
- Stockage et utilisation des aliments

5. Les équilibres économiques de la restauration d'entreprise

- Qui paie quoi aujourd'hui et qui paiera quoi demain ?
- Les enjeux de la TVA

6. Les relations avec le prestataire de service

- Elaboration du cahier des charges
- Le respect de la convention inter entreprises
- Les relations avec les employés du RIE
- Les relations avec le directeur du RIE
- La gestion administrative et financière

7. Les relations avec les collaborateurs consommateurs

- Attentes et exigences des collaborateurs consommateurs
- Les enquêtes de satisfaction
- Les commissions internes
- La diffusion en interne des informations concernant le RIE

Réf : 6100.11

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 29 au 31 mars
Arras : 1 au 3 juin
Paris : 20 au 22 juin
Lyon : 26 au 28 septembre
Nantes : 11 au 13 juillet
Marseille : 5 au 7 décembre
Strasbourg : 3 au 5 octobre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 495,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Professionnel de la restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

PUBLIC

Responsable en restauration collective

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'études de cas concrets
Formulation des problématiques et définition d'une méthodologie opérationnelle

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



La boîte à outils du chef d'entreprise en hôtellerie - restauration

OBJECTIFS

Comprendre les principes fondamentaux de la gestion en hôtellerie – restauration. Présentation de conseils pratiques et de méthodes de travail afin de prendre en main rapidement la boîte à outils du chef d'entreprise.

Etre capable d'estimer la marge brute de l'entreprise et de faire le point régulièrement à l'aide de tableaux de bord.

PROGRAMME

PRINCIPES FONDAMENTAUX

1. La notion de rentabilité

Résultat fiscal, trésorerie, rentabilité et pérennité du patrimoine

- Comment définir la rentabilité – la mesurer – la préserver ?
- Jusqu'où la développer ?

2. Les produits et les recettes

Définitions – sources d'information – saisie et traitement – où commence la gestion ?

- Les ventes
 - ☐ Les composants à gérer – structures des ventes
 - ☐ Incidence des variations – bien vendre ?
 - ☐ La caisse – l'outil fiscal – l'outil comptable – l'outil de contrôle – l'outil de gestion : trésorerie et commercial
- Les autres ressources
 - ☐ Origines – traitement – incidence dans la gestion quotidienne
 - ☐ Incidence sur le résultat

3. Les charges et les dépenses

Définitions et typologie : coûts fixes et variables – indicateurs significatifs – sources d'information – saisie et traitement – où commence la gestion ?

- Les achats
 - ☐ Les composants à gérer : consommables et prestations de service
 - ☐ Structure : particularité des matières premières et marchandises
 - ☐ Incidence sur la gestion quotidienne – bien acheter ?
- Le personnel
 - ☐ L'impact de la dimension humaine : droits et devoirs du « manager »
 - ☐ L'impact de la législation – références et évolution
 - ☐ Structure du poste de charge – les outils de gestion comptable
 - ☐ La gestion du temps réel : maîtriser la consommation du temps
 - ☐ Les outils de contrôle : plannings, effectif et productivité

Réf : 6100.12

5 jours / 35 heures

Dates des sessions

Lille : 11 au 15 avril
Arras : 13 au 17 juin
Paris : 26 au 30 septembre
Lyon : 20 au 24 juin
Nantes : 3 au 7 octobre
Marseille : 10 au 14 octobre
Strasbourg : 23 au 27 mai

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

2 195,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

PUBLIC

Toute personne souhaitant gérer un Hôtel ou un Restaurant.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Présentation des concepts
Mises en application
Confrontation avec la réalité de l'entreprise

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.



PROGRAMME (SUITE)

- Les autres charges
 - ☐ Typologie et origines – traitement – incidences dans la gestion quotidienne – incidence sur le résultat

4. La boîte à outils du chef d'entreprise

Comptabilité générale ou analytique, analyses spécifiques et contrôles : attention au laxisme, aux confusions et aux abus

- La comptabilité générale et analytique
 - ☐ Qui fait quoi, où, quand, comment et pourquoi ?
 - ☐ Le bilan, le compte de résultat et les annexes – les journaux
 - ☐ Les « situations » – la trésorerie et le rapprochement bancaire
- Les outils de synthèse « extra comptables »
 - ☐ Le compte d'exploitation
 - ☐ Les « situations » périodiques – les cumuls et comparatifs
 - ☐ Tableau de bord et budget flexible
- Les actions ciblées
 - ☐ Action sur la marge brute : les bons objectifs – analyse de ventes : prévisions et gestion des mises en place – fiches techniques, tests et contrôles sur les consommations de marchandises – optimisation de la marge brute – gestion des stocks
 - ☐ Analyses, tests et contrôles sur les coûts salariaux – optimisation de la marge sur Prime Cost
 - ☐ Actions sur les autres coûts d'achats directs – analyses, tests et contrôles optimisation de la marge opérationnelle
 - ☐ Actions sur les autres charges : optimisation du Résultat général
- Les aides externes
 - ☐ Sous-traitance, formation, consulting, stagiaires, adhésion à une chaîne, à une association ou à un groupement – syndicats et autres instances professionnelles, ...
- A propos d'informatique
 - ☐ Les bons choix – ce que fait et ne fait pas l'ordinateur
 - ☐ Les sécurités : formation, assurance, hotline, maintenance, surveillance

5. LA MARGE BRUTE

Etude de cas interactive sur didacticiel

Approche prévisionnelle

Etude de la carte et des menus – objectifs et stratégie – technique d'analyse prévisionnelle

La boîte à outils du chef d'entreprise en hôtellerie - restauration (Suite)

PROGRAMME (SUITE)

- Le produit
 - ☐ Structure de la carte et des menus – chiffrage : coûts et prix de vente
- Objectifs et stratégie
 - ☐ Comment déterminer rationnellement des indicateurs significatifs de gestion
 - ☐ Prise en compte d'éléments aléatoires
- Technique prévisionnelle
 - ☐ Méthode d'approche rationnelle en situation d'ouverture (ou de changement radical de produit)
 - ☐ Synthèse : les repères calculés – interprétation – utilisation : montage du « budget » du premier mois
 - ☐ Application : calcul de mise en place pour l'ouverture

6. Première clôture

Analyse des ventes « réelles » - interprétation – calcul de la marge brute « potentielle »

- Les ventes réelles
 - ☐ Lecture de l'analyse – méthode comparative – situation - réactions
- La marge potentielle
 - ☐ Calcul du prévisionnel corrigé (approche du budget flexible) – analyse de la situation - déductions
- Le coût net des ventes
 - ☐ Calcul classique de la consommation globale – les ratios génériques – les ajustements – calcul du coût net – résultat de la période
- Tableau final
 - ☐ Comparatif : prévisionnel / potentiel / réel – interprétation de la situation
- Tableau annuel mois par mois
 - ☐ Calcul et suivi des cumuls – choix des périodes : séquences calendaires ou saisonnières

ANIMATION

Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

PUBLIC

Toute personne souhaitant gérer un Hôtel ou un Restaurant.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Présentation des concepts
Mises en application
Confrontation avec la réalité de l'entreprise

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.

7. La boîte à couteaux

Les outils du Chef pour maîtriser son coût matières : fiches techniques, analyses spécifiques, contrôles et tests – incidences de l'informatique : du microsystème au logiciel intégral. Exercices pratiques et présentations vidéo de microsystèmes simples, utilisés par les chefs-patron pour former leurs cuisiniers et apprentis.



PROGRAMME (SUITE)

- Le contrôle préventif des achats
 - ☐ Définition des besoins qualitatifs, quantitatifs et chronologiques – sélection des fournisseurs, relations, passation et suivi des commandes – contrôle des livraisons – précautions et traitement des litiges
 - ☐ Définition des besoins qualitatifs, quantitatifs et chronologiques – sélection des fournisseurs, relations, passation et suivi des commandes – contrôle des livraisons – précautions et traitement des litiges
- Analyse des achats périssables
 - ☐ Contrôle en temps réel par la cuisine – coordination avec la comptabilité : sources de conflits et d'erreurs
- Les inventaires
 - ☐ Méthodes – techniques et précautions : sources classiques d'erreurs
- Les fiches techniques
 - ☐ Principes de base – les différents types de FT – incidences de l'outil informatique : du microsystème au logiciel intégral
- Les tests de rendement
 - ☐ Combien de kilos d'oranges pour un litre de jus ? Quelle perte sur un poisson ou une pièce de viande ? Frais ou pré-traité ? Pourquoi le moins cher peut coûter plus cher ?
 - Calcul du pourcentage de perte – le tableau des coefficients – méthode comparative
- Le contrôle à l'article
 - ☐ Système « sondage rapide » : coulage, ventes non facturées – invendus
 - ☐ Analyse développée pour le contrôle des consommations, grammages et pertes

8. Le contrôle des boissons

Adaptation des outils de contrôle du coût matières aux particularités des ventes de boissons

- La cave – les minibars
 - ☐ Contrôle à la pièce : l'unité de vente est l'unité d'achat
- Le bar
 - ☐ Particularités de la vente à la dose
 - ☐ Les dangers : fraude fiscale – fraudes sur le produit – coulage
 - ☐ Comment limiter les risques et développer les ventes
- Les forfaits « boissons comprises »
 - ☐ Particularités de la vente « forfaitaire » - (buffet, repas cocktail, ventes « à la bouteille » en discothèque)
 - ☐ Gestion particulière des achats et des stocks vendus et réintégrés

La boîte à outils du chef d'entreprise en hôtellerie - restauration (Suite et fin)

PROGRAMME (SUITE)

9. SYNTHÈSE

Pour faire le point régulièrement et voir la situation en temps réel

Le tableau de bord

Méthode de calcul rapide du point, pour l'aide à la décision, la simulation, la mise en place et le contrôle d'objectifs

- Structure du micro tableau de bord – répartition des charges et objectifs – calcul rapide du point zéro
- Applications commerciales : simulations, définition d'objectifs, de marges de négociation commerciales – approche du « Yield system »

Le principe du budget flexible

Présentation d'un système simple de contrôle budgétaire par activité – tableau de bord développé

- Principes et techniques de mise en place des indicateurs
- Applications : simulations et contrôle comparatif



ANIMATION

Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

PUBLIC

Toute personne souhaitant gérer un Hôtel ou un Restaurant.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Présentation des concepts
Mises en application
Confrontation avec la réalité de l'entreprise

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6100.12

5 jours / 35 heures

Dates des sessions

Lille : 11 au 15 avril
Arras : 13 au 17 juin
Paris : 26 au 30 septembre
Lyon : 20 au 24 juin
Nantes : 3 au 7 octobre
Marseille : 10 au 14 octobre
Strasbourg : 23 au 27 mai

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

2 195,00 € HT
par stagiaire



Gouvernante d'hôtel

OBJECTIFS

Optimiser son organisation et fluidifier les procédures
Maîtriser les techniques de nettoyage et de contrôle qualité
Optimiser la qualité d'un établissement
Anticiper les mouvements et les demandes clients
Faciliter la clôture et la prise de fonction

PROGRAMME

1. Introduction à la formation

Les missions de la gouvernante dans l'hôtellerie
Le rôle auprès de son équipe et de sa hiérarchie
Les règles de sécurité avec les clients internes et externes
La relation avec la réception et les autres services

La fin du service
Check liste fermeture
Clôture de la journée et débriefing de la journée

2. La prise de fonction de la gouvernante

Organisation de la journée
Check list ouverture
Planification des équipes et des tâches
Le chariot d'étages

3. Les différentes procédures de contrôle et d'inspection

"La marche en avant"
Le nettoyage des chambres
Les sanitaires
Le linge
Les espaces communs

4. Les réclamations

Les objets trouvés
Les demandes de réparation
Les installations électriques
Les installations d'ordre sanitaire
Les autres types de réclamation

Réf : 6100.13

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 4 au 6 avril
Arras : 6 au 8 juin
Paris : 13 au 15 juin
Lyon : 6 au 8 avril
Nantes : 28 au 30 septembre
Marseille : 10 au 12 octobre
Strasbourg : 5 au 7 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 195,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant cadre en hôtellerie
Restauration

PUBLIC

contrôleurs de gestion, cadres et opérationnels des fonctions Commerciales, Marketing et Communication, futurs Yield managers

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'études de cas concrets
Formulation des problématiques et définition d'une méthodologie opérationnelle

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



Animer une équipe

OBJECTIFS

Acquérir les techniques pour gérer et mobiliser son équipe au quotidien.
 Identifier et agir sur les principaux leviers de motivation et d'implication.

PROGRAMME

1. Développer et animer son équipe

S'approprier les concepts clés du fonctionnement d'une équipe.
 Identifier son style de management et l'adapter au contexte et aux situations.
 Renforcer les compétences de chacun.
 Clarifier les rôles dans l'équipe et définir les objectifs communs et individuels.

2. Agir sur les principaux leviers de motivation

Réaliser le diagnostic des motivations et démotivations dans son équipe.
 Identifier les signes avant-coureurs de démotivation.
 Distinguer les motivations individuelles et collectives.
 Maîtriser les techniques et méthodes pour motiver :
 le management coach : personnaliser son action en fonction de l'interlocuteur, tenir compte des besoins de chacun,
 les méthodes de reconnaissance : valoriser les résultats, la rémunération, les challenges.

3. Souder et mobiliser son équipe

Développer une communication permanente avec son équipe (entretiens / réunions).
 Créer une dynamique de groupe et impliquer chacun dans les actions engagées.
 Impliquer ses collaborateurs : déléguer efficacement.
 Développer leur autonomie.
 Accompagner et former.

