



**Formation, Conseil, Recrutement, Coaching, Suivi...**

...développement commercial France et International, organisation, conduite de changement ...

## Hôtellerie, Restauration Tourisme, Services

# ACTION FORMALYS

## GROUPE PROFORMALYS

**Notre philosophie : permettre aux hommes et aux femmes  
d'aujourd'hui de donner le meilleur d'eux-mêmes  
dans une Entreprise prospère**



[www.action-formalys.com](http://www.action-formalys.com)

Tél. : 01 48 74 29 45 – [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) – Fax : 01 48 74 39 98



**Paris : 5, rue Fénelon 75010 PARIS**

**Lyon : 27, rue de la Villette 69003 LYON**

**Lille : 229, rue de Solferino 65000 LILLE**

**Lisieux : Manoir des Ulies 14140 VIEUX PONT EN AUGE**

*Les thèmes peuvent être développés à la demande ;*

*Devis gratuit sous 48 heures ;*

*Tous les stages se font en inter entreprises et en intra entreprises ;*

*Ils se déroulent dans nos locaux (Paris, Lyon, Lille, Lisieux) ou dans les vôtres ;*

*N'hésitez pas à nous demander un rendez-vous sans engagement de votre part.*

*Action Formalys est une société du Groupe ProFormalys*

**Paris, France**

**Copyright© Action Formalys 2017**

**Groupe ProFormalys**



# Thèmes de stages

## MANAGEMENT

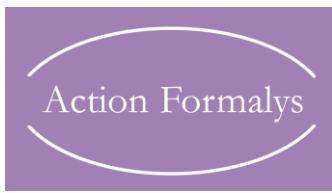
Gestion d'un hôtel /d'un restaurant - Découverte - <i>2 jours</i>	page <b>8</b>
Gestion d'un hôtel /d'un restaurant - Initiation - <i>3 jours</i>	page <b>9</b>
Gestion d'un hôtel /d'un restaurant - Perfectionnement - <i>5 jours</i>	page <b>10</b>
La gestion quotidienne d'un restaurant - <i>4 jours</i>	page <b>13</b>
Gestion des coûts en hôtellerie et restauration- <i>2 jours</i>	page <b>14</b>
Le briefing: cohésion de l'équipe - <i>3 jours</i>	page <b>15</b>
Les clés du management en hôtellerie restauration - <i>2 jours</i>	page <b>16</b>
Tout savoir sur la création ou la reprise d'un hôtel /restaurant - <i>5 jours</i>	page <b>17</b>
Améliorer ses performances grâce au contrôle d'exploitation- <i>4 jours</i>	page <b>18</b>
La création de satellites de distribution en restauration collective - <i>3 jours</i>	page <b>19</b>
Manager son équipe au quotidien - <i>4 jours</i>	page <b>20</b>
Améliorer sa marge brute - <i>3 jours</i>	page <b>21</b>
La gestion d'une cuisine, le rôle du chef de cuisine - <i>3 jours</i>	page <b>22</b>
Yield management - <i>3 jours</i>	page <b>23</b>
Revenue management - <i>2 jours</i>	page <b>24</b>
Webmarketing hôtelier - <i>2 jours</i>	page <b>25</b>
Gestion du personnel - <i>2 jours</i>	page <b>26</b>
La boîte à outils du chef d'entreprise en hôtellerie – restauration - <i>4 jours</i>	page <b>28</b>
Améliorer la prestation d'un self - <i>3 jours</i>	page <b>30</b>
La restauration d'entreprise - <i>3 jours</i>	page <b>31</b>
The ten golden rules to open a restaurant in London - <i>4 jours</i>	page <b>32</b>
Ouvrir une chambre d'hôte - <i>2 jours</i>	page <b>33</b>
Direction d'un hôtel - <i>5 jours</i>	page <b>34</b>
Réglementation spécifique à l'hôtellerie de plein air - <i>2 jours</i>	page <b>37</b>
Construction des hôtels - fondamentaux - <i>5 jours</i>	page <b>38</b>
Démarche qualité en hôtellerie - restauration - <i>2 jours</i>	page <b>39</b>

## RESSOURCES HUMAINES

Etre secrétaire aujourd'hui - <i>2 jours</i>	page <b>40</b>
Quelles techniques pour limiter la rotation du personnel - <i>2 jours</i>	page <b>41</b>
Formation de formateurs - <i>5 jours</i>	page <b>42</b>
Formation de formateurs occasionnels - <i>2 jours</i>	page <b>43</b>
Gérer une personnalité difficile - <i>2 jours</i>	page <b>44</b>
Gérer et résoudre les conflits - <i>4 jours</i>	page <b>45</b>
Coaching - <i>n.c.</i>	page <b>46</b>
Coachez votre chef de cuisine ! - <i>3 jours</i>	page <b>47</b>
Mener un entretien de recrutement jusqu'à l'intégration - <i>2 jours</i>	page <b>48</b>
Tous nos meilleurs conseils pour échouer à coup sûr - <i>2 jours</i>	page <b>49</b>