4. Intervenir efficacement en situation complexe

Identifier les conflits et choisir un mode d'intervention adapté.
 Gérer l'animation et la motivation dans le changement.
 Gérer son stress et celui de son équipe.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6100.14

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 8 au 10 novembre
 Arras : 12 au 14 décembre
 Paris : 6 au 8 juillet
 Lyon : 25 au 27 mai
 Nantes : 29 au 31 mars
 Marseille : 14 au 16 septembre
 Strasbourg : 21 au 23 novembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Consultant en management d'équipe

PUBLIC

Manager en Hôtellerie restauration

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Une articulation présentiel/distance (blended learning) qui facilite la montée en compétences.
 Formation concrète et opérationnelle qui s'appuie sur des mises en situation et sur des entraînements et échanges.
 Des méthodes et outils directement applicables au quotidien.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez en mesure de clarifier les rôles de chacun et de développer la motivation et les compétences de l'équipe.



Améliorer la présentation d'un self

OBJECTIFS

Définir les critères et indicateurs de qualité des prestations sur les aspects : services, économiques, conditions de travail.
Diagnostiquer et mettre en place des actions pour l'amélioration du service auprès des convives.

PROGRAMME

1. La fonction self

- Objectifs, moyens, critères et indicateurs de qualité
- Les différents concepts de distribution : du linéaire au scramble
- La conception des prestations : horaires de service, variabilité de l'offre

2. Les approvisionnements

- Avantages et contraintes de l'utilisation des différentes gammes de produits
- Le recyclage des plats cuisinés à l'avance
- L'organisation générale en fonction des différents concepts de distribution
- Affectation des agents aux différents postes en back et front office
- Ordonnancement des postes de distribution : accueil, caisse, dépose plateaux, sortie
- Organisation et gestion du flux des convives

3. L'organisation des préparations chaudes et froides

- Evaluation et ordonnancement des charges de travail
- Règles d'hygiène
- Réglementation

4. Mise en scène de la distribution

- Ce que peut et ne doit pas voir le convive
- La mise en valeur des denrées : variété,

volumes, formes, couleurs, textures

- Présentation et gestion des gratuités, des réapprovisionnements
- Concevoir la composition du plateau par le convive
- Quand et comment prendre les plats, les couverts, et gratuités pour une démarche logique, pratique et conviviale

5. La salle

- La signalisation : depuis l'affichage des menus, la présentation des plats témoins, les prestations par poste de distribution
- La circulation des convives : la conception du circuit, les espaces et trajets divers
- Les équipements et la décoration en fonction des objectifs de qualité de service recherchés

6. La qualité de service

- Les petits plus qui font la différence : les gratuités, tables de découverte, repas à thème, service en salle
- Tenues, attitudes et comportements de service
- Traitement des suggestions et réclamations des convives
- Les évaluations de la satisfaction des convives

Réf : 6100.15

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 28 au 30 juin
Arras : 10 au 12 octobre
Paris : 21 au 23 septembre
Lyon : 14 au 16 novembre
Nantes : 10 au 12 octobre
Marseille : 12 au 14 décembre
Strasbourg : 3 au 5 octobre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 495,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant cadre en hôtellerie Restauration

PUBLIC

contrôleurs de gestion, cadres et opérationnels des fonctions Commerciales, Marketing et Communication, futurs Yield managers

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'études de cas concrets
Formulation des problématiques et définition d'une méthodologie opérationnelle

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



ACCUEIL RÉCEPTION



La relation client

OBJECTIFS

Transmettre par la qualité de l'accueil téléphonique et physique, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client : adaptation aux attentes et fidélisation.
Acquérir les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de l'accueil dans les établissements.

PROGRAMME

1. Communiquer

Le processus de communication (émetteur, récepteur, feed-back, code, message, etc.)
Freins et difficultés (préjugés, a priori, interprétation, filtrage, etc.).

Sur le plan non verbal : observation et compréhension du langage corporel (attitudes, postures, mimiques, sourire).
Mettre en confiance : les comportements qui favorisent le contact.

Sur le plan verbal : l'expression orale : voix, intonation, rythme, débit, sourire.
Les techniques de communication favorisant un climat favorable au dialogue : écoute, questionnement, reformulation, empathie, personnalisation . Redécouvrir le client : ses besoins, ses attentes, ses motivations (étude de la méthode SONCAS). Les ressorts de la satisfaction client et de la fidélisation.

L'accueil un impératif

Identifier les enjeux de l'accueil.
Accueil et image de marque.
Les critères d'un accueil de qualité.
Le « service client » et son impact sur la fidélisation.

L'accueil téléphonique

Temps de décrochage.
Présentation de l'établissement et accueil de la demande.
Ecoute et intérêt pour l'interlocuteur.
Anticiper les attentes du client.
Identifier, transférer les appels, faire

patienter, filtrer, prendre des messages.
Donner clairement une information en cultivant des attitudes ouvertes et positives.
Mettre en place une argumentation susceptible de créer une visite sur le lieu de vente.

Gérer efficacement l'accueil téléphonique et simultanément l'accueil d'un client dans l'établissement.
Gérer les réclamations téléphoniques.
Traiter éventuellement des incidents
Prendre des réservations téléphoniques.

L'accueil physique

Accueillir le client et gérer avec professionnalisme l'ensemble de la prestation de service.
Formule de bienvenue et prise en charge.
Traduite intérêt, disponibilité, considération.
Etre force de proposition et anticiper les attentes : présenter le menu, conseiller, suggérer.
Etre attentif à la clientèle : anticiper les attentes.
Rester discret mais présent.
Mettre en valeur les produits, bien les connaître et savoir argumenter.
Faire face aux réclamations, aux insatisfactions, aux demandes de modifications.
Gérer les comportements revendicatifs et agressifs en gardant calme et maîtrise de soi.
Prendre congé sur une formule adaptée et personnalisée.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires pour cette formation

Réf : 6200.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 14 et 15 novembre
Arras : 27 et 28 juin
Paris : 14 et 15 avril
Lyon : 4 et 5 juillet
Nantes : 13 et 14 octobre
Marseille : 9 et 10 mai
Strasbourg : 3 et 4 octobre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 195,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant commercial, techniques de ventes et Gestion relation client

PUBLIC

Personnel chargé d'accueil
Force de vente
Standardiste

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

Remise d'un support de cours

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation. A l'issue de la formation



La gestion des conflits

OBJECTIFS

Identifier les différentes formes de conflit, utiliser les techniques de communication adaptées, et savoir transformer une confrontation en démarche de confrontation constructive.

PROGRAMME

1. Les différents types de conflits

- Les motifs de conflit : distinction entre crise, conflit et confrontation, conflit intra individuel et interpersonnel, conflit sur les moyens, sur les objectifs, sur les façons de faire, conflits de besoins, conflit de valeur.
- Les formes de conflit : ouvert, larvé, passif ; les situations de résistance, la force d'inertie, la provocation.. Repérer les différents signaux d'alerte.
- Prise de conscience et clarification au vu des expériences individuelles ; illustration par des exemples concrets des difficultés rencontrées spécifiques au type de conflit (conflit de besoins, conflit de valeurs, conflit de personne).

2. Connaître la typologie des protagonistes et son propre rôle au sein du conflit

- A partir de l'expérience de chacun amener à construire une typologie de protagonistes (le triangle dramatique de Karpman, les portions de vie, la typologie jungienne...)
- Identification de son propre rôle : bénéfice

et perte dans le conflit, niveau de responsabilité et d'implication.

3. Comment gérer un conflit ?

- Choisir entre différentes alternatives, faire preuve d'ajustement créateur, trouver la juste attitude par rapport au type de conflit et au stade du processus.
- Utiliser les techniques de communication adaptées à chaque moment du conflit.
- A partir des expériences individuelles, analyse critique et positive des moyens mis en oeuvre, repérage des atouts et ressources.
- Approche des techniques de la médiation : neutralité bienveillante, ni jugement, ni croyance, ni préjugé, mais des faits.

4. Savoir résoudre et conclure un conflit d'une manière positive

- La fin d'un conflit : travail sur des objectifs de progrès pour soi même et pour les autres
- Savoir faire un bilan et tirer un trait, engagement, etc....

Réf : 6200.01

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 9 au 12 mai
Arras : 21 au 23 septembre
Paris : 6 au 8 mai
Lyon : 28 au 30 septembre
Nantes : 14 au 16 novembre
Marseille : 29 au 31 mars
Strasbourg : 7 au 9 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur, coach en management de d'équipe

PUBLIC

Cadres
Responsables de services
Chefs de projet
Nouveaux managers.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Ce stage s'articule autour de l'alternance d'apports théoriques, de travaux individuels et de mises en situations. Il permet à la fois un travail en profondeur sur ses propres comportements et l'apprentissage d'outils opérationnels de résolution de conflits.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation de la formation par les stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



La gestion des réclamations

OBJECTIFS

Développer ses compétences relationnelles pour gérer efficacement les réclamations.
 Transformer les situations difficiles en actions positives pour le Client et l'Entreprise.

PROGRAMME

1. Les aspects positifs des réclamations

Définir la réclamation
 Comprendre le Client insatisfait
 Savoir clarifier la réclamation

2. Les différentes attitudes face aux réclamations

Savoir gérer ses émotions
 Les postures en fonction des réclamations

3. Les stratégies de traitement d'une réclamation

S'entraîner aux techniques favorisant le dialogue
 Ecoute active, questionnement, reformulation...
 Structurer le traitement de la réclamation

4. Transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration

Développer une attitude centrée vers le Client
 Adopter un langage positif
 Proposer des solutions et conclure
 Savoir dire non avec courtoisie

5. Développer l'esprit "Qualité"

Centraliser, identifier les incidents fréquents
 Comment et à qui transmettre l'ensemble de ces informations
 Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Réf : 6200.02

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 29 et 30 juin
 Arras : 6 et 7 octobre
 Paris : 11 et 12 avril
 Lyon : 14 et 15 avril
 Nantes : 21 et 22 septembre
 Marseille : 24 et 25 avril
 Strasbourg : 16 et 17 novembre

Formation Intra entreprise, nous
 contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 395,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Consultant formateur coach, relation client.

PUBLIC

Personnel chargé d'accueil
 Force de vente
 Standardiste

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Mise en place d'une
 pédagogie interactive
 exigeant la participation de
 chacun.
 L'ensemble de la formation
 s'effectue en équipe.
 Les études de cas et mises
 en situation sont issues des
 vécus professionnels.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les
 stagiaires. Remise d'une attestation
 de fin de formation.



Accueillir la clientèle étrangère

OBJECTIFS

Assurer un accueil de qualité à un interlocuteur étranger et francophone
Mieux appréhender la demande du client en fonction de ses us et coutumes
Développer davantage de spontanéité dans la langue cible

PROGRAMME

Entraînement à la compréhension et à l'expression orales et écrites en situation de face à face avec le formateur et les autres participants au Centre d'Etude de Langues et sur sites professionnels.

1. Accueil physique

Appréhender la demande du client : types de séjour et formules / durée / prix
Prendre et confirmer une réservation
Placer un client à table, commenter la carte et le menu
Expliquer la composition d'un plat, les différents modes de cuisson
Guider le client dans ses choix
Parler des propriétés d'un vin, animer une dégustation
Décrire toutes les prestations de l'hôtel – salles, chambres, restaurant
Accompagner le client en chambre, décrire les équipements et leur fonctionnement
Régler les problèmes courants de l'accueil clientèle
Expliquer une facture, les modes de règlement
Répondre aux réclamations, présenter des excuses
Renseigner un client sur les sites touristiques de la région

2. Accueil téléphonique

Emettre ou recevoir une communication téléphonique à caractère professionnel
Renseigner au téléphone, conseiller, apporter une réponse détaillée
Expliquer les modalités de réservation
Expliquer et décrire un trajet
Prendre et confirmer une réservation

3. Expression écrite

Comprendre et rédiger des télécopies, des courriers, des messages sur internet
Confirmer une réservation/ un paiement par mail
Utiliser un style rédactionnel approprié

PRÉREQUIS

De préférence, avoir suivi la formation "Anglais niveau 1" de cette formation. Maîtriser les fondamentaux du management.

Réf : 6200.03

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 20 et 21 juin
Arras : 26 et 27 septembre
Paris : 14 et 15 novembre
Lyon : 11 et 12 avril
Nantes : 12 et 13 décembre
Marseille : 17 et 18 octobre
Strasbourg : 15 et 16 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 095,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur spécialisé en langue étrangères

PUBLIC

Personnel d'accueil des offices de tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration, exploitants de gîtes, de chambres d'hôtes, d'hôtellerie de plein air...

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode active et participative
Jeux de rôles et mises en situation d'improvisation pour développer la spontanéité
Emploi de documents variés et authentiques couramment utilisés dans la vie professionnelle
Entraînement à la compréhension et à l'expression orales et écrites
Simulations de conversations téléphoniques
Rédaction de télécopies, de courriers courants, d'e-mails

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation de la formation



Aménagement et décoration d'hôtels, restaurants

OBJECTIFS

Réussir la décoration intérieure du restaurant – Donner une âme dans laquelle votre cible clientèle se reconnaît.

PROGRAMME

1. Importance de la décoration

Les nouvelles données du marché
 Les attentes générales du consommateur
 L'environnement extérieur du restaurant
 La qualité de la décoration. La rentabilité
 Simple ou compliqué
 La cohérence avec l'enseigne, l'image extérieure
 La cohérence avec le service et l'assiette

2. La Table

Le choix du mobilier
 Le choix du linge et du matériel de base de dressage de la table
 La disposition du matériel
 Les éléments décoratifs

3. L'environnement intérieur de la salle

Sols, Murs et Plafond
 Les éléments acoustiques qui décorent
 Les couleurs, le choix et leurs associations
 Les systèmes d'éclairage, le choix d'ambiance
 Les claustras
 Le style de la musique d'ambiance – volume et qualité

4. La décoration florale et végétale

Le choix des fleurs en cohérence avec le produit
 Le choix en fonction des événements, de la

saison

Savoir réaliser des compositions - Harmoniser les couleurs

Vases ou vasques - Les végétaux résistants, ceux à problèmes

Gérer le budget fleurs et plantes, connaître le prix de revient annuel

Entretien des décorations florales

Le choix du fournisseur – accords et contrats

5. Zone d'accueil ou pupitre d'accueil

6. Les Formules à thème

En fonction des événements (Pâques, Noël,...)

En fonction de chaque animation (d'ici ou d'ailleurs)

En fonction de chaque début des saisons

7. Décors mobiles

Déterminer le positionnement rationnel pour éviter la gêne pour

le service

Les petits trucs...

8. Hygiène et sécurité

Les décors floraux interdits à proximité de produits alimentaires

Les décors de structure et le feu

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6200.04

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 17 et 18 novembre
 Arras : 23 et 24 juin
 Paris : 19 et 20 septembre
 Lyon : 10 et 11 octobre
 Nantes : 30 et 31 mars
 Marseille : 8 et 9 décembre
 Strasbourg : 14 et 15 avril

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 050,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Formateur décorateur, en hôtellerie restauration

PUBLIC

Personnel en charge de l'image et la décoration de l'établissement

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.



Personnaliser l'accueil dans les chambres

OBJECTIFS

Savoir s'adapter aux clients étrangers à travers leur culture et leur religion. Connaître les techniques pour mieux communiquer avec le Client.
Savoir fidéliser et satisfaire le Client tout au long de son séjour.

PROGRAMME

1. Le Client

Définition
Les différentes catégories de Client
Le Client étranger
Le Client français
Le Client avec une religion différente de la nôtre
Les attentes du Client

2. L'accueil

Connaître le Client avant son arrivée
Répondre à ses exigences
Anticiper ses demandes à son arrivée et pendant son séjour
La symbolique des couleurs selon la culture du Client pour les produits d'accueil
La symbolique des numéros selon la culture du Client pour l'attribution des chambres
A chaque occasion des fleurs

3. Savoir communiquer avec le Client

Les attitudes à avoir à son arrivée et pendant son séjour
Savoir écouter le Client pour le fidéliser (l'empathie)
Les étapes à respecter pour gérer les plaintes

4. Le Client en recouche

Respecter son intimité
Le Client doit se sentir comme « chez lui »
Savoir « quoi jeter »
Renouveler les produits d'accueil
Une tâche une solution



Réf : 6200.05

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 14 et 15 avril
Arras : 17 et 18 octobre
Paris : 20 et 21 septembre
Lyon : 13 et 14 décembre
Nantes : 23 et 24 novembre
Marseille : 12 et 13 octobre
Strasbourg : 17 et 18 mars

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 050,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur, coach en management de d'équipe

PUBLIC

Femmes de chambre, gouvernantes et de réceptionnistes expérimentés.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application
Formation théorique en salle de séminaire.
Quizz et jeux de rôle

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation de la formation par les stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Accueil et vente en restauration

OBJECTIFS

Comprendre et acquérir les principales techniques du service en salle de l'accueil et de la vente, pour adapter son comportement et ses méthodes de travail afin d'optimiser la qualité de sa prestation, développer ses objectifs de vente et fidéliser sa clientèle.

PROGRAMME

1. L'accueil et la vente en restauration

L'évolution de la restauration jusqu'à ce jour, les objectifs de cette formation,

2. Identifier l'image de votre établissement

Le type de restauration / les prestations / les produits

Évaluation de la connaissance des produits vendus au restaurant (carte, menu, boissons, plat du jour...)

Définir les attentes du client

3. L'accueil

Les éléments clés et indispensables pour un bon accueil, l'écoute active, les mots qui séduisent

4. La préparation de la vente

Préparer la fiche technique d'un produit

Définir les arguments qui valorisent et favorisent la vente du produit

Les associations de base, la suggestion, les besoins, le choix du vocabulaire

Les objections possibles du client à anticiper, synthétiser l'argumentaire de vente

5. Les différentes attitudes comportementales du client

Le client averti, le client indifférent, le client méfiant

6. La vente

Les signaux de prise de commande, le paralangage, le « pas prêt, besoin de précisions, pressé »

7. Mise en situation

Étape 1 : l'accueil du client

Étape 2 : la présentation de la carte et des formules

Étape 3 : la prise de commande

Étape 4 : la conclusion de la vente

Étape 6 : les ventes supplémentaires

Étape 5 : le départ du client

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6200.06

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 22 et 23 juin
 Arras : 27 et 28 juin
 Paris : 14 et 15 avril
 Lyon : 12 et 13 septembre
 Nantes : 7 et 8 avril
 Marseille : 23 et 24 mai
 Strasbourg : 27 et 28 juin

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

995,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Formateur Commercial-Vente

PUBLIC

Personnel en charge de la force de vente et de la relation client

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode participative, Jeux de rôle et études de cas concrets.

Support de cours individuel remis aux stagiaires

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.





Savoir vendre en salle

OBJECTIFS

Identifier les goûts et attentes du client.
Acquérir un état d'esprit commercial lors du service en salle
Augmenter sa spontanéité et ses qualités relationnelles.
Connaître et proposer spontanément la carte et les services de l'établissement.
Augmentez vos ventes en salle

PROGRAMME

1. Les enjeux de la vente

Pour les clients
Pour l'entreprise
Pour soi-même

2. Les 7 comportements de vente

Connaître les 6 P produits
Identifier les besoins de ses clients
Les habitués et les nouveaux clients
Faire des phrases qui rassurent
La vente suggestive et le vocabulaire gourmand
La méthode de vente alternative
La vente associative

3. Les méthodes pour progresser

Partir avec un objectif
L'importance du 1er contact
Développer son attention et son écoute
Personnaliser sa relation
Savoir cloisonner et décompresser
S'adapter à la situation
Les gestes qui touchent, les attentions qui rassurent
Ajouter sa note personnelle positive

4. Les cinq outils pour animer la vente

l'animation du briefing
les différents rôles durant le service
le bilan-flash
la fiche dégustation produit



PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6300.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 9 et 10 mai
Arras : 25 et 26 mai
Paris : 12 et 13 mai
Lyon : 20 et 21 septembre
Nantes : 10 et 11 octobre
Marseille : 29 et 30 septembre
Strasbourg : 1 et 2 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 190,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur commercial en restauration

PUBLIC

Personnel en salle et relation client

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.



Vendeur d'élite

OBJECTIFS

Maîtriser les étapes incontournables d'un entretien de vente, Savoir débiter la relation avec le client de manière à installer un climat de confiance, Maîtriser les techniques de questionnement pour adapter son exposé aux besoins spécifiques du client, Augmenter sa force de persuasion auprès des clients, Maîtriser les techniques de réfutation des objections et notamment celles liées à la concurrence Savoir mettre en avant et vendre l'offre de services globale (Séminaires, chambres, etc.) Connaître les astuces et ficelles des meilleurs vendeurs pour vendre plus, plus vite, plus cher Conclure la vente avec succès.

PROGRAMME

1. Les fondamentaux de l'entretien de vente

Les 5 phases incontournables d'un entretien de vente

Les qualités et compétences à réunir pour chaque phase

Les pratiques des vendeurs sur chaque phase

2. La prospection et prise de rendez vous par téléphone

Les règles fondamentales du marketing téléphonique

Préparation et rédaction d'un guide d'entretien

Franchir le barrage du secrétariat

3. l'accueil client ou l'ouverture d'entretien

Ce que les clients pensent des vendeurs

Les lois incontournables d'un accueil réussi

Comment donner envie au client de s'investir dans la relation

Les erreurs et les pièges de l'ouverture d'entretien

4. La découverte client

Les techniques pour découvrir les besoins du client

Au-delà des besoins, découvrir les motivations d'achat

L'écoute active et les techniques de

questionnement pour "faire parler"

La question d'engagement pour préparer la conclusion

5. Vendre les produits et services de l'entreprise

Les 5 règles essentielles de l'argumentation persuasive ou comment

susciter le désir d'acheter

La « boîte noire » ou les 7 erreurs à éviter lors de l'argumentation

6. Vaincre les objections des clients

Que cache une objection ?

6 règles et conseils à méditer avant de

s'engager dans une réfutation

Les 7 meilleures techniques pour réfuter les objections

Comment déjouer les pièges des acheteurs professionnels ou des

clients difficiles ?

Le « coup du berger », pour verrouiller la vente

7. Conclure avec succès et prendre congé

Quand faut-il conclure ?

Les meilleures techniques pour conclure avec brio et enlever la décision.

La prise de congé idéale

Réf : 6300.01

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 19 et 20 mai

Arras : 5 et 6 juillet

Paris : 4 et 5 avril

Lyon : 12 et 13 septembre

Nantes : 7 et 8 juillet

Marseille : 5 et 6 décembre

Strasbourg : 9 et 10 mai

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 090,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur commercial

PUBLIC

Commerciaux
Non commerciaux
Assistant commercial
Commercial débutant

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative.
Apport de connaissances théoriques et de bonnes pratiques.
Mise en situation : études de cas, résolution de cas concrets des participants, échanges d'expériences.
Nombreux jeux de rôles.
Travaux de groupes et sous-groupes.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation de la formation par les stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



Vendre par téléphone

OBJECTIFS

Donner une première bonne impression au téléphone.
 Accueillir et mettre le prospect ou client en confiance
 Cibler rapidement le besoin du client et savoir y répondre méthodiquement
 Faire correspondre les besoins du client aux offres de l'établissement (Méthode de l'entonnoir)
 Savoir présenter et vendre les services en démontrant les bénéfices pour le client.

PROGRAMME

1. Les avantages et les contraintes de l'outil téléphone

Filtrer, transmettre, faire patienter, prendre un message
 Gérer les appels difficiles – répondre aux réclamations
 Traiter les objections – positiver

2. Le choix du langage

Utiliser les mots justes
 Convaincre
 Travailler sa voix
 Le sourire au téléphone s'entend !

3. Les règles à respecter

Les règles du premier contact
 Le client aime à être reconnu, même celui qui téléphone pour la première fois
 L'écoute – la parfaite compréhension
 La reformulation – les différents types à connaître
 Savoir questionner avec tact, situer le contexte et les besoins correspondants
 Utiliser les aides à la vente
 Proposer toujours un choix
 Convaincre

4. Le concept AIDA

Attention
 Intérêt
 Désir
 Achat

5. Les étapes clé de la vente au téléphone

S'adapter aux différents types de clientèles
 Connaître ses produits
 Mieux vaut savoir et ne pas en avoir besoin, qu'en avoir besoin et ne pas savoir
 Suggérer toujours le meilleur



PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6300.02

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 16 et 17 juin
 Arras : 20 et 21 juin
 Paris : 22 et 23 septembre
 Lyon : 14 et 15 novembre
 Nantes : 7 et 8 avril
 Marseille : 12 et 13 décembre
 Strasbourg : 17 et 18 octobre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 190,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Formateur commercial en restauration

PUBLIC

Réceptionniste
 Personnel chargé d'accueil

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.



Mieux vendre aux clients étrangers

OBJECTIFS

Identifier les attentes du client étranger
Repérer les différentes perspectives culturelles et leurs influences sur les styles de vente et d'achat
Adapter leur comportement et leurs méthodes commerciales en fonction de la nationalité des clients pour optimiser la négociation et mieux convaincre

PROGRAMME

1. Introduction à l'accueil des clients étrangers

Politique de l'accueil dans l'hôtellerie restauration
Commentaires des derniers rapports officiels

2. Les fondamentaux de l'accueil en Hotellerie - Restauration

La prise en compte du client
Les techniques d'accueil et de prise en charge
Travailler le contact et la relation client
Le service haut de gamme

3. L'accueil de la clientèle étrangère

Définir une culture
Stéréotypes et conséquences

4. Comportements et relations

La communication verbale
Les messages implicites et explicites

5. Les différents styles de communication Mots, comportements, rituels et symboles

La communication verbale
La communication non verbale

6. Développer une conversation en évitant les malentendus

Cultures comparées
Traits de caractères

7. Etudes de cas

Différentes situations obstacles seront proposées aux stagiaires, ces derniers devront réagir en fonction de leurs nouveaux acquis

8. Bilan des résultats et des perspectives

Actions à mettre en oeuvre à court, moyen et long terme
Remise d'un document de synthèse récapitulant le travail réalisé en bilan

Réf : 6300.03

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 7 et 8 avril
Arras : 21 et 22 novembre
Paris : 13 et 14 juin
Lyon : 26 et 27 septembre
Nantes : 17 et 18 octobre
Marseille : 28 et 29 novembre
Strasbourg : 8 et 9 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 190,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur commercial

PUBLIC

Réceptionniste
Personnel chargé d'accueil

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Evaluation de la formation par les stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



Boostez vos ventes de séminaires

OBJECTIFS

Donner une première bonne impression au téléphone.
 Accueillir et mettre le prospect ou client en confiance
 Cibler rapidement le besoin du client et savoir y répondre méthodiquement
 Faire correspondre les besoins du client aux offres de l'établissement (Méthode de l'entonnoir)
 Savoir présenter et vendre les services en démontrant les bénéfices pour le client.

PROGRAMME

1. Les différents types de séminaires

Séminaire de direction générale,
d'intégration

Séminaire de motivation – Incentives, séminaire à thème, formation

- L'organisation des pauses
- L'accueil - buffet petit déjeuner
- Les pauses café
- Le déjeuner
- Les soirées cocktails
- L'accueil
- La briefing des hôtesse et/ou de la réception

La tarification des prestations séminaires
Ce qu'elles incluent et proposent

2. Les conventions

- Plan de management, fusion d'entreprises
- Lancement d'un nouveau produit, présentation de matériel

3. Convention annuelle

- Les réunions de travail
- Les séminaires résidentiels, semi-résidentiels, non résidentiels
- Les différents types de salles
- La configuration : classe, conférence, ...
- La capacité
- Les différents équipements des salles
- Standard
- Rétroprojecteur et écran, Paperboard, ...
- Options
- TV, magnétoscope, connexion WiFi, ...

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6300.04

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 17 et 18 mai
 Arras : 2 et 3 juin
 Paris : 11 et 12 avril
 Lyon : 11 et 12 avril
 Nantes : 27 et 28 juin
 Marseille : 3 et 4 mai
 Strasbourg : 24 et 25 novembre

Formation Intra entreprise, nous
contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 190,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur commercial en
restauration

PUBLIC

Réceptionniste
Personnel chargé d'accueil

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et
séquentielle alternant des
phases théoriques et
d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par
les stagiaires. Remise d'une
attestation de fin de formation.