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

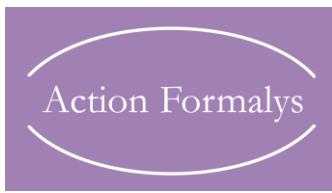
Relations avec la Clientèle - <i>1 jour</i>	page <b>50</b>
Mieux vendre les Services - <i>2 jours</i>	page <b>51</b>
Satisfaire et fidéliser le Client - <i>2 jours</i>	page <b>52</b>
Savoir gérer un conflit - <i>3 jours</i>	page <b>53</b>
Gestion des plaintes - <i>2 jours</i>	page <b>54</b>
Bien accueillir et savoir vendre les Services par téléphone - <i>1 jour</i>	page <b>55</b>
Gestion des réclamations - <i>2 jours</i>	page <b>56</b>
Le traitement des réclamations en hôtellerie - <i>2 jours</i>	page <b>57</b>
Optimisation des techniques d'accueil ... - <i>3 jours</i>	page <b>58</b>
Connaissance de soi, esthétique et courtoisie - <i>2 jours</i>	page <b>59</b>
Techniques de vente et comportement professionnel face au client - <i>2 jours</i>	page <b>60</b>
Les techniques de vente spécifiques à l'hôtellerie - <i>2 jours</i>	page <b>61</b>
Réussir son marketing opérationnel - <i>1 jour</i>	page <b>62</b>
Hospitality training in English - <i>2 jours</i>	page <b>63</b>
Gérer la relation client au téléphone à la réservation - <i>2 jours</i>	page <b>64</b>
L'accueil VIP, relation de proximité, relation d'intensité - <i>2 jours</i>	page <b>65</b>
Vendeurs du luxe - <i>2 jours</i>	page <b>66</b>
Mieux connaître les goûts de la clientèle étrangère... - <i>1 jour</i>	page <b>67</b>
Accueil en Hôtellerie de luxe - <i>2 jours</i>	page <b>68</b>
Perfectionnez votre Accueil - Qualité en Hôtellerie de luxe - <i>2 jours</i>	page <b>69</b>
Qualité de service haut de gamme - <i>2 jours</i>	page <b>70</b>
Le décor du Restaurant - <i>1 jour</i>	page <b>72</b>
Améliorer la qualité de son accueil grâce à la décoration - <i>1 jour</i>	page <b>73</b>
Le savoir-être professionnel en Palace - <i>2 jours</i>	page <b>74</b>
Coaching commercial d'une équipe de salle - <i>2 jours</i>	page <b>75</b>
Augmentez vos ventes en Hôtellerie 4 * - <i>2 jours</i>	page <b>76</b>
La magie d'un lieu par la magie des mots - <i>3 jours</i>	page <b>77</b>
De la satisfaction ... à la reconnaissance du client : la fidélisation - <i>2 jours</i>	page <b>78</b>
Personnaliser l'accueil dans les chambres - <i>2 jours</i>	page <b>79</b>
Etre acteur de sa vente - méthodes d'improvisations théâtrales - <i>3 jours</i>	page <b>80</b>
Accueillons ensemble notre client comme notre invité - <i>3 jours</i>	page <b>81</b>
Adaptation à l'accueil des clients chinois - <i>2 jours</i>	page <b>82</b>
L'anglais en Hôtellerie - Restauration - <i>21 jours</i>	page <b>83</b>
Perfectionnement à l'accueil pour voituriers et bagagistes - <i>1 jour</i>	page <b>84</b>
Analyse comportementale du consommateur dans un restaurant - <i>2 jours</i>	page <b>85</b>
L'accueil adapté de la clientèle en fonction de sa nationalité - <i>1 jour</i>	page <b>86</b>
Vente de séminaires - <i>2 jours</i>	page <b>87</b>
Optimisation des ventes pour la réception hôtellerie - <i>3 jours</i>	page <b>88</b>
Le service en salle de restaurant - <i>2 jours</i>	page <b>89</b>
Augmenter les ventes en restaurant grâce à la vente proactive - <i>2 jours</i>	page <b>90</b>
Protocole - <i>2 jours</i>	page <b>91</b>
Savoir vendre en hôtellerie - Upselling & cross selling - <i>2 jours</i>	page <b>93</b>
La fonction de maître d'hôtel, bien plus qu'un métier... - <i>5 jours</i>	page <b>94</b>
Chef de réception - <i>4 jours</i>	page <b>96</b>



## FORMATIONS HÔTELLERIE - RESTAURATION – Page 5

### HYGIENE ET SECURITE

Perfectionnement d'employé(e)s d'étages - <i>3 jours</i>	page <b>97</b>
Connaître les bases du travail de femme de chambre Hôtellerie 4 * - <i>2 jours</i>	page <b>98</b>
Perfectionnement de femmes de chambre pour l'Hôtellerie 4 * - <i>2 jours</i>	page <b>99</b>
Trucs et astuces pour diriger des femmes de chambre - <i>2 jours</i>	page <b>100</b>
Le système HACCP - <i>2 jours</i>	page <b>101</b>
Réception des denrées en cuisine. Nettoyage des locaux - <i>2 jours</i>	page <b>102</b>
Hygiène Qualité en restauration. Les règles générales en cuisine - <i>2 jours</i>	page <b>103</b>
La méthode HACCP en Restauration commerciale ou collective - <i>2 jours</i>	page <b>104</b>
Les procédures HACCP dans les services hospitaliers - <i>2 jours</i>	page <b>105</b>
Base et mise en œuvre des règles de sécurité en restauration - <i>1 jour</i>	page <b>106</b>
Le rôle et les fonctions du CHSCT en restauration - <i>2 jours</i>	page <b>107</b>
Découverte de la liaison froide - <i>3 jours</i>	page <b>108</b>
HACCP, GBPH, méthodes de gestion de l'hygiène souples - <i>2 jours</i>	page <b>109</b>
Organiser une cuisine sous vide - <i>3 jours</i>	page <b>110</b>
Hygiène et fonction linge - <i>3 jours</i>	page <b>111</b>
Principe de la liaison chaude - <i>3 jours</i>	page <b>112</b>
Audit hygiène - <i>2 jours</i>	page <b>113</b>
Prévention des risques professionnels en restauration traditionnelle - <i>2 jours</i>	page <b>114</b>
Développer ses capacités de manager des équipes des étages - <i>1 jour</i>	page <b>115</b>
Les étages à la carte - <i>2 jours</i>	page <b>116</b>
Les gestes et postures dans les étages - <i>1 jour</i>	page <b>117</b>
Valorisation de soi dans les étages - <i>1 jour</i>	page <b>118</b>
Savoir communiquer - <i>1 jour</i>	page <b>119</b>
Gestion du stress - <i>1 jour</i>	page <b>120</b>
Posture, stress et communication dans les étages - <i>2 jours</i>	page <b>121</b>
La gouvernante en hôtellerie - <i>3 jours</i>	page <b>122</b>
Le nettoyage des cuisines - Responsable de la plonge - <i>2 jours</i>	page <b>123</b>
Hygiène en milieu hôtelier - <i>2 jours</i>	page <b>124</b>
Marche en avant nettoyage d'une chambre à blanc - <i>2 jours</i>	page <b>125</b>
Connaître les produits d'entretien - <i>2 jours</i>	page <b>126</b>
Les bases du nettoyage de la vaisselle - <i>1 jour</i>	page <b>127</b>
Créer et entretenir son environnement plonge - <i>1 jour</i>	page <b>128</b>
Pratiquer le nettoyage en cuisine - <i>1 jour</i>	page <b>129</b>
La méthode RABC (hygiène chambre) - <i>2 jours</i>	page <b>130</b>