**DO NOT
DISTURB**

**FORMATION IN
PROGRESS**

HACCP *(Hazard Analysis Critical Control Point)*

OBJECTIFS

Connaître les évolutions des textes réglementaires de la sécurité sanitaire et alimentaire. Initier à la méthode HACCP et la mise en oeuvre du PMS. Maîtriser les conditions de réussite pour l'application de l'HACCP. Concevoir des outils d'autocontrôle simples, faciles à mettre en oeuvre.

PROGRAMME

1. Rappel de la réglementation sur les risques

Arrêté ministériel.
 Note de service.
 Règlements européens.
 Paquet Hygiène.

l'existant ;
 - identifier d'autres dangers ;
 - d'autres points critiques ;
 - des dysfonctionnements.

• Agir :

- s'auto-mesurer et se corriger
 (limites, actions correctives) ;

- s'auto-surveiller et s'autocontrôler
 (surveillance et outils).

• Prouver :

- conserver des traces ;
 - manuel des procédures regroupant
 l'ensemble des
 documents personnalisés à
 l'établissement.

2. Rappels relatifs à la méthode HACCP Généralités.

Principes et étapes de la mise en place.
 Le guide de bonnes pratiques d'hygiène
 adapté à l'établissement.

3. Méthodologie du bilan d'étape : les 5 étapes

• Situer :
 - Audit HACCP ;
 - Reprendre les risques inhérents à
 chaque atelier avec la
 méthode des 5M et identifier les
 règles logiques à adopter
 pour chacun.

• Observer :
 - À partir du résultat de l'audit ;
 - commenter.

• Réfléchir :
 - s'auto-analyser par rapport à



EN SAVOIR +

HACCP est une méthode recommandée dans le cadre de la directive européenne 93/43/CEE sur l'hygiène des denrées alimentaires. Elle a été retenue au niveau international comme la base de toute discussion sur la sécurité des aliments, à travers le Codex Alimentarius. Maîtriser les risques pour assurer la qualité sanitaire des produits servis, tel est l'objectif de la démarche HACCP. Cette formation vous permettra de faire vivre l'analyse des dangers dans votre structure.

Réf : 6400.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 19 et 20 mai
 Arras : 29 et 30 septembre
 Paris : 14 et 15 avril
 Lyon : 3 et 4 novembre
 Nantes : 8 et 9 décembre
 Marseille : 2 et 3 juin
 Strasbourg : 27 et 28 juin

Formation Intra entreprise, nous
 contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

395,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Formateur Hygiène alimentaire
 en restauration collective

PUBLIC

Maître d'hôtel, serveurs, cuisinier,
 chef de cuisine, commis de
 cuisine,
 personnel de cuisine...

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation profession-
 nelles
 Cas pratiques
 Application sur site
 Modèles de fiches de contrôle et
 documentation de suivi

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les
 stagiaires. Remise d'une attesta-
 tion de fin de formation HACCP.



Gestes et postures en restauration

OBJECTIFS

La CNAMTS recommande désormais aux entreprises de s'orienter davantage dans une démarche "acteur PRAP" (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) qui engage l'ensemble des collaborateurs dans une véritable politique de prévention des TMS, première maladie professionnelle déclarée.

PROGRAMME

1. La mécanique humaine :

muscles et squelette, colonne vertébrale, disques intervertébraux : anatomie et fonctionnement. Les pathologies squelettiques, musculaires, ligamentaires, de la colonne vertébrale (lumbago, sciatique, hernie)

2. Les principes de manutention manuelle :

Sécurité physique et diminution de la fatigue, Les bons gestes, les bonnes postures selon les objets manipulés.

3. Les risques

- En salle
- En cuisine
- Les mesures préventives

4. Applications et pratiques :

- sur matériel du poste de travail.



PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6300.01

1 jours / 7 heures

Dates des sessions

Lille : 2 mai
Arras : 20 juin
Paris : 12 avril
Lyon : 16 septembre
Nantes : 1 décembre
Marseille : 18 mai
Strasbourg : 9 novembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

395,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur expérimenté habilité PRAP

PUBLIC

Toute personne appelée à effectuer des manutentions et manipulations ou souffrant de mal de dos.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés
Etudes de cas
Discussions de groupe
Travaux pratiques

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, le stagiaire connaît les bases des gestes et postures qui permettent de réduire la fatigue et le risque d'accident.

Plan de maitrise sanitaire (PMS)

Réf : 6300.02

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 7 et 8 avril
 Arras : 17 et 18 mai
 Paris : 14 et 15 avril
 Lyon : 26 et 27 septembre
 Nantes : 3 et 4 octobre
 Marseille : 9 et 10 juin
 Strasbourg : 22 et 23 septembre

Formation Intra entreprise, nous
 contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

495,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Formateur Hygiène alimentaire
 en restauration collective

PUBLIC

Maître d'hôtel, serveurs, cuisinier,
 chef de cuisine, commis de
 cuisine,
 personnel de cuisine...

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation profession-
 nelles
 Cas pratiques
 Application sur site
 Modèles de fiches de contrôle et
 documentation de suivi

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les
 stagiaires. Remise d'une attesta-
 tion de fin de formation HACCP.

OBJECTIFS

Connaître les évolutions des textes réglementaires de la sécurité sanitaire et alimentaire. Initier à la méthode HACCP et la mise en oeuvre du PMS. Maîtriser les conditions de réussite pour l'application de l'HACCP. Concevoir des outils d'autocontrôle simples, faciles à mettre en oeuvre.

PROGRAMME

1. Les principes fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

Déclarations, agréments
 Notions de responsabilité (règlement CE n° 852/2004)
 L'hygiène des denrées alimentaires (règlement CE n° 853/2004)
 Traçabilité
 Traitement des non conformités-les actions correctives
 Contrôles officiels
 - Grilles de contrôles
 - Organismes de contrôles (Direction Départementale de la Protection des Populations,...)
 - Conséquences

2. Les dangers de contamination des denrées

Les dangers physiques : intrusion de corps étrangers
 Les dangers chimiques : résidus de produits d'entretien, contamination primaire
 Les dangers microbiologiques : plan de lutte contre les nuisibles
 Les dangers microbiologiques : virus, champignons, parasites, bactéries (conditions de multiplication, survie, élimination,...)

3. Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)

- Les bonnes pratiques et le guide des bonnes pratiques
 La matière (les informations et documents à tenir à disposition,...)
 Le matériel (choix, nettoyage, stockage,...)
 Le milieu (choix des matériaux, plan de nettoyage, aération,...)
 La méthode (réception des marchandises, stockage, procédures en cuisine et de conservation,...)
 La main d'oeuvre (santé et hygiène du personnel,...)

4. L'HACCP

l'analyse des dangers en vue d'identification des risques potentiels pour la sécurité alimentaire
 l'identification des points critiques en prévision des risques
 la fixation des limites critiques pour chaque point critique
 l'établissement d'un système de surveillance des points critiques (les autocontrôles)
 la mise en place de mesures correctives
 la vérification (autocontrôles) du bon déroulement des actions de sécurité alimentaire, de l'efficacité des mesures correctives
 la mise en place d'un système d'enregistrement des pratiques quotidiennes d'hygiène

EN SAVOIR +

HACCP est une méthode recommandée dans le cadre de la directive européenne 93/43/CEE sur l'hygiène des denrées alimentaires. Elle a été retenue au niveau international comme la base de toute discussion sur la sécurité des aliments, à travers le Codex Alimentarius. Maîtriser les risques pour assurer la qualité sanitaire des produits servis, tel est l'objectif de la démarche HACCP. Cette formation vous permettra de faire vivre l'analyse des dangers dans votre structure.



Manipulation des extincteurs

OBJECTIFS

Être capable de réagir lors d'un début d'incendie
Mettre en œuvre une tentative d'extinction et connaître le maniement d'un extincteur
Isoler les risques
Prévenir les secours
Répondre à la réglementation concernant les formations incendie et savoir utiliser un extincteur

PROGRAMME

1. Le phénomène du feu

Risques et causes d'incendie
La combustion, le triangle du feu, les modes de propagation
Les différentes classes de feu
Les procédés d'extinction

2. Manipulation des extincteurs

Les consignes de sécurité liées à l'utilisation d'un extincteur
Les différents types d'extincteurs
Identifier le type de feu
Utiliser le bon extincteur
Les procédés d'extinction
Pratique sur feu simulé avec extincteur

3. Consignes de sécurité face à un feu

Assurer sa sécurité et celle des autres
Isoler les risques
Contacter les secours

Réf : 6300.03

1 jour / 3 heures

Dates des sessions

Lille : 31 mars
Arras : 27 mai
Paris : 8 avril
Lyon : 20 juin
Nantes : 16 septembre
Marseille : 17 octobre
Strasbourg : 15 avril

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

295,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur Sécurité incendie

PUBLIC

Tout salarié dans l'entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques
Exercices pratiques sur feu réel ou en intérieur

Formation pratique et opérationnelle sur extincteur

Support de cours formation manipulation des extincteurs

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



Habilitation électrique B0-H0-H0V

OBJECTIFS

Acquérir les connaissances requises pour recevoir de son employeur un titre d'habilitation B0-H0-H0V Exécutant conformément à la norme NF C 18-510.

PROGRAMME

- Distinguer les grandeurs électriques, telles que courant, tension, résistance, puissance, alternatif et continu, etc.
 - Énoncer les effets du courant électrique sur le corps humain (mécanismes d'électrisation, d'électrocution et de brûlures, etc.).
 - Donner les noms et les limites des différents domaines de tension.
 - Citer les zones d'environnement et donner leurs limites.
 - Décrire le principe d'une habilitation.
 - Donner la définition des symboles d'habilitation.
 - Lister les prescriptions associées aux zones de travail.
 - Citer les équipements de protection collective et leur fonction (barrière, écran, banderole, etc.).
 - Énoncer les risques liés à l'utilisation et à la manipulation des matériels et outillages utilisés dans l'environnement.
 - Décrire la conduite à tenir en cas d'accident corporel conformément à l'article 13.
 - Décrire la conduite à tenir en cas d'incendie dans un environnement électrique conformément à l'article 13.
- 1. Module exécutants travaux d'ordre non électrique**
- Nommer les acteurs concernés par les travaux.
- Nommer les limites de l'habilitation chiffre « 0 »
 (Autorisation et interdits, zone de travail, etc.)

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires

Réf : 6300.04

1 jours / 7 heures

Dates des sessions

Lille : 11 avril
 Arras : 23 septembre
 Paris : 2 mai
 Lyon : 20 juin
 Nantes : 4 mai
 Marseille : 7 octobre
 Strasbourg : 13 juin

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

295,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Intervenant spécialisé habilité

PUBLIC

Toutes personnes devant effectuer à titre d'exécutant des opérations d'ordre non électrique au voisinage d'ouvrages et installations électriques (peintre, agent de nettoyage, maçon, opérateur machine ...)

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation professionnelles
 Cas pratiques
 Application sur site

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Votre personnel pourra faire l'objet de l'habilitation électrique conformément à la norme NF C 18510



Le document unique

OBJECTIFS

Dans un contexte socio-économique où l'accident est devenu inacceptable, il devient primordial de ne plus parler de «risques du métier» mais de les évaluer objectivement pour mieux les maîtriser.

Le Document Unique est donc l'outil indispensable pour informer les employés.

Cette formation vous permettra de savoir comment élaborer le Document Unique, le mettre en place et en informer les salariés.

PROGRAMME

1. Introduction et présentation du document unique

Obligation de création d'un document unique

(art. L 230 -2 du code du Travail)

Les principes de l'évaluation des risques, une opportunité pour assurer la sécurité des salariés

1. Elaboration du document unique

Détecter et évaluer les nouveaux risques

Choisir une méthode pour recenser tous les risques (questionnaires, grille d'observation, check list)

Identifier les dangers

Analyser les risques

Fixer des objectifs (cibler les personnes concernées)

Préparer la démarche

Élaborer un programme d'actions

Savoir comment mettre en œuvre ces actions

Réaliser le Document Unique

1. Mettre en forme le Document Unique

Réévaluer les risques en cas de déménagement ou d'accident

Réévaluer les risques une fois par an (mise à jour obligatoire)

Réintégrer ces informations dans le document unique

Synthétiser votre analyse de risques : classer les risques de chaque situation de travail

Présenter votre rapport d'évaluation pour répondre aux nouvelles contraintes réglementaires

Informer les salariés de la mise en place du Document Unique

Les sanctions civiles et pénales en cas d'infractions

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6300.05

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 12 et 13 mai

Arras : 23 et 25 mai

Paris : 7 et 8 avril

Lyon : 1 et 2 décembre

Nantes : 17 et 18 octobre

Marseille : 26 et 27 septembre

Strasbourg : 24 et 25 novembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 195,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur expérimenté

PUBLIC

Toutes personnes en charge de l'élaboration du Document Unique dans sa société

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Démarches : déductive, inductive, dialectique

Méthodes : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique

Formation-action

A L'ISSUE DE LA FORMATION

De comprendre les enjeux et finalités du document unique

De détecter et évaluer les nouveaux risques

D'élaborer le Document Unique de l'entreprise



La gestion des conflits

OBJECTIFS

Intégrer un processus de gestion de conflits :

Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.

Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain.

Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives.

Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.

PROGRAMME

1. Ce qui caractérise un conflit :

- Analyse du mécanisme du conflit inter-personnel.
- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.
- L'analyse des faits, opinions, sentiments.

en fonction de la personnalité de mon interlocuteur.