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

Rôle du chef de cuisine - <i>3 jours</i>	page <b>131</b>
Réussir dans son rôle de gestionnaire de production - <i>2 jours</i>	page <b>132</b>
Organisation et gestion de la production en Restauration collective - <i>3 jours</i>	page <b>133</b>
Menu Concept - <i>1 jour</i>	page <b>134</b>
Connaissances de base en nutrition, hygiène et santé - <i>5 jours</i>	page <b>135</b>
Créativité et équilibre nutritionnel en Restauration - <i>2 jours</i>	page <b>137</b>
AOC, AOP, IGP, Label, Bio : ... les classifications légales ? - <i>2 jours</i>	page <b>138</b>
Les classifications légales des aliments : ces signes qui rassurent - <i>1 jour</i>	page <b>139</b>
Buffet Petit Déjeuner - <i>2 jours</i>	page <b>140</b>
Le Buffet Repas - <i>3 jours</i>	page <b>141</b>
Connaître les produits régionaux pour les vendre - <i>3 jours</i>	page <b>142</b>
Harmonie des Vins et Fromages - <i>1 jour</i>	page <b>143</b>
Oenologie - <i>2 jours</i>	page <b>144</b>
Les produits industriels en Restauration - <i>2 jours</i>	page <b>146</b>
La liaison froide: ses possibilités et ses limites - <i>2 jours</i>	page <b>147</b>
La cuisine sous vide: de la conception à la mise en service - <i>5 jours</i>	page <b>148</b>
Les bases de la fabrication en préparation froide - <i>2 jours</i>	page <b>149</b>
Les fonds et sauce en Restauration - <i>2 jours</i>	page <b>150</b>
Les desserts en Restauration collective - <i>2 jours</i>	page <b>151</b>
Les techniques de dressage en cuisine - <i>2 jours</i>	page <b>152</b>
Connaissance et valorisation des riz en cuisine française - <i>2 jours</i>	page <b>153</b>
Les foies gras - <i>1 jour</i>	page <b>154</b>
Connaissance des viandes – Maîtrise de la cuisson - <i>2 jours</i>	page <b>155</b>
Connaissance et sélection des matériels en restauration - <i>2 jours</i>	page <b>156</b>
Le magasinier en Restauration - <i>3 jours</i>	page <b>157</b>
Le concept et process d'une cuisine en liaison froide - <i>2 jours</i>	page <b>158</b>
La carte en Restaurant : de la conception à la mise en service - <i>2 jours</i>	page <b>159</b>
La valorisation culinaire ... des produits mixés et hachés - <i>2 jours</i>	page <b>160</b>
La Restauration en milieu hospitalier et maison de retraite - <i>2 jours</i>	page <b>161</b>
Maîtrise de la petite Restauration à l'assiette - <i>1 jour</i>	page <b>162</b>
Les produits de la mer avec plateforme technique - <i>3 jours</i>	page <b>163</b>
La cuisine du marché - <i>3 jours</i>	page <b>164</b>
La cuisine moléculaire - <i>3 jours</i>	page <b>165</b>
Cuisiner pour les personnes âgées - <i>3 jours</i>	page <b>166</b>
Optimiser la gestion des matières premières - <i>3 jours</i>	page <b>167</b>
Animer un bar - <i>3 jours</i>	page <b>168</b>
Les mécanismes de la créativité culinaire - <i>3 jours</i>	page <b>169</b>
Organiser un buffet sans plateforme technique - <i>3 jours</i>	page <b>170</b>
Alimentation du jeune enfant - <i>2 jours</i>	page <b>171</b>
Les bases de la cuisine pour le petit-déjeuner - <i>2 jours</i>	page <b>172</b>
Cuisine du monde - <i>2 jours</i>	page <b>173</b>
Cuisiner les gibiers - <i>2 jours</i>	page <b>174</b>
Pâtisserie - <i>2 jours</i>	page <b>175</b>
Cuisson basse température - <i>2 jours</i>	page <b>176</b>
La biochimie des aliments (alimentation équilibrée) - <i>1 jour</i>	page <b>177</b>
Apéritifs et cocktails moléculaires - <i>2 jours</i>	page <b>178</b>
Accords mets et vins - <i>2 jours</i>	page <b>179</b>
Développement culinaire - <i>4 jours</i>	page <b>180</b>



## FORMATIONS HÔTELLERIE - RESTAURATION – Page 7

### TOURISME

Comment établir de bonnes relations avec les médias – <i>2 jours</i>	page <b>181</b>
Le B-A-BA de la communication pour les entreprises du tourisme – <i>1 jour</i>	page <b>182</b>
L'anglais du tourisme – <i>14 jours</i>	page <b>183</b>
Les 100 mots d'anglais du tourisme – <i>7 jours</i>	page <b>184</b>
Français langue étrangère – <i>5 jours</i>	page <b>185</b>
Manager opérationnel du tourisme – <i>4 jours</i>	page <b>186</b>
Marketing stratégique – <i>2 jours</i>	page <b>187</b>
Marketing et commercialisation pour les entreprises du tourisme – <i>3 jours</i>	page <b>188</b>
Connaître et analyser les marchés étrangers – <i>1 jour</i>	page <b>189</b>
Connaître et savoir vendre les atouts de sa région – <i>2 jours</i>	page <b>190</b>
Maintenir une relation commerciale active grâce au fichier client – <i>2 jours</i>	page <b>191</b>
Les fondamentaux de la relation client – <i>2 jours</i>	page <b>192</b>
Accueil et techniques de vente de produits touristiques – <i>2 jours</i>	page <b>193</b>
Connaître le secteur du tourisme – <i>3 jours</i>	page <b>194</b>
Développer ses visites guidées – <i>2 jours</i>	page <b>196</b>
Formation d'un agent de voyages – <i>2 jours</i>	page <b>197</b>
Travailler avec les professionnels du voyage – <i>2 jours</i>	page <b>198</b>

### AUTRES PRESTATIONS

Elaboration du livret « Connaissance du produit »	page <b>199</b>
Elaboration du livret d'accueil	page <b>199</b>
Formation de formateurs internes	page <b>199</b>
Enquête mystère	page <b>199</b>
Recrutement	page <b>199</b>