2. Comment aborder un conflit

- Les fondamentaux en terme de gestion de conflits.
- Analyse de ses propres comportements refuges.
- La résolution des conflits en 4 étapes.
- L'écoute active et proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé.
- Le questionnement.
- La reformulation.
- L'analyse des personnalités dites « difficiles » : comprendre que nous sommes TOUS des personnalités dites « difficiles ».
- Quelle personnalité difficile suis-je pour les autres ?
- La nécessaire adaptation de mon comportement et de ma communication

3. Training, études de cas

- Dédié aux participants et à leur vécu.
- Analyse des différents acteurs des conflits évoqués.
- S'exprimer sur ses attitudes et ses comportements face à une situation difficile.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires

Réf : 6300.06

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 23 et 24 mai
 Arras : 29 et 30 septembre
 Paris : 7 et 8 avril
 Lyon : 12 et 13 mai
 Nantes : 6 et 7 octobre
 Marseille : 27 et 28 juin
 Strasbourg : 8 et 9 décembre

Formation Intra entreprise,
 nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 695,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Consultant spécialisé en gestion des risques professionnels

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant maîtriser les conflits, leur origine, et leur gestion dans un milieu professionnel

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Jeux de rôle, Etudes de cas, Cas pratiques
 Application sur site

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Vos collaborateurs seront sensibilisés aux conflits dans l'entreprise.



Sauveteur secouriste du travail (SST)

OBJECTIFS

Préparer un diplôme SST délivré par la Caisse Régionale d'Assurance Maladie conformément au programme par l'INRS

Participer à l'amélioration de la sécurité en entreprise grâce au développement de la prévention.

PROGRAMME

1. Le sauveteur secouriste du travail

- présenter les accidents du travail dans l'établissement ou dans la profession
- intérêt de la prévention des risques professionnels
- définir le rôle du sauveteur secouriste du travail

2. Prévention pour réduire les risques d'accident

- analyser les situations d'accident
- identifier les personnes concernées par les risques d'accident
- informer le responsable de la prévention en entreprise des situations d'accident
- définir les actions de communication pour réduire les risques d'accident
- définir les moyens matériels nécessaires pour réduire les risques d'accident

3. En cas d'accident : Savoir identifier les risques immédiats

- analyser l'accident
- reconnaître et identifier les dangers éventuels ou réels
- tenir une conduite visant à la protection de soi et de la victime sur une situation accidentelle

4. En cas d'accident : Savoir supprimer les risques immédiats

- déterminer les actions de protection afin de supprimer les risques
- repérer l'aide matérielle et humaine disponible
- dégager une victime en détresse vitale sans risque

5. Examiner la victime

- reconnaître les différents signes indiquant la mise en danger de la vie de la victime
- savoir adopter la bonne conduite à tenir en fonction de l'importance du danger
- prioriser et déterminer les actions à mettre en oeuvre

6. Alerter / Faire Alerter

- définir le message d'alerte
- désigner la personne la plus apte à transmettre l'alerte (en fonction de l'organisation de l'entreprise)
- faciliter l'accès des secours

7. Secourir

- déterminer et effectuer l'action appropriée à l'état de la ou des victimes
- suivre l'évolution de l'état de la victime et adapter les actions en cours

Réf : 6300.07

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 14 et 15 avril
Arras : 30 et 31 mai
Paris : 1 et 2 juin
Lyon : 4 et 5 juillet
Nantes : 10 et 11 octobre
Marseille : 29 et 30 septembre
Strasbourg : 17 et 18 octobre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

540,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur expérimenté

PUBLIC

Toutes personnes

MOYENS ANIMATION

Formateur certifié SST

PUBLIC

Ensemble du personnel de l'entreprise.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

La méthode utilisée est basée sur une approche théorique appuyée d'un support pédagogique spécifique ; puis d'une mise en pratique dans un cadre sécuritaire pour s'assurer que les notions sont acquises. Nos formateurs partagent leurs expériences avec les stagiaires autour d'échanges structurés et informels.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Évaluation de la formation par les stagiaires.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



Réussir l'entretien professionnel

OBJECTIFS

L'ANI du 14 décembre 2013 et la loi formation professionnelle, emploi et démocratie sociale du 5 mars 2014 font de l'entretien professionnel un atout majeur du développement des compétences dans l'entreprise.

L'entretien professionnel devra être proposé aux collaborateurs tous les deux ans sous peine de sanction et fera l'objet d'un suivi tous les 6 ans, sous la forme d'un bilan du parcours professionnel.

PROGRAMME

1. Cadre légal et apports de la réforme du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle

Situer les enjeux et les spécificités de l'entretien professionnel (objectifs, différences avec l'entretien annuel, outils, supports, posture...).

Le contenu légal de l'entretien.

L'articulation avec les autres entretiens existants dans l'entreprise.

2. Préparer l'entretien

La réalisation par la ligne RH et/ou les managers

La conduite de l'entretien, les points clés, les sujets qui ne relèvent pas de l'entretien

La formalisation de l'entretien et la remise d'une copie au salarié

3. Se doter de grilles et d'outils pour faciliter l'analyse des compétences

Distinguer performance, compétences et potentiel.

Savoir utiliser les outils mobilité/ compétences (référentiels emploi-compétences, aires de mobilité, etc.).

Analyser des compétences actuelles et potentielles.

4. S'entraîner activement à conduire les entretiens professionnels

S'entraîner à la pratique des différentes étapes de l'entretien.

Objectiver son appréciation par la méthode des faits significatifs.

Aider le collaborateur à clarifier son projet professionnel.

Identifier des actions de développement pertinentes au regard des objectifs.

Expérimenter la force du questionnement et de la reformulation.

Comprendre les spécificités des seniors et les leviers à mettre en place pour anticiper les secondes parties de carrière.

5. Assurer le suivi et la traçabilité des entretiens professionnels

Gérer le parcours sur 6 ans.

Les indicateurs à vérifier sur 6 ans.

La définition des critères permettant de vérifier l'atteinte des indicateurs.

Les sanctions en cas de non-gestion du parcours : abondement du compte personnel, versement d'une pénalité financière à l'OPCA.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires

Réf : 6400.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 12 et 13 mai
 Arras : 16 et 17 juin
 Paris : 19 et 20 septembre
 Lyon : 6 et 7 juin
 Nantes : 1 et 2 juillet
 Marseille : 8 et 9 juin
 Strasbourg : 24 et 25 mars

Formation Intra entreprise,
 nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 195,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Consultant spécialisé en gestion des risques professionnels

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant maîtriser les conflits, leur origine, et leur gestion dans un milieu professionnel

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Jeux de rôle, Etudes de cas, Cas pratiques
 Application sur site

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Vos collaborateurs seront sensibilisés aux conflits dans un milieu professionnel



Organiser et gérer ses priorités

OBJECTIFS

Identifier mes symptômes vis-à-vis de la gestion du temps.
Comprendre les leviers techniques, la méthode de gestion du temps et des priorités.

Connaitre les leviers relationnels pour gérer son temps avec efficacité.
Savoir utiliser ces leviers et ses outils pour gérer son temps et ses priorités.

PROGRAMME

1. Délimiter son poste et faire un bilan de son organisation

Ce qui est de mon ressort.
Ce qui ne l'est pas.
Faire une analyse de ses tâches :
connaître sa capacité de travail,
faire un panorama de ses propres outils,
valider ses bonnes pratiques et s'engager sur des axes d'amélioration.

2. Mettre en place une organisation efficace

Planifier son activité, organiser ses tâches.
Faire des rétroplannings.
Poser des jalons.
Ne pas se laisser déborder.
Organiser son environnement de travail.
Architecturer ses dossiers pour trouver l'information efficacement.
Mettre en place ses propres process.
Les proposer en interne, les intégrer, les coordonner avec ceux existants.
S'adresser aux bons interlocuteurs pour trouver les informations nécessaires au bon moment.

3. Prioriser et communiquer

Se concentrer sur un sujet à la fois et bien terminer une tâche.
Prioriser ses dossiers en termes d'importance.
Faire face à l'imprévu.
Se laisser une marge de sécurité.
Garder confiance en soi.
Faire face à la pression.
Rester concentré : ne pas se disperser.
Prévoir et anticiper.
Savoir donner des alertes.
Oser dire non.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Réf : 6400.01

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 8 et 9 décembre
Arras : 4 et 5 avril
Paris : 13 et 14 juin
Lyon : 17 et 18 novembre
Nantes : 3 et 4 octobre
Marseille : 20 et 21 juin
Strasbourg : 4 et 5 avril

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 195,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur consultant spécialisé
dans le bien être au travail

PUBLIC

Toutes personnes évoluant en
milieu professionnel

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Bilan de son organisation personnelle.
Nombreux exercices, études de
cas et cas concrets.

À L'ISSUE DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation,
vous serez capable de dé-
gager le temps nécessaire
à l'accomplissement de vos
priorités.



L'entretien de recrutement

OBJECTIFS

Savoir préparer et conduire les entretiens de recrutement
 Construire ses outils pour sélectionner la personne la plus adaptée au poste à pourvoir
 Identifier et analyser les interactions des comportements recruteur-candidat
 S'entraîner à la pratique de l'entretien de recrutement

PROGRAMME

1. L'entretien de recrutement, un entretien pas comme les autres

l'entretien dans le processus de recrutement
 erreurs à éviter
 modes d'approche et leur influence sur le candidat
 repérer son propre style de recruteur et ce qu'il induit

2. Préparer ses entretiens

de la définition de fonction au profil et poste à recruter
 analyser et sélectionner les candidatures
 préparer la présentation de l'organisation et du poste à pourvoir
 connaître les outils d'aide au recrutement : PAPI, DISC, etc.

3. Intégrer l'étude de la personnalité dans ses entretiens

définir le profil de personnalité recherché, en adéquation avec la fonction et compatible avec l'équipe
 cerner la personnalité du candidat, le langage verbal et non verbal, bien la comprendre pour établir une bonne communication
 identifier et analyser son mode de communication en tant que recruteur et l'impact potentiel sur le candidat

bien questionner pour apprécier au mieux les motivations et les attentes du candidat

4. Pratiquer les techniques de l'entretien de recrutement

accueil et importance des premières minutes
 stéréotypes, préjugés, effet de halo...
 forme et dynamique de l'entretien, gestion de sa durée
 vérifier les aptitudes au poste à pourvoir : domaines à explorer, informations à obtenir
 bien gérer les blocages et les difficultés d'expression
 optimiser l'écoute du candidat et la prise de notes
 conclure l'entretien : quand et comment ?
 les suites à donner

Jeux de rôle : mener des entretiens de recrutement

5. Non-discrimination et diversité : ce qu'il faut savoir
 connaître les points clés de la législation
 déterminer de « bons » critères de sélection
 questionner sans déraiser !
 développer des pratiques facilitantes

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires

Réf : 6400.02

3 jours / 21 heures

Dates des sessions

Lille : 29 au 31 mars
 Arras : 1 au 3 juin
 Paris : 20 au 22 juin
 Lyon : 26 au 28 septembre
 Nantes : 11 au 13 juillet
 Marseille : 5 au 7 décembre
 Strasbourg : 3 au 5 octobre

Formation Intra entreprise,
 nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 795,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Consultant spécialisé en ressources humaines

PUBLIC

Responsables et fonctions RH -
 Toute personne ayant à recruter
 ou à participer à des recrutements

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Mise en situation, jeux de rôle et
 étude de cas concrets

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Le participants seront en mesure
 d'appréhender les recrutements
 des collaborateurs afin de les
 transformer en enjeux gagnants
 gagnants pour l'établissement.





RECEPTION



VINS, FROMAGES ET BIÈRES

CODE	FORMATION	DURÉE	PRIX
6600.00	Connaitre les produits régionaux	2 jours	995,00€
6600.01	Oenologie	2 jours	995,00€
6600.02	Harmonie Vins et Fromages	2 jours	995,00€
6600.03	Accords Mets / vins	2 jours	995,00€
6600.04	La bièrologie	2 jours	995,00€
6600.06	La Cuisine à la bière	2 jours	995,00€



VIANDES, VOLAILLES ET POISSONS

CODE	FORMATION	DURÉE	PRIX
6700.00	Maitriser la cuisson des viandes	2 jours	995,00€
6700.01	Le travail des volailles	2 jours	995,00€
6700.02	Le travail des viandes	2 jours	995,00€
6700.03	Le travail du poisson	2 jours	995,00€
6700.04	Les techniques de cuisson sous vide	2 jours	995,00€
6700.06	La cuisine de la mer	2 jours	995,00€



MENUS ET SAUCES

CODE	FORMATION	DURÉE	PRIX
6800.00	Jus et sauces entre tradition et tendances	1 jour	895,00€
6800.01	Les liaisons chaudes	1 jour	795,00€
6800.02	Les liaisons froides	1 jour	795,00€
6800.03	Formulation et production des sauces	2 jours	995,00€
6800.04	Menus d'été	2 jours	995,00€
6800.06	Menus de fêtes	2 jours	995,00€



LES DESSERTS ET PRÉSENTATIONS

CODE	FORMATION	DURÉE	PRIX
7652.00	Les desserts faits maison	2 jours	995,00€
7652.01	Les desserts minute présentés à l'assiette	2 jours	995,00€
7652.02	Les pâtisseries	2 jours	995,00€
7652.03	Les entremets salés et sucrés	2 jours	995,00€
7652.04	Tartes, gâteaux et clafoutis	2 jours	995,00€
7652.06	Dressage et décors des assiettes	1 jour	895,00€

MENU

Cabillaud roti sur peau,
brunoise de légumes du soleil,
purée de panais au herbes et
au safran.

Pouilly-Fuissé



Élaborer et suivre un budget

OBJECTIFS

Acquérir les outils et techniques pour construire et suivre son budget
Savoir établir des prévisions budgétaires fiables
Présenter et défendre efficacement son budget

PROGRAMME

1. Animer le processus budgétaire

La procédure budgétaire : étapes, intervenants, calendrier, organisation, hypothèses. L'articulation des différents budgets. Les relations avec le processus de planification stratégique. Autodiagnostic de la procédure budgétaire.

2. Élaborer les budgets commercial et de production

Le budget commercial : les techniques de prévision des ventes ; les paramètres du plan d'actions commerciales.