**MANAGEMENT****Gestion d'un Hôtel / d'un Restaurant - Découverte**

<p><b>Objectifs :</b> 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.</p> <p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>1) Gestionnaire de production – le métier</b></p> <p><b>2) Optimiser la gestion – Prévoir, Gérer et Maîtriser les coûts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Où passent mes Euros ? - Le compte d'exploitation</li><li>⊕ Frais généraux</li><li>⊕ Coûts de l'outil de travail</li><li>⊕ Tableau de bord</li><li>⊕ Contrôle technique</li><li>⊕ Inventaire</li><li>⊕ Coût matières</li><li>⊕ Marge</li><li>⊕ Le « Coef. »</li><li>⊕ Fiche technique – fiche produit</li></ul> <p><b>2) Principes de base</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Suivi du coût matières<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Contrôle à l'article – Les écarts</li><li>❖ Réception – Stockage – Circuit des marchandises</li><li>❖ Inventaire restes et chasse au Gaspi</li></ul></li><li>⊕ Suivi des frais de personnel<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Fiches de postes – effectifs et plannings</li></ul></li><li>⊕ Contrôle de la productivité<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Travail en équipe – Reconcevoir le travail</li><li>❖ Développer l'esprit de décision et de créativité – communication – délégation.</li></ul></li><li>⊕ Suivi de la rentabilité<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Seuil de rentabilité</li><li>❖ Management-Mix</li></ul></li></ul> <p><b>3) Merchandising</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Rationaliser l'offre pour mieux satisfaire le consommateur<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Merchandising d'assortiment</li><li>❖ Merchandising de prix</li><li>❖ Merchandising de présentation</li></ul></li><li>⊕ Raisonner par gammes dans le choix des menus, évaluer l'impact commercial et les incidences sur l'organisation</li></ul> <p><b>4) Respect des réglementations française et européenne</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ L'évolution des techniques : cuisson – production et aides culinaires – conservation.</li></ul> <p><b>Progression pédagogique : Exposés, études et cas et simulations.</b></p>	<p><b>Personnes concernées :</b></p> <p>Econome Chef de cuisine et second Leader - Formateur Tout personnel de production alimentaire</p> <p><b>Pré requis :</b> connaissance des techniques de production en restauration</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR028</p>
--	--

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**MANAGEMENT****Gestion d'un Hôtel / d'un Restaurant - Initiation**

<p><b>Objectifs :</b> 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.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant gérer un Hôtel ou / et un Restaurant.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>1) Présentation des documents financiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Importance des différents documents : les documents financiers obligatoires, les reportings</li><li>⊕ Les principaux postes du bilan : l'actif et le passif</li><li>⊕ Les différents postes du compte de résultat : les charges et les produits</li></ul> <p><b>2) Analyse de la structure financière et de l'activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ L'équilibre fondamental du bilan : le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie</li><li>⊕ L'analyse du compte de résultat : les soldes intermédiaires de gestion et le cash-flow</li><li>⊕ Les principaux ratios</li></ul> <p><b>3) La gestion budgétaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les notions de base<ul style="list-style-type: none"><li>❖ les charges fixes et les charges variables</li><li>❖ les coûts complets</li><li>❖ le calcul d'un coût de revient</li></ul></li><li>⊕ La démarche budgétaire<ul style="list-style-type: none"><li>❖ les différents budgets : ventes, production, achats, personnel, investissements</li><li>❖ les centres de profit, les centres de coûts</li></ul></li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Spécialiste de la Gestion Hôtelière</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction. Des travaux individuels seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. Application de la démarche et des concepts à des études de cas concrets. Apports théoriques et analyse de documents internes.</p> <p>Ce stage peut se dérouler sur trois jours. Possibilité de : Coaching Individuel ou Coaching d'Equipe.</p> <p><b>Intra entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix.</p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>3 jours</b></p> <p><b>1 450 €</b></p> <p>Réf : HR020</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**MANAGEMENT****Gestion d'un Hôtel / d'un Restaurant - Perfectionnement**

<b>Objectifs :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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 afférent.</li><li>• Savoir analyser les atouts et les faiblesses d'un établissement hôtelier. Décider des actions commerciales à entreprendre.</li></ul>	<b>Personnes concernées :</b> <p>Toute personne souhaitant créer ou reprendre une entreprise hôtelière.</p> <b>Pré requis :</b> Notions de gestion.
<b>PROGRAMME</b>  <b>➤ Gestion financière (2 Journées)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Présentation des documents financiers</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Importance des différents documents : les documents financiers obligatoires, les reportings</li><li>⊕ Les principaux postes du bilan : l'actif et le passif</li><li>⊕ Les différents postes du compte de résultat : les charges et les produits<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Analyse de la structure financière et de l'activité</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ L'équilibre fondamental du bilan : le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie</li><li>⊕ L'analyse du compte de résultat : les soldes intermédiaires de gestion et le cash-flow</li><li>⊕ Les principaux ratios<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>La gestion budgétaire</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les notions de base<ul style="list-style-type: none"><li>❖ les charges fixes et les charges variables</li><li>❖ les coûts complets</li><li>❖ le calcul d'un coût de revient</li></ul></li><li>⊕ La démarche budgétaire<ul style="list-style-type: none"><li>❖ les différents budgets : ventes, production, achats, personnel, investissements</li><li>❖ les centres de profit, les centres de coûts</li></ul></li></ul></li></ul></li></ul></li></ul></li></ul></li></ul>	<b>Le Formateur</b> <p>Spécialiste de la Gestion hôtelière, de la gestion financière, du droit hôtelier et de la gestion commerciale.</p> <b>Moyens et pédagogie</b> <p>La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction. Des travaux individuels seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. Application de la démarche et des concepts à des études de cas concrets. Apports théoriques et analyse de documents internes. Mises en situation.</p> <b>Intra entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> <p>dans la ville de votre choix.</p> <b>Tarif inter par personne</b> <b>5 jours</b> <b>2 490 €</b> Réf : HR109
<b>➤ Droit et environnement hôtelier (1 Journée)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Environnement hôtelier</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le parc hôtelier au niveau national et international</li><li>⊕ Les autres formes d'hébergement et leur classification</li></ul></li><li>○ <b>La réglementation hôtelière</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Lois relatives à l'activité hôtelière<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Législation du travail</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Théorie générale des contrats</li><li>⊕ Le contrat individuel de travail</li><li>⊕ Les relations de travail</li><li>⊕ Aspect constitutionnel des relations de travail</li><li>⊕ Le salarié au sein du code de travail</li></ul></li></ul></li></ul></li></ul>	

- ⊕ L'accréditation
- ⊕ La négociation collective
- ⊕ La grève et le lock-out
- ⊕ La convention collective
- ⊕ Les griefs
- ⊕ Étude et analyse des lois diverses se référant au secteur du travail

### **Gestion commerciale et marketing (2 Journées)**

- Analyse de l'existant

#### ■ Le produit que j'envisage de reprendre

- ⊕ Atouts de l'établissement : situation géographique, personnel, chiffre d'affaires, qualité de la clientèle, bâtiment correct, possibilités d'extension, piscine, jardin....
- ⊕ Faiblesses de l'établissement : situation géographique, personnel à former, chiffre d'affaires en baisse, bâtiment vétuste, pas de possibilités d'extension, pas de piscine, pas de jardin, beaucoup de travaux à envisager,...

**Peut-il fonctionner dans de bonnes conditions tout de suite ?**

#### ■ Les chiffres-clés de l'établissement

- ⊕ Bilan de CA sur les 5 dernières années : en déclin, en stagnation, en évolution ?
- ⊕ Si restaurant, quel est le ticket-moyen ? les produits les plus consommés ?
- ⊕ Le prix moyen de la chambre ? le taux d'occupation ?
- ⊕ Quels sont les pics de fréquentation, la saisonnalité ?
- ⊕ Bilan de la clientèle ? qui est-elle, d'où vient-elle ? ...
- ⊕ Y a-t-il un fichier commercial ? bien tenu ?
- ⊕ Concurrence : comment l'établissement se situe-t-il par rapport aux concurrents, par rapport à la fréquentation touristique de la ville, de la station ?

**L'établissement a-t-il le vent en poupe ?**

#### ■ Les éléments qualitatifs

- ⊕ Que dit le livre d'or ? y a-t-il eu enquête de satisfaction ?
- ⊕ Comment la clientèle connaît-elle l'établissement ?
- ⊕ L'hôtel a-t-il bonne réputation ?
- ⊕ Y a-t-il un bon chef de cuisine ? est-il réputé ?
- ⊕ L'ancien propriétaire –le vendeur- avait-il de bonnes relations avec le club hôtelier, les institutionnels (Office de tourisme, CCI, Mairie) ?
- ⊕ Que disent les guides ? les fournisseurs ?

**Bonne ou mauvaise réputation ?**

- Diagnostic et Stratégie

#### ■ Le diagnostic du bilan précédent et les questions à se poser

- ⊕ Quelles sont les cibles de clientèle que je souhaite développer ? où ?
- ⊕ Les clients actuels sont-ils satisfaits ? comment améliorer mes prestations ?
- ⊕ Dois-je créer de nouveaux produits ? (excursions, sauna, animations..)
- ⊕ Mes prix sont-ils assez (trop) élevés ?
- ⊕ Dois-je changer ma carte de restaurant ?
- ⊕ Mon (futur) personnel est-il à la hauteur ? dois-je le former ?
- ⊕ Puis-je améliorer la fréquentation de façon plus régulière ?

**Mon produit est-il à la hauteur de mes ambitions ?**

#### ■ Les réflexions stratégiques

**Suis-je vraiment fait pour ce métier ?**

**Est-ce que j'en ai mesuré les contraintes ?**

- ⊕ Indépendance, réseau volontaire, franchise ?
  - ❖ définition de chacun des termes
  - ❖ avantages et inconvénients de chacun

- ❖ actions à mener
- ⊕ Anticiper la gestion au quotidien
  - ❖ relation avec les fournisseurs (ceux de mon prédecesseur, d'autres ?)
  - ❖ management du personnel, recrutement (des fiches de postes ont-elles été créées ?)
  - ❖ est-ce que je connais la réglementation, les contrôles techniques obligatoires ?
  - ❖ vais-je faire appel à des solutions externalisées pour l'entretien du linge ?
  - ❖ en cas de travaux, comment optimiser l'exploitation malgré tout ?
- ⊕ Approche et définition du marketing
  - ❖ construire une « offre » (l'hôtel/restaurant et ses produits)
  - ❖ compte tenu de la demande clients (attentes, comportements) et de l'offre (concurrence)
  - ❖ des moyens dont on dispose (budget, travaux)
  - ❖ dans un cadre politique donné (conjoncture)

### ○ L'action commerciale

#### ■ Le mix marketing

- ⊕ définir mon produit : amélioration, transformation..., produit standard, luxe..
- ⊕ politique tarifaire, promotions, calendriers haute et basse saison
- ⊕ les canaux de « distribution » à envisager : vente directe, Internet, action commerciale de proximité, éloignée

#### ■ Le plan d'action commerciale

- ⊕ Les outils de vente : Internet, brochure, book technique
- ⊕ Les arguments à exploiter
- ⊕ Le fichier clients : segmenter sa clientèle
- ⊕ Se donner des objectifs précis (chiffrés, datés)
- ⊕ Rv commercial
- ⊕ Négociation avec TO et autocaristes (allottements, délais de rétrocession)
- ⊕ Management des « ouvertures de disponibilité » sur l'Internet

#### ■ Le calendrier et l'organisation commerciale

- ⊕ Les événements locaux à exploiter
- ⊕ Les délais de commercialisation
- ⊕ Votre propre calendrier à bâtrir
- ⊕ Déterminer des zones de prospection et de chalandise

#### ■ La communication commerciale

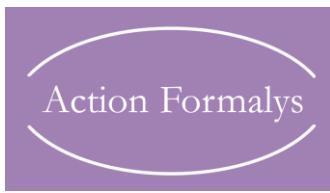
- ⊕ Achats d'espace publicitaire
- ⊕ Promotion, sponsoring, partenariats
- ⊕ Etre dans les guides