Le budget de production : dimensionner et valoriser les ressources nécessaires ; établir les coûts standards.

3. Élaborer les autres budgets

Le budget des frais généraux et les apports du budget base zéro (BBZ).

Le budget des frais de personnel : les effectifs, la masse salariale.

Le budget des investissements : valoriser le montant de l'investissement et les gains attendus ; comprendre les critères de choix : ROI, rentabilité, risque.

4. Organiser la synthèse budgétaire et la modélisation

Le budget de trésorerie : simuler les flux de cash.

Modéliser les différents budgets.

5. Mesurer et analyser les écarts budgétaires

Les fondements du contrôle budgétaire. La construction du budget flexible.

L'analyse des écarts : mesure et interprétation.

Simuler les estimés périodiques et la projection de fin d'année.

6. Suivre des indicateurs directement opérationnels

Déterminer les indicateurs d'alerte et d'anticipation.

Présenter les données de gestion de façon lisible et attractive.

PRÉREQUIS

Connaissance des documents de synthèse (bilan et compte de résultat) et comptabilité analytique.

Réf : 6500.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 7 et 8 avril
Arras : 19 et 20 mai
Paris : 11 et 12 avril
Lyon : 13 et 14 juin
Nantes : 23 et 24 mai
Marseille : 11 et 12 juillet
Strasbourg : 26 et 27 septembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 195,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur expert en gestion financière et comptable

PUBLIC

Salariés, dirigeants d'entreprise, gestionnaires, comptables

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Etude documentaire, cas concrets et mise en situation

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires seront en mesure d'optimiser le budget alloué aux dépenses budgétées par votre établissement.



Maîtriser la gestion d'exploitation

OBJECTIFS

Calculer et analyser les ratios de gestion permettant de mesurer la performance
Construire un budget à partir des prévisions d'activité et d'objectifs de résultat
Suivre la réalisation des budgets avec un tableau de bord
Être en mesure de proposer des actions pour optimiser le résultat

PROGRAMME

1. L'analyse de l'activité

Le compte de résultat : structure et lecture
L'analyse : les soldes intermédiaires de gestion
Les retraitements du compte de résultat
La valeur ajoutée : partage avec les partenaires de l'établissement
Les ratios liés à l'analyse du résultat

4. Le seuil de rentabilité

Les charges fixes et les charges variables
Le compte de résultat différentiel
Le calcul du seuil de rentabilité
Outil de calcul de la rentabilité des nouveaux investissements
Outil de fixation du prix de vente
Liens avec le tableau de bord

2. La présentation des résultats

Le tableau de bord de l'activité : marge brute, prime cost, frais généraux et coût d'occupation
Le calcul du ratio coût matière réel et du ratio frais de personnel réel
Les retraitements du compte de résultat comptable
La place des ratios propres au secteur (revpar, TO, indice de fréquentation...)

3. Le tableau de bord : outil de prévision

Les prévisions de ventes
L'impact de ses prévisions sur les achats et le coût matière
L'impact des choix d'investissements et de financement sur les frais généraux et les coûts d'occupation
Les choix en matière d'emploi et l'impact sur le ratio frais de personnel
Le Prime cost prévisionnel
L'interdépendance entre tous les composants

Réf : 6500.01

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 30 et 31 mai
Arras : 22 et 23 septembre
Paris : 4 et 5 avril
Lyon : 6 et 7 octobre
Nantes : 24 et 25 mars
Marseille : 8 et 9 décembre
Strasbourg : 13 et 14 juin

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 195,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur expert en gestion financière et comptable

PUBLIC

Dirigeants, responsables, managers d'équipes, comptable

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Adaptation des apports théoriques de la formation à l'expérience et aux besoins de chaque stagiaire.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de suivre le budget de l'établissement et optimiser ses résultats.

PRÉREQUIS

Connaissances de base en management (rôle du manager, gestion d'équipes et communication).



Augmenter le chiffre d'affaire de son établissement

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes de gestions financières permettant d'optimiser le budget disponible, sécuriser ses marges et développer le chiffre d'affaire de l'établissement.

PROGRAMME

1. Observer, analyser, comprendre le marché.

L'environnement. La demande. L'offre.
Prendre une part de marché rentable.
Mise en place d'une politique commerciale :
Emplacement,
Elaboration de la carte, Prix, publicité, promotion.

de vente (carte et prestations)
Le calcul et la gestion du coût matière

4. La gestion de la marge brute

La fiche technique de fabrication
Le circuit d'approvisionnement
La gestion stocks et inventaire
Le financement de l'entreprise

2. L'importance de la gestion en hôtellerie - restauration

Exemple de tableau de gestion.
Les taux de T.V.A en hôtellerie-restauration.
Mise en évidence et calcul des principaux ratios.
Mise en place d'un suivi régulier des performances d'exploitation.
Etude des charges.
Calcul du seuil de rentabilité (exercices d'application).
Législation sociale
Législation des salariés : le contrat de travail, le bulletin de paie.

3. Chiffre d'affaires

L'analyse des ventes
Le tableau de bord du chiffre d'affaire
L'importance du suivi des statistiques de ventes
La gestion de la marge brute
Les différentes méthodes de fixation des prix

PRÉREQUIS

Connaissance comptables et financières.

Réf : 6500.02

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 7 et 8 avril
Arras : 12 et 13 mai
Paris : 9 et 10 mai
Lyon : 3 et 4 octobre
Nantes : 27 et 28 juin
Marseille : 5 et 6 décembre
Strasbourg : 14 et 15 novembre

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 495,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur expert en
gestion financière et comptable

PUBLIC

Directeurs, attachés commerciaux,
responsable des ventes.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Etude documentaire, cas concrets
et mise en situation

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires seront en mesure
de mettre en oeuvre les techniques
de commercialisation permettant
de développer le chiffre d'affaire
de l'établissement



Formation des Membres du CHSCT

OBJECTIFS

Approfondir les connaissances sur la réglementation Hygiène et Sécurité applicable
Exploiter les méthodes et outils nécessaires au fonctionnement efficace du comité

PROGRAMME

1. Principaux textes législatifs et réglementaires applicables

Dispositions générales (droits d'alerte et de retrait, information et formation)
Dispositions applicables aux lieux de travail
Équipement et moyens de protection
Prévention des risques
Prendre en compte la pénibilité au travail
Derniers textes parus

2. Exploiter efficacement les informations à disposition du CHSCT

Identifier les sources d'informations nécessaires à l'exercice des missions du CHSCT
Déterminer les domaines d'intervention prioritaires du CHSCT
Planifier efficacement les visites du comité
Assurer un suivi des actions entreprises et veiller à la mise en œuvre des actions dans l'établissement

3. Etudes des situations de travail sur des cas concrets

Étude des risques présents sur un poste de travail
Prise en compte des conséquences de ces risques
Analyse des impacts sur le plan de la santé et de la sécurité
Propositions d'améliorations et présentation d'un rapport détaillé à la direction

4. Prise en compte des risques psychosociaux

Définition des risques psychosociaux
Identification des risques lors des situations de travail
Le CHSCT et les risques psychosociaux
Contribution à la prévention des risques psychosociaux

5. Préparer rigoureusement les réunions du CHSCT

Établir et analyser l'ordre du jour
Préparer efficacement la réunion
Participer de manière active à la réunion
Savoir argumenter pour convaincre son auditoire
Déliberer et suivre la mise en œuvre des actions

Réf : 6500.03

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 15 et 16 février 2016
Arras : 15 et 16 février 2016
Paris : 15 et 16 février 2016
Lyon : 15 et 16 février 2016
Nantes : 15 et 16 février 2016
Marseille : 15 et 16 février 2016
Strasbourg : 15 et 16 février 2016

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 295,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur consultant spécialisé
dans le bien être au travail

PUBLIC

responsables et collaborateurs
des services du personnel, mem-
bres de CHSCT

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques :
Alternance de théorie et d'étude
de cas sur les 3 journées.
La formation aura lieu pour un
groupe de 7 participants mini-
mum.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation,
vous serez capable de dé-
gager le temps nécessaire
à l'accomplissement de vos
priorités.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Anglais (*Spécial hôtel restaurant*) Niveau 1

OBJECTIFS

Découverte des bases linguistiques indispensable pour les échanges en milieu professionnel
 Améliorer la fluidité des expressions et faire faces aux différentes situations face aux clients.
 Formuler des phrases construite avec spontanéité.

Acquérir le vocabulaire commercial de l'hôtellerie restauration.

Savoir tenir une discussion en condition de travail et en conversation extra-professionnelle

PROGRAMME

1. Bilan linguistique initial permettant de proposer un programme adapté

Restauration.

Communiquer au téléphone, e-mails, courriers divers, ...

2. Fondamentaux en anglais

Vocabulaire courant et usuel de l'hôtellerie Restauration

Mises en situation axées sur des échanges
 Savoir réagir à diverses situations (travailler la spontanéité)

Fluidifier l'oral en travaillant sur les actes de parole

Règles et contexte de communication

- Les conjugaisons
- Le vocabulaire
- Les adjectifs
- Les pronoms et possessifs
- Les verbes irréguliers

4. Jeux de rôles

Personnel - Client,
 Mise en situation et mise en application du vocabulaire.

3. Travail sur l'expression et la compréhension orale

Formuler des phrases construite et s'exprimer avec fluidité.

Maîtriser les bases de la communication anglophone dans le milieu de l'hôtellerie



PRÉREQUIS

Apprentissage basique de l'anglais, niveau scolaire.

Réf : 6900.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 22 et 23 septembre
 Arras : 11 et 12 avril
 Paris : 2 et 3 mai
 Lyon : 27 et 28 juin
 Nantes : 7 et 8 juillet
 Marseille : 19 et 20 septembre
 Strasbourg : 14 et 15 novembre

Formation Intra entreprise,
 nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 295,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Formateur en Anglais

PUBLIC

Personnel de l'hôtellerie restauration

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation en face à face
 Alternance d'apports théoriques et pratiques
 Mises en situation et jeux de rôles

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires seront en mesure de maîtriser les fondamentaux de la langue, élaborer des phrases en anglais en respectant les règles syntaxiques.
 Accueillir et converser avec les clients.



Anglais (*Spécial hôtel restaurant*) Niveau 2

OBJECTIFS

Accueillir le client étranger dans votre établissement et faire bonne impression
Maîtriser un niveau de langage satisfaisant pour présenter l'offre commerciale de l'établissement
Acquérir l'aisance et la fluidité nécessaire pour vendre vos produits et services.

PROGRAMME

1. Anglais écrit

Les réservations (reservations) Répondre aux courriers, e-mail, fax, etc
Les demandes d'informations /commerciales (enquiries)
Savoir décrire son environnement touristique
Savoir décrire son hôtel, ses prestations, ses services, les tarifs
Les divers types de chambres, de menus, animations
Les allottements, les forfaits (1/2 pension)
La situation géographique de l'hôtel-restaurant

Savoir décrire les documents de promotion/d'information (leaflets, brochures)

Brochures, dépliants, plaquettes
Documents spécifiques (internet/web site, the Web)
Le site Internet en anglais (ou quelques éléments)

2. Anglais oral

L'anglais au téléphone (phone calls)
Comprendre, se faire comprendre, savoir répondre, savoir faire patienter, épeler un nom
Exemples de situations (client individuel, tour

opérateurs,...)
Vocabulaire de mise en attente, de demande de réservations, dialogue commercial

L'anglais en face à face (reception, checking-in and out)

Gérer les situations d'accueil,
Description des événements, de la ville, du village, ...

Savoir décrire son hôtel

Ses prestations, ses services, les tarifs, les divers types de chambres, de menus

Expliquer une facture, un remboursement

Traiter des réclamations, des urgences (complaints, urgences)

Fiches de vocabulaire spécifique

(santé, dépannage voiture, perte de papiers, vols)

Changer de chambre

Déloger un client, lui expliquer pourquoi.



Réf : 6900.01

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 16 et 17 juin
Arras : 23 et 24 mai
Paris : 3 et 4 mai
Lyon : 15 et 16 septembre
Nantes : 1 et 2 décembre
Marseille : 6 et 7 octobre
Strasbourg : 8 et 9 décembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 295,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur en Anglais

PUBLIC

Personnel de l'hôtellerie restauration

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation en face à face
Alternance d'apports théoriques et pratiques
Mises en situation et jeux de rôles

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez capable d'appréhender la situation les plus difficiles face aux clients s'exprimant en anglais

PRÉREQUIS

Posséder les notions de bases en Anglais, ou avoir suivi la formation "Anglais (*Spécial hôtel restaurant*) Niveau 1"

La communication orale et écrite

OBJECTIFS

Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés que l'on a à se faire comprendre. Professionnaliser ses échanges grâce à une parfaite maîtrise de soi et des techniques de communication. Rédiger, écrire en fonction des buts et de contextes identifiés.

PROGRAMME

1. Communication orale intéresser et convaincre

Travail approfondi sur l'expression verbale et non verbale

La voix : les composantes de la voix, le débit verbal, gestion des silences

Prise de parole et interactivité

S'exprimer mais aussi faire s'exprimer

Le regard lors du premier contact, balayer son auditoire, l'implication

Capter son auditoire : techniques

d'accroche, se centrer sur l'intérêt de l'autre

Organiser ses messages

Structurer ses interventions (plans)

Prendre des notes exploitables

Préparer des supports

Cadre et environnement matériel

Maîtriser le stress en situation de communication

Le rôle du stress

Se servir du « bon » stress, se protéger du mauvais stress

Gestion des situations de stress les plus fréquentes

Se connaître dans ses réactions face aux autres

L'image de soi et l'impact personnel

Connaître ses leviers personnels pour améliorer sa relation aux autres

Faire émerger ses qualités de communicant

2. Communication écrite

Gagner du temps dans la rédaction

Écrire : pourquoi, quand, pour dire quoi ?