#### ■ Actions complémentaires

- ⊕ Exposer dans des salons
- ⊕ Participer à des « workshops »
- ⊕ Etre membre de clubs professionnels
- ⊕ Relations publiques et presse : construire un bon relationnel avec divers prescripteurs (réseaux, OTSI, CCI)

#### ■ Le suivi commercial

- ⊕ Mesure des résultats obtenus
- ⊕ Fidélisation de la clientèle
- ⊕ Stratégie et prospective

**MANAGEMENT****La gestion quotidienne d'un restaurant**

<b>Objectifs :</b> Mieux comprendre le rôle de la fonction approvisionnement. Etre capable d'estimer le coût du personnel. Savoir gérer un restaurant au quotidien et évaluer sa marge brute.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant gérer un Restaurant.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> notions de gestion
	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>1) La fonction approvisionnement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ La sélection des produits</li><li>⊕ La sélection des fournisseurs (sources, critères de choix, modalités de paiement)</li></ul> <b>2) Le coût du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ le cadre juridique</li><li>⊕ L'aménagement du temps de travail</li><li>⊕ Les différents contrats</li><li>⊕ Evaluation et prévision des effectifs</li><li>⊕ Structure du salaire, coût du temps productif</li><li>⊕ Etude de cas sur la productivité</li></ul> <b>3) La gestion au quotidien</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les principes fondamentaux</li><li>⊕ La rentabilité de la notion à la recherche</li><li>⊕ Les produits et les recettes</li><li>⊕ Les charges d'exploitation</li><li>⊕ La boîte à outils du chef d'entreprise</li></ul> <b>4) La marge brute</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Approche prévisionnelle de la marge</li><li>⊕ La conception et les choix de la carte et des menus</li><li>⊕ Objectifs et stratégies des ventes</li><li>⊕ Calcul de la marge brute</li><li>⊕ Le contrôle des achats</li><li>⊕ Les inventaires, les fiches techniques</li><li>⊕ Les contrôles de validité des fiches</li><li>⊕ Le contrôle des boissons</li><li>⊕ La négociation d'achat, pour les TPE et les PME</li><li>⊕ L'organisation de l'économat</li><li>⊕ Stocks et seuils de commande</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Spécialiste de la Gestion Hôtel/Restaurant
	<b>Moyens et pédagogie</b> La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction. Des travaux individuels seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. Application de la démarche et des concepts à des études de cas concrets. Apports théoriques et analyse de documents internes.
	Ce stage peut se dérouler sur trois jours. Possibilité de : Coaching Individuel ou Coaching d'Equipe.
	<b>Intra entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix.
	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>4 jours</b>
	<b>1 990 €</b>
	Réf : HR070

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**MANAGEMENT****Gestion des Coûts en Hôtellerie et Restauration**

<b>Objectifs :</b> Plan d'action en 3 points : 1. mieux rentabiliser les ventes 2. mieux maîtriser les coûts de production et de distribution 3. motiver le personnel	<b>Personnes concernées :</b> Encadrants. Personnes en cuisine et au service. Restauration commerciale indépendante – Restauration d'hôtellerie et de loisirs. Restauration de collectivité et sociale – cuisines centrales et satellites <b>Pré requis :</b> aucun
<b>PROGRAMME</b>	
1) <b>Rationaliser l'offre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Merchandising d'assortiment</li><li>⊕ Merchandising de prix</li><li>⊕ Merchandising de présentation</li><li>⊕ Raisonner en « gamme »</li></ul> 2) <b>Vendre ce qui convient – l'indice de popularité</b> 3) <b>Vendre au prix qui convient</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ L'ouverture de gamme</li><li>⊕ Dispersion des prix</li><li>⊕ Rapport qualité – prix – service</li><li>⊕ La mise en avant</li></ul> 4) <b>Vendre comme il convient</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Présentation</li><li>⊕ Signalétique</li><li>⊕ Image du service et retour sur image</li><li>⊕ Rotation dans les gammes</li><li>⊕ Chercher à être incomparable</li></ul> 5) <b>Mieux maîtriser les coûts en utilisant des outils performants</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ La fiche technique – La fiche produit</li><li>⊕ Le suivi du coût matière et stratégie des achats</li><li>⊕ L'inventaire</li><li>⊕ Les frais de personnel</li><li>⊕ La productivité</li><li>⊕ La rentabilité – tableau de bord</li><li>⊕ Investissements – réinvestissements – coûts d'occupation</li><li>⊕ Frais généraux</li></ul> 6) <b>Motiver le personnel et développer de nouvelles ressources</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Fidéliser l'équipe</li><li>⊕ Description des compétences</li><li>⊕ Avantages de la créativité</li><li>⊕ Organiser les tâches : de qui j'ai besoin, quand et pourquoi faire – « l'arbre de Noël »</li><li>⊕ La polyvalence</li><li>⊕ La promotion interne</li><li>⊕ Une boîte à outils performants</li></ul> 7) <b>La formation collective au quotidien – le briefing en 3 parties</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le cycle de service</li><li>⊕ Les techniques de vente</li><li>⊕ Les fiches produit</li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b> <b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie-Restauration.  <b>Moyens et pédagogie</b> <u>-En début de session :</u> Quiz sur les connaissances et les pratiques de chacun. <u>-En cours de session :</u> Diverses questions posées sur la notion de coût. Définition entre Objectifs-Budget et Résultat. Mesures correctives et palliatives à mettre en place dans des cas soumis par les stagiaires. Remise d'une documentation complète servant de manuel de référence. Des travaux individuels seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. <b>Intra entreprise France entière et International.</b> <b>Tarif inter par personne</b>
	<b>2 jours</b>
	<b>1 050 €</b>
	Réf : HR027

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**MANAGEMENT****Le Briefing – Cohésion de l'équipe**

<p><b>Objectifs :</b> Convaincre les stagiaires que leurs connaissances en matière pédagogique vont pouvoir régler bon nombre de soucis au quotidien. Acquérir une démarche pédagogique pour transmettre un savoir faire et des idées.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Encadrants « Leaders » 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.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>1- Les problèmes de la communication – le verbal, le non verbal</b></p> <p><b>2- Les problèmes du relationnel – savoir être, savoir faire (attitude et comportement)</b></p> <p><b>3- Contrôler son temps et prendre sa vie en mains</b></p> <p><b>4- Savoir transmettre, savoir être compris</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Capacité personnelle à communiquer et mémoriser</li><li>⊕ Les méthodes pédagogiques, savoir les combiner</li><li>⊕ Les moyens pédagogiques, savoir les utiliser au bon moment</li><li>⊕ La progression pédagogique – objectifs – durée – résultat<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Recherche</li><li>❖ Explications, Informations et Directives</li><li>❖ Conseils et Assistance</li><li>❖ But à atteindre</li></ul></li></ul> <p><b>5- Intérêt de la formation collective</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les domaines clé de l'efficacité du travail en équipe</li><li>⊕ Identifier les besoins d'une équipe, plutôt qu'un besoin individuel dans l'équipe</li><li>⊕ Fédérer l'équipe pour un projet commun</li></ul> <p><b>6- Quels sont les besoins pour l'entreprise, le service, le produit et le personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Savoir identifier les principales causes d'inefficacité et d'incompréhension</li><li>⊕ Savoir recueillir l'adhésion de l'équipe sur ces besoins</li><li>⊕ Faire le point avec l'équipe sur la façon d'agir</li></ul> <p><b>7- Savoir s'approprier le briefing</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Comprendre le fonctionnement de l'équipe</li><li>⊕ Réaliser une intervention au quotidien</li><li>⊕ Mesurer les effets induits au quotidien</li><li>⊕ Présenter des objectifs réalisables</li><li>⊕ Mettre en place un système de challenges attractif, juste et valorisant</li></ul> <p><b>8- Savoir concevoir son intervention au quotidien</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Déterminer les sujets essentiels – 20% d'entre eux donnent 80% des résultats</li><li>⊕ Raisonner par thèmes et les développer progressivement chaque jour<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Connaissance du produit</li><li>❖ Accueil et techniques de vente suggestives</li><li>❖ Cycle de service – techniques de service</li><li>❖ Hygiène – sécurité</li><li>❖ Tableau de bord – gestion</li><li>❖ Maîtrise des coûts – chasse au gaspillage</li><li>❖ Aide au nouvel arrivant</li><li>❖ Nouvelle organisation</li><li>❖ Objectifs économiques – Inventaire</li><li>❖ Marketing – promotions – le temps qu'il fait... petite chose en plus !</li><li>❖ Vérification de la transmission de l'information</li></ul></li></ul>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de managers Hôtellerie - Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> <u>3 étapes :</u></p> <p><b>-En début de cession :</b> Constat de l'existant. Difficultés et solutions pour parler devant un public = le résultat VIDEO.</p> <p><b>-En cours de session :</b> Diverses questions posées sur la notion de communication et de pédagogie.</p> <p>Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats, Efficacité du briefing et de sa mise en place.</p> <p><b>-En fin de session :</b> Evaluation du comportement et de la maîtrise de la tenue des stagiaires. Remise d'une documentation complète et personnalisée à l'entreprise.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1"><tr><td style="text-align: center;"><b>3 jours</b></td></tr><tr><td style="text-align: center;"><b>1 450 €</b></td></tr></table> <p>Réf : HR010</p>	<b>3 jours</b>	<b>1 450 €</b>
<b>3 jours</b>			
<b>1 450 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## MANAGEMENT

### Les clés du Management en Hôtellerie Restauration

<p><b>Objectif :</b> Acquérir les techniques de base du management. Choisir vos propres axes de développement ainsi que ceux de votre équipe et de votre Entreprise.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Cadres Responsables de services Nouveaux managers.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>1) Les quatre grandes fonctions du nouveau manager ou comment gérer la « tentation du terrain »</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Découvrir, à travers ses tâches quotidiennes, comment on répartit son temps et son énergie entre les quatre fonctions</li><li>-Apprendre à « décoller » de l'opérationnel pour développer des compétences d'organisateur</li><li>-Mieux gérer son temps et celui de son équipe</li><li>-Assurer la cohésion de son équipe, tout en se positionnant clairement en leader</li><li>-Repérer les écueils propres aux jeunes managers. Bâtir son évolution</li></ul> <p><b>2) Mission, objectifs, activité, tâches</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Apprendre à centrer son équipe sur l'essentiel : gérer les priorités</li><li>-Cerner clairement sa mission et celle de son équipe</li><li>-Savoir transmettre cette mission : donner le sens</li><li>-Déterminer des objectifs réalistes et motivants</li></ul> <p><b>3) Adapter son management à son équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Ni tout directifs, ni tout participatif</li><li>-Savoir doser son style de management souplement</li><li>-Apprendre et identifier les indicateurs de compétence et de motivation d'un collaborateur pour adopter le style approprié</li><li>-Savoir tenir compte de l'histoire d'une équipe et se faire accepter en tant que chef</li></ul> <p><b>4) Etre un manager communicant et développer une communication assertive</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Comment donner des consignes, des commentaires positifs ou négatifs</li><li>-Développer une écoute réelle. Apprendre à parler « manager »</li></ul> <p><b>5) Réactivité - anticipation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Profiter de son état de jeune manager pour faire évoluer son équipe et son département. Acquérir des réflexes d'entrepreneur</li><li>-Savoir identifier les indicateurs de changement</li></ul> <p><b>6) Leadership</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Monter en puissance</li><li>-Passer de celui qui fait à celui qui fait faire</li><li>-Les clés d'un leadership efficace ; prendre une place entière</li><li>-Entrer dans les relations transversales avec les autres départements</li></ul> <p><b>7) Autoanalyse et diagnostic</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Etablissement de votre carte d'identité de manager : points forts et points faibles. Objectifs personnels de progrès</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Issu du management Très expérimenté en formation de cadres.</p> <p>La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction. Des travaux individuels seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. Des mises en situation, entraînements permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.</p> <p>Ce stage peut se dérouler sur trois jours pour approfondissement des techniques managériales. Coaching Individuel Coaching d'équipe.</p> <p><b>Intra entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix.</p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : MA033</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