Préparer son écrit, c'est faciliter sa rédaction

Structurer sa pensée

Susciter l'envie de lire à travers les titres

Guider la lecture avec l'introduction, la conclusion et le sommaire

Maîtriser les principes de la mise en page

Noter ce qui est utile

Conjuguer dans ses écrits information et conviction

Quel contenu, quel style, quelle présentation pour donner de l'intérêt à ses différents supports :

La lettre, le compte rendu et la prise de notes

La note d'information, la note de procédure

Le rapport, la note de synthèse

Le message "e-mail"

Tous les types d'écrits spécifiques à l'entreprise apportés par les stagiaires

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires

Réf : 6900.02

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 11 et 12 avril
 Arras : 3 et 4 novembre
 Paris : 2 et 3 mai
 Lyon : 9 et 10 juin
 Nantes : 6 et 7 octobre
 Marseille : 27 et 28 juin
 Strasbourg : 5 et 6 décembre

Formation Intra entreprise,
 nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 295,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur en Communication

PUBLIC

Toute personne qui souhaite améliorer son efficacité rédactionnelle et améliorer sa prise de parole devant un auditoire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires seront en mesure d'améliorer leur communication orale et écrite en milieu professionnel



Espagnol (Initiation)

OBJECTIFS

Développer les compétences communicatives ;
Favoriser l'autonomie dans les situations de la vie quotidienne
Communiquer en espagnol dans un cadre professionnel
Améliorer la compréhension et l'expression écrites et orales

PROGRAMME

1. Les bases de la langue

Noms et adjectifs
Articles et pronoms
Prépositions
Vocabulaire
Conjonctions

2. Conjugaison et grammaire

Les auxiliaires ser et estar
Les temps simples : Passé, présent, futur
La concordance des temps
Phrases simples et usuelles en contexte professionnel

3. Exprimer une idée

Apprendre la grammaire en contexte de communication

4. Vocabulaire

Vocabulaire adapté au secteur hôtelier

5. Travail sur l'expression et la compréhension orale

Apprendre à s'exprimer face au client, présenter son établissement et présenter les produits et services de l'établissement.
Travail sur les divers accents

Réf : 6900.03

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 12 et 13 mai
Arras : 27 et 28 juin
Paris : 2 et 3 mai
Lyon : 7 et 8 juillet
Nantes : 29 et 30 septembre
Marseille : 3 et 4 novembre
Strasbourg : 3 et 4 octobre

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

975,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur en langue Espagnol

PUBLIC

Tout public

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation en face à face
Alternance d'apports théoriques et pratiques
Mises en situation et jeux de rôles

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires maîtriseront des bases nécessaires en espagnol pour accueillir les clients, présenter et proposer les services de l'établissement.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis nécessaires



Word Niveau 1



OBJECTIFS

Être capable de créer, de conserver, de modifier, de mettre en forme, de sauvegarder et d'imprimer un document simple (courrier, rapport...).

PROGRAMME

1. Introduction au traitement de texte

Présentation du traitement de texte
Mise en route du logiciel
Principe du traitement de texte
Les principes de base
Saisir un document

2. Insérer des caractères spéciaux (puces et symboles)

Insertion d'images
Corriger et modifier
Supprimer des caractères
Diviser et regrouper des paragraphes
Sélectionner du texte

3. Mettre en forme

Les attributs des caractères (gras, italique, souligné, barré, majuscule, petite capitale, Double souligné, position, changer le nom et la taille de police)

4. Les attributs des paragraphes

Alignement, retrait, interligne
Appliquer un style rapide, un thème

5. Insertion d'un tableau

Ouvrir, renommer, sauvegarder un document existant
Demander un aperçu avant impression

6. Imprimer un document

Rechercher un document et le charger
Déplacer, copier, supprimer du texte

7. Mettre en page un document

Encadrer une partie de texte
Tramer un paragraphe
Souligner sur toute la largeur
Modifier les marges, l'orientation du papier

PRÉREQUIS

Savoir naviguer dans l'environnement Windows

Réf : 7000.00

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 3 et 4 mai
Arras : 23 et 24 juin
Paris : 4 et 5 avril
Lyon : 29 et 30 septembre
Nantes : 12 et 13 décembre
Marseille : 13 et 14 octobre
Strasbourg : 7 et 8 avril

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

695,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur en Bureau-
tique

PUBLIC

Toute personne souhaitant
utiliser avec autonomie le logiciel
Word.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et
séquentielle alternant des
phases théoriques et
d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les sta-
giaires seront capables de :
Comprendre le fonctionnement
de Word
Savoir rédiger des documents en
toute autonomie



Word Niveau 2



OBJECTIFS

Utiliser les outils avancés du traitement de texte
Maîtriser les thèmes, les styles et les modèles
Imprimer une enveloppe
Réaliser un publipostage

1. Tabulations, listes et pagination

Créer et gérer un taquet
Créer et gérer une liste à puces ou numérotées
Créer un style de liste
Insérer un saut de ligne, un saut de page, ou un document
Créer un alinéa

2. Mise en forme des caractères et des paragraphes

Le surligneur
Alignements, retraits, interlignes, espacements
Bordures et trames
Listes à puce et liste numérotées
Recopie de la mise en forme
Le Couper/Copier/Coller

3. Fonctionnalités avancées

Gérer les coupures de mots, les espaces ou les traits d'union insécables
Insérer un symbole, un exposant, un indice, une lettrine
Rechercher, remplacer du texte / mises en forme
Recopier des mises en forme
Orthographe / grammaire : utilisation, correction automatiques, dictionnaire personnel, synonyme, traduction

4. Réaliser un publipostage

Création d'une enveloppe ou d'une étiquette d'adresse
Créer, modifier un publipostage
Insertion de champs de fusion
Insertion de texte conditionnel
Création et personnalisation d'une liste de destinataires

5. Les tableaux

- Rappels sur la création d'un tableau
- Mise en forme
- Mise en page
- Tableaux complexes

6. Mise en page du document

- Gestion des sauts de pages
- L'aperçu multi-pages
- En-tête, pied de page et numéros de page
- Les marges, l'orientation des pages
- L'impression et ses options

7. Les effets typographiques

- WordArt
- Les lettrines
- La gestion simple d'une image

Réf : 7000.01

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 30 et 31 mai
Arras : 29 et 30 novembre
Paris : 23 et 24 mai
Lyon : 23 et 24 juin
Nantes : 7 et 8 juillet
Marseille : 10 et 11 octobre
Strasbourg : 24 et 25 novembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

720,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur en Bureau-tique

PUBLIC

Tout public

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, Les stagiaires seront en mesure d'utiliser au quotidien les fonctions intermédiaires du logiciel Word.

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation word niveau 1, ou posséder des connaissances de bases sur le logiciel, tel que le traitement de texte, la mise en page, l'aperçu et l'impression de documents.



Word Niveau 3



OBJECTIFS

Comprendre le fonctionnement de Word
Savoir rédiger des documents en toute autonomie
Gérer des documents longs

PROGRAMME

Améliorer sa présentation à l'aide des multiples outils de Microsoft Word

Personnaliser la barre d'outils
Insérer ou supprimer des caractères spéciaux
Encadrer, découper et/ou habiller une image
Etablir un texte en colonnes
Protéger un document
Améliorer son efficacité grâce à la conception de modèles
Créer ou modifier des styles
Concevoir et enregistrer des modèles de documents
Lien hypertexte
Multicolonnage
Outils de finalisation de documents longs
Création et gestion d'un plan
Notion de document maître
Insertion de table des matières
Insertion d'index
Insertion de citation
Insertion de bibliographie

Utiliser le mode plan

Créer et manipuler un plan
Insérer un titre et/ou un chapitre
Gérer la mise en page : sauts de page, sauts de section
Définir en-têtes et pieds de page
Utiliser la numérotation des pages
Créer la table des matières à partir du plan

Insérer des liens hypertextes dans la table des matières
Utiliser les signets et renvois
Mises en forme de documents longs
Création et gestion de section
En-tête et pied de page
Numérotation
Gestion des sauts de pages automatiques
Note de bas de page
Notes de fin de document
Signets
renvoi automatique

Concevoir un formulaire

Définir un champ texte, numérique ou date
Insérer une liste déroulante ou une case à cocher
Protéger et sauvegarder un formulaire

Etablir un mailing (publipostage)
Utiliser l'aide au publipostage
Définir le document principal : lettres types, enveloppes, étiquettes, catalogues, etc.
Créer ou ouvrir une source de données
Fusionner les données avec le document

PRÉREQUIS

Connaitre les fonctions intermédiaires du logiciel Word. Avoir suivi la formation Word niveau 1 et 2.

Réf : 7000.02

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 26 et 27 septembre
Arras : 2 et 3 mai
Paris : 20 et 21 juin
Lyon : 3 et 4 octobre
Nantes : 27 et 28 juin
Marseille : 30 et 31 mars 2016
Strasbourg : 9 et 10 novembre

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

895,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur en Communication

PUBLIC

Toute personne souhaitant utiliser avec autonomie le logiciel de traitement de texte Word.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant de phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires seront en mesure de réaliser des prises de parole en public réussies



Excel Niveau 1



OBJECTIFS

Etre capable de créer, conserver, modifier, mettre en forme, sauvegarder et imprimer des tableaux de calcul.

Créer une formule de calcul à l'aide de fonctions simples ou avancées

PROGRAMME

1. Principe du tableur

mise en route du logiciel
les rubans, outil d'approche globale du tableur
description et utilisation
paramétrage l'environnement du travail

2. Le tableau de calcul

créer un tableau
saisir des données (libellé, nombre, date...)
utiliser des formules de calcul utilisant les quatre opérations
recopier, dupliquer des formules
définir le format des données
insérer, supprimer des lignes, des colonnes
modifier les caractéristiques d'une ligne, d'une colonne
adresser des cellules (référence absolue)
nommer des plages de cellules
ajouter, modifier et supprimer des données et des formules
utiliser des fonctions simples (somme, minimum, maximum, moyenne)

3. La gestion des feuilles du classeur

insérer, supprimer, nommer, déplacer, copier une feuille
mettre à jour simultanément le contenu de plusieurs feuilles

4. Les fonctionnalités globales

utiliser les aides proposées par le logiciel
sauvegarder un tableau de calcul
mettre en page et imprimer un tableau de calcul

Réf : 7000.03

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 30 et 31 mars
Arras : 22 et 23 septembre
Paris : 13 et 14 octobre
Lyon : 7 et 8 novembre
Nantes : 5 et 6 décembre
Marseille : 14 et 15 novembre
Strasbourg : 17 et 18 mai

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

695,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur en Anglais

PUBLIC

Personnel de l'hôtellerie restauration

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation en face à face
Alternance d'apports théoriques et pratiques
Mises en situation et jeux de rôles

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez capable de dégager le temps nécessaire à l'accomplissement de vos priorités.

PRÉREQUIS

Savoir naviguer dans l'environnement Windows



Excel Niveau 2



OBJECTIFS

Réaliser à partir d'un tableau de données des représentations graphiques.
Créer une base de données dans un tableau de calcul.

PROGRAMME

1. Les graphiques

Construire un graphique

Définir les différents éléments et les formats des graphiques

Définir les éléments additionnels : Corps du graphique / Axes, textes, légendes

Mettre en page et choisir les options d'impression, imprimer

Calculer des dates, des heures : DATE, JOUR, MOIS.DECALER, ...

Manipuler du texte : GAUCHE, DROITE, STXT, NBCAR, ...

Protéger la feuille ou le classeur.

2. Les tableaux de données

Création, mise en forme et gestion d'un tableau

Calculs automatiques dans un tableau

Filtrage automatique et personnalisé

Valeurs vides et doublons

Zone de critères

Filtre et copie de lignes par zone de critères

Statistiques avec zone de critères

3. Construire des formules de calcul simples et élaborées

Maîtriser la recopie de formules

Nommer des cellules ou des plages de cellules.

Mettre en place des conditions simples, complexes, imbriquées : SI, OU, ET, EST-VIDE ...

Calculer des statistiques : NBVAL, NB, NB.SI, MEDIANE, ...

Mettre en relation des données avec la fonction RECHERCHEV.

PRÉREQUIS

Maîtriser l'utilisation basique du logiciel Excel. Avoir suivi la formation "Excel niveau 1".

Réf : 7000.04

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 11 et 12 avril
 Arras : 27 et 28 juin
 Paris : 11 et 12 avril
 Lyon : 17 et 18 octobre
 Nantes : 28 et 29 novembre
 Marseille : 16 et 17 juin
 Strasbourg : 3 et 4 novembre

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

695,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur en Communication Bureautique

PUBLIC

Toute personne souhaitant utiliser avec autonomie le tableau Excel.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires seront en mesure de réaliser des tableaux performants à partir de l'outil Excel



Excel Niveau 3



OBJECTIFS

Utiliser les outils de calculs avancés.
Créer et modifier un tableau croisé dynamique

PROGRAMME

1. Etre efficace avec Excel

Conversion de données
Création de séries de données
Plage de cellules dans une fonction
Lignes de sous-totaux
Organisation de données sous forme de plan
Affichages personnalisés : les vues
Annotation d'une cellule, audit de formules, fenêtre espion

croisé

Graphique croisé dynamique

2. Les fonctions avancées

Fonction Recherche(), fonctions texte et financières
Calculs d'heures et de dates
Conditions avec ET, OU, NON
Conditions imbriqués et fonctions conditionnelles
Formule matricielle
Calculs lors de recopie
Consolidation
Tables à double entrée
Valeur cible
Solveur
Gestionnaire de scénarios

3. Les tableaux croisés dynamiques

Création, modification d'un tableau croisé dynamique
Sélection, copie, déplacement, suppression d'un tableau croisé
Disposition et mise en forme d'un tableau

Réf : 7000.05

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 9 et 10 juin
Arras : 13 et 14 octobre
Paris : 23 et 24 mai
Lyon : 21 et 22 novembre
Nantes : 3 et 4 octobre
Marseille : 14 et 15 avril
Strasbourg : 26 et 27 septembre

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

695,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur Bureautique

PUBLIC

Tout public

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation 30% théorie 70% pratique. Application sur poste informatique.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires maîtriseront les fonctions avancées d'Excel, leur permettant de réaliser les calculs et combinaisons les plus complexes.

PRÉREQUIS

Connaissance des fonctions intermédiaires d'Excel, mise en page, impression, création et remplissage de tableaux. Avoir suivi les formations "Excel niveau 1 et 2".



Outlook Niveau 1



OBJECTIFS

Créer, envoyer, recevoir des messages,
 Vérifier l'orthographe, mettre en forme le texte d'un message,
 Insérer des pièces jointes, rechercher des messages...

PROGRAMME

1. Découverte

Généralités sur la messagerie
 Accès aux dossiers Outlook
 Environnement de la messagerie

5. Gestion personnalisée

Signature automatique
 Message en cas d'absence

2. Présentation d'Outlook 2013

Naviguer dans la fenêtre Outlook :
 Menu Fichier, Ruban, Onglets
 Personnaliser la barre d'accès rapide
 Visualiser les éléments Outlook : Courrier,
 Calendrier, Contacts, Tâches, Notes
 Modifier l'apparence des volets de lecture et
 de navigation

3. Création et envoi d'un message

Destinataires dans un carnet d'adresses
 Champs de message (A, Cc, Cci, Objet,
 Pièces jointes)
 Options de suivi d'un message
 Rédiger un texte de message
 Insertion de pièces jointes

4. Gestion des messages reçus

Consultation des messages
 Éléments joints à un message reçu
 Transfert d'un message
 Impression des messages
 Suppression des messages

PRÉREQUIS

Savoir naviguer dans l'environnement Windows

Réf : 7000.06

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 27 et 27 mai
 Arras : 14 et 15 avril
 Paris : 13 et 14 juin
 Lyon : 17 et 18 octobre
 Nantes : 1 et 2 juin
 Marseille : 15 et 16 septembre
 Strasbourg : 10 et 11 octobre

Formation Intra entreprise,
 nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

690,00 € HT
 par stagiaire

ANIMATION

Formateur bureautique

PUBLIC

Tout public

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation 30% théorie 70%
 pratique. Application sur poste
 informatique.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les participants, disposeront des
 bases nécessaires à l'utilisation
 d'Outlook au quotidien, comme
 messagerie principale.



Outlook Niveau 2



OBJECTIFS

Gérer les messages reçus ou envoyés
Utiliser efficacement le carnet d'adresse
Gérer vos rendez-vous
Utiliser le gestionnaire de tâches

PROGRAMME

1. Organiser vos messages

Tri et regroupement des messages
Signature dans un message
Modèles ou formulaires pour les messages
Recherche de message
Archivage automatique des messages

2. Le carnet d'adresse

Les contacts
Transmission d'un contact par messagerie
Classement et tri des contacts
Liste de distribution

3. Organisation des rendez-vous

Gestion des rendez-vous
Calendriers
Éléments répétitifs
Gestion des réunions
Impression du calendrier et de ses éléments
Mise en page des styles d'impression
Calendrier en tant que page web

4. Organisation

Création d'une tâche
Gestion d'une tâche
Gestion des notes
Affichage des notes

5. Traiter un volume important de mails, organiser le classement et l'archivage

Purger sa boîte de réception en s'appuyant sur la méthode CAP.

Exploiter les indicateurs de suivi, les conversations et outils de recherche.

Créer des fichiers de données (pst) pour désengorger sa boîte à lettres.

Créer des règles pour filtrer et classer automatiquement ses mails.

Enregistrer des actions rapides pour les manipulations les plus courantes : transfert, classement, modèles, ...

Collecter rapidement une information : les boutons de vote.

Gérer ses mails pendant son absence.

Filtrer le courrier indésirable (Spam).

Paramétrer l'archivage automatique.

Réf : 7000.07

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 19 et 20 septembre
Arras : 7 et 8 avril
Paris : 4 et 5 avril
Lyon : 2 et 3 juin
Nantes : 17 et 18 octobre
Marseille : 3 et 4 novembre
Strasbourg : 13 et 14 juin

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

690,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur Bureautique

PUBLIC

Tout public

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation 30% théorie 70% pratique. Application sur poste informatique.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure d'utiliser de façon avancée le logiciel Outlook, de Microsoft, pour organiser le travail, gérer les mails, adresses et calendriers avec brio.

PRÉREQUIS

Savoir naviguer dans l'environnement Windows. Avoir suivi la formation "Outlook niveau 1".



Powerpoint



OBJECTIFS

Découvrir l'environnement de Powerpoint
Créer une présentation
Élaborer des diapositives
Réaliser des diaporama

PROGRAMME

1. Notions de base d'une présentation

Présentation, langage et efficacité
les règles à respecter

1. Concevoir une présentation

Les différents modes d'affichage
Mise au point d'un plan
Travailler sur les diapositives

1. Définition du graphisme

Choisir et appliquer un modèle
Personnaliser l'arrière-plan
Définir les couleurs
Utilisation des masques
Mises en forme, insertions, etc..

1. Organisation des diapositives

Mode trieuse
Gestion, générale : suppression, déplacement, duplication, etc..

1. Optimisation de la présentation

Bibliothèques d'images
Insertion de graphismes (importations d'autres logiciels)
Insertion d'objets
Positionner et organiser les objets

1. Exploiter le diaporama

Définition de l'enchaînement des diapositives
Effets de transition
Effets d'animation
Différentes fonctionnalités du mode diaporama

PRÉREQUIS

Savoir naviguer dans l'environnement Windows

Réf : 7000.08

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 2 et 3 mai
Arras : 26 et 27 septembre
Paris : 13 et 14 juin
Lyon : 11 et 12 avril
Nantes : 12 et 13 décembre
Marseille : 17 et 18 octobre
Strasbourg : 26 et 27 mai

Formation Intra entreprise,
nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

595,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Consultant Formateur en Bureau-tique

PUBLIC

Toute personne souhaitant réaliser des présentations avec le logiciel powerpoint

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, 70% pratique, 30% théorie,

À L'ISSUE DE LA FORMATION

Les stagiaires seront en mesure de réaliser des prises de parole en public réussies



Windows 10



OBJECTIFS

Découvrir Windows 10 Pour une rapide prise en main rapide
Maîtriser les fonctionnalités importantes du dernier OS Windows 10.
Passer sans problème d'un ancien système Windows au nouvel OS Windows 10.
Travailler aisément, efficacement, et en toute sécurité avec les dossiers, fichiers et les principales applications de Windows 10.

PROGRAMME

1. Démarrer avec Windows 10

Le menu, son utilisation, le personnaliser
Epingler des logiciels ou des fichiers
Retrouver rapidement vos outils, vos fichiers, astuces

Les nouveautés : Le desktop virtuel (disposer de plusieurs bureaux), l'assistant Cortana...
Ajouter des volets au menu démarrer
Personnaliser le bureau (écran de veille, arrière plan, écran de veille)
Le centre de notifications

2. Utiliser et paramétrer Microsoft Edge

Découverte du nouveau navigateur Edge
Ecrire sur le Web
Prendre vos lectures avec vous !

3. Personnaliser et paramétrer votre Windows 10

Les paramètres
Personnaliser votre écran de verrouillage
Gestion et utilisation des thèmes
Modifier l'arrière-plan et les couleurs du Bureau

4. Enregistrer et synchroniser les contenus

Utilisation de OneDrive sur votre PC. Quel en est l'intérêt ?
Rechercher vos fichiers
Retrouver vos fichiers sur d'autres postes,

sur votre téléphone, votre tablette
Sauvegarder et restaurer vos fichiers avec l'historique des fichiers

5. Utilisation d'office

Installation de Word Mobile, Excel mobile....
A partir de Store, en lecture seule !
Utilisation

6. Applications et notifications

Explorer le Store
Choisir les options d'applications
Déplacer les fenêtres des applications
Regrouper les fenêtres des applications
Déclencher une action rapidement
Choisir le mode de mise à jour

7. Passer d'une utilisation PC avec la souris vers un écran tactile de façon, transparente

Utiliser le PC à la façon d'une tablette
Utiliser l'interface tactile avec Windows
Utiliser un stylet

8. Gérer les options d'ergonomie

Faciliter l'utilisation de votre PC
Entendre le texte lu à haute voix avec le narrateur
Utiliser la reconnaissance vocale
Gagner du temps avec les raccourcis clavier

Réf : 7000.09

2 jours / 14 heures

Dates des sessions

Lille : 27 et 28 juin
Arras : 10 et 11 octobre
Paris : 30 et 31 mai
Lyon : 14 et 15 avril
Nantes : 1 et 2 décembre
Marseille : 12 et 13 octobre
Strasbourg : 17 et 18 novembre

Formation Intra entreprise, nous contacter pour Devis

Tarif Inter-entreprise :

1 895,00 € HT
par stagiaire

ANIMATION

Formateur Bureauautique, administrateur réseaux

PUBLIC

utilisateurs et aux administrateurs du système Windows

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports pratiques
Applications sur poste informatique
• Supports de cours
• Evaluation en fin de stage

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez capable de maîtriser le nouvel environnement Windows 10 de Microsoft

PRÉREQUIS

Connaissance préalable de l'ordinateur sous Windows (Xp, Vista ou seven, 8).



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

1. Objet et champ d'application

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

2. Modalités de passation des Commandes

La proposition et les prix indiqués par DYNAMIQUE CONSULTANTS sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du bon de commande.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par DYNAMIQUE CONSULTANTS d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande. La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par DYNAMIQUE CONSULTANTS à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

3. Documents contractuels

Pour chaque action de formation une convention établie selon les articles L 6353-1 et L 6353-2 du Code du travail est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

4. Prix, facturation et règlement

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, métaplan, Matériel de simulation marketing, ...) sont facturés en sus.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

En cas de retard de paiement, DYNAMIQUE CONSULTANTS pourra suspendre toutes les commandes en cours et désactiver l'accès au(x) module(s) E-learning, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

DYNAMIQUE CONSULTANTS aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à DYNAMIQUE CONSULTANTS.

5. Règlement par un OPCA

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé dont il dépend, il appartient au Client de :

- faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande;
- indiquer explicitement sur la convention et de joindre à DYNAMIQUE CONSULTANTS une copie de l'accord de prise en charge ;
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCA, le solde sera facturé au Client. Si DYNAMIQUE CONSULTANTS n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCA au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par DYNAMIQUE CONSULTANTS est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

6. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

7. Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation DYNAMIQUE CONSULTANTS, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, DYNAMIQUE CONSULTANTS pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

8. Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Annulation des formations en présentiel à l'initiative du Client

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre DYNAMIQUE CONSULTANTS et le Client et sont bloquées de façon ferme.

Toute annulation doit être communiquée par e-mail à l'adresse contact@dynamique-consultants.fr

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité.

- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client

- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

- En cas de non présentation du stagiaire, la totalité de l'action de formation est due à titre d'indemnité forfaitaire.

La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCA.

9. Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à DYNAMIQUE CONSULTANTS en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels de DYNAMIQUE CONSULTANTS pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

10. Renonciation

Le fait, pour DYNAMIQUE CONSULTANTS de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

11. Obligation de non sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de DYNAMIQUE CONSULTANTS ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles. En cas de non respect de la présente obligation, le Client devra verser à DYNAMIQUE CONSULTANTS à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

12. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français, en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre DYNAMIQUE CONSULTANTS et ses Clients.

13. Attribution de compétence

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ARRAS, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de DYNAMIQUE CONSULTANTS qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

14. Election de domicile

L'élection de domicile est faite par Dynamique Consultants à son siège social au 10 rue du George Sand, Saint Laurent Blangy.





BULLETIN D'INSCRIPTION

Merci de nous renvoyer dans les meilleurs délais ce bulletin d'inscription
à **DYNAMIQUE CONSULTANTS** 10 rue George Sand 62223 SAINT LAURENT BLANGY,
par mail à : servicecommercial@dynamique-consultants.fr, ou par fax au 09.85.61.90.52

SOCIETE

Raison sociale :
Adresse :
Code postal : Ville :
Téléphone : Fax :
N° de SIRET : N° de TVA intracommunautaire :
Contact : ☐ Mlle ☐ Mme ☐ M.
Nom Prénom :
Fonction : Ligne directe :
E-mail :

FORMATION

Intitulé de la formation :
Date de la formation : Durée de la formation : jours.
Lieu de la formation :

☐ Formation Intra entreprise (Dans vos locaux)

☐ Formation Inter entreprise (Dans nos locaux)

Prise en charge par un fond de formation (OPCA) : ☐ oui ☐ non (Pour toute subrogation l'accord doit être préalable à la date de formation)

Si oui, Nom et adresse de l'OPCA :

PARTICIPANTS

Noms

Prénoms

Fonction

**A réception de ce bulletin d'inscription, nous vous
adresserons votre convention de formation**





BULLETIN D'INSCRIPTION

Merci de nous renvoyer dans les meilleurs délais ce bulletin d'inscription
à **DYNAMIQUE CONSULTANTS** 10 rue George Sand 62223 SAINT LAURENT BLANGY,
par mail à : servicecommercial@dynamique-consultants.fr, ou par fax au 09.85.61.90.52

SOCIETE

Raison sociale :
Adresse :
Code postal: Ville:
Téléphone: Fax:
N° de SIRET : N° de TVA intracommunautaire:
Contact : ☐ Mlle ☐ Mme ☐ M.
Nom Prénom :
Fonction : Ligne directe:
E-mail :

FORMATION

Intitulé de la formation :
Date de la formation: Durée de la formation:jours.
Lieu de la formation :
☐ Formation Intra entreprise (Dans vos locaux)
☐ Formation Inter entreprise (Dans nos locaux)
Prise en charge par un fond de formation (OPCA) : ☐ oui ☐ non (Pour toute subrogation l'accord doit être préalable à la date de formation)
Si oui, Nom et adresse de l'OPCA :

PARTICIPANTS

Noms

Prénoms

Fonction

**A réception de ce bulletin d'inscription, nous vous
adresserons votre convention de formation**