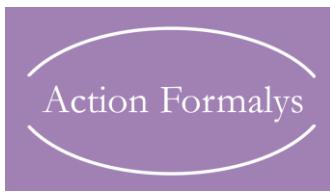


## MANAGEMENT

### Tout savoir sur la création ou la reprise d'un Hôtel ou Restaurant

<p><b>Objectifs :</b> 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.</p> <p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p>1) <b>Les fondements de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Une bonne analyse des besoins du consommateur</li><li>⊕ Une maîtrise des investissements</li><li>⊕ L'utilisation optimum des ressources du personnel</li></ul> <p>2) <b>Les 5 piliers du Marketing – bâtir une stratégie et comment passer de la stratégie aux décisions commerciales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Quel marché à conquérir ?</li><li>⊕ Comment élaborer son produit ?</li><li>⊕ Quels prix pratiquer ?</li><li>⊕ Comment choisir sa localisation ?</li><li>⊕ Comment vendre son produit ?</li></ul> <p>3) <b>Conquérir son marché : segmentation et styles de vie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le positionnement du produit</li></ul> <p>4) <b>Les spécificités du marketing de service : Le contenu - Le contenu</b></p> <p>5) <b>Les techniques de merchandising - La communication – Les objectifs – les cibles – les moyens</b></p> <p>6) <b>VENDRE et définir l'offre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Personnaliser – Simplifier – Suggérer – Promouvoir – Réaliser</li><li>⊕ Les supports de la vente, les mots, les formats</li></ul> <p>7) <b>Organiser et budgéter l'action marketing</b></p> <p>8) <b>Optimiser la gestion – Prévoir, Gérer et Maîtriser les coûts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le compte d'exploitation</li><li>⊕ Frais généraux – Coûts de l'outil de travail</li><li>⊕ Tableau de bord – Contrôle technique – Inventaire – Coût matières</li><li>⊕ Marge – Le « Coef. »</li><li>⊕ Fiche technique – fiche produit</li></ul> <p>9) <b>Principes de base</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Suivi du coût matières : Contrôle à l'article – Les écarts</li><li>⊕ Suivi des frais de personnel : Fiches de postes – effectifs et plannings</li><li>⊕ Contrôle de la productivité : Travail en équipe – Concevoir le travail</li><li>⊕ Suivi de la rentabilité - Seuil de rentabilité - Management-Mix</li></ul> <p>10) <b>Respect des réglementations Hygiène – Sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ L'évolution des techniques : cuisson – production et aides culinaires – conservation</li><li>⊕ Mise aux normes des locaux, des procédés de production et de service</li><li>⊕ Les préparations et la transformation des denrées alimentaires :<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Aspects techniques – évolution des techniques</li><li>❖ Aspects hygiéniques – réglementation et application</li></ul></li></ul> <p>11) <b>Action du personnel. Comportement pendant la production et pour le service</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Gestion du temps – Rationalisation de la production</li><li>⊕ Comment faciliter la progression des connaissances dans l'équipe</li></ul> <p>12) <b>Objectif qualité – Objectif réussite</b></p> <p>13) <b>Auto contrôle – Spirale de l'action de bonne gestion</b></p>	<p><b>Personnes concernées :</b></p> <p>Chef de cuisine Entrepreneur Directeur de Restaurant</p> <p><b>Pré requis :</b> connaissances de base en art culinaire ou de la gestion d'entreprise.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>5 jours</b></p> <p><b>2 490 €</b></p> <p>Réf : HR022</p>
--	---

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## MANAGEMENT

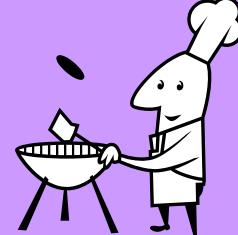
### Améliorer ses performances grâce au contrôle d'exploitation

<p><b>Objectifs :</b> Mettre en œuvre dans l'entreprise des techniques de gestion efficaces et adaptées à la restauration, pour une maîtrise des points clés de l'exploitation.</p> <p>Formation de 4 jours modulaires. Chaque module peut être suivi indépendamment.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Agents de maîtrise et cadres ayant des responsabilités managériales. Egalement créateur /repreneur d'une entreprise de restauration.</p>		
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li><b>1) Organiser son contrôle nourriture et boissons et améliorer sa marge brute</b><ul style="list-style-type: none"><li>+ Déterminer le coût global de sa carte : fiches techniques, prix de revient, marge globale, ratio théorique</li><li>+ Analyser la formation de la marge brute : méthode du « menu engineering »</li><li>+ Optimiser sa marge brute : les leviers d'action, présentation du principe d'OMNES</li><li>+ Calculer son Coût Matière : inventaire, achats, calcul du ratio</li><li>+ Mettre en place des actions correctives pour améliorer son ratio : gestion des stocks, détecter les zones de pertes, suivi des écarts articles</li></ul></li><li><b>2) Maîtriser vos frais de personnel en optimisant la productivité</b><ul style="list-style-type: none"><li>+ Calculer son ratio Frais de Personnel</li><li>+ Optimiser sa masse salariale</li><li>+ Présenter et fixer ses indicateurs de productivité</li><li>+ Prévoir ses effectifs en fonction de l'activité</li><li>+ Les leviers d'amélioration de la productivité</li></ul></li><li><b>3) Elaborer son reporting de gestion pour suivre ses résultats</b><ul style="list-style-type: none"><li>+ Les fondements du reporting de gestion</li><li>+ Points stratégiques à mettre sous contrôle</li><li>+ Structurer les informations</li><li>+ Identifier les charges fixes et variables</li><li>+ Construction et principe d'analyse</li><li>+ Calculer son « point mort »</li></ul></li><li><b>4) Piloter votre activité avec des outils adaptés</b><ul style="list-style-type: none"><li>+ Mettre en œuvre des indicateurs de performances commerciales</li><li>+ Mettre en œuvre des tableaux de suivi des performances économiques</li><li>+ L'informatique au service de la performance : systèmes d'encaissement, outil de gestion de stocks</li></ul></li></ol>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la restauration, spécialiste de la gestion d'exploitation.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Une large place est laissée aux méthodes appropriatives, notamment par les nombreuses études de cas. Interaction avec le groupe afin de le faire produire. Le formateur s'appuie sur cette production pour formaliser et définir les concepts.</p> <p>Alternance des situations d'apprentissage. Démonstration, comme support pédagogique, d'outils de gestion informatique.</p> <p><b>Intra / Inter entreprise</b> <u>France entière.</u></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="text-align: center; padding: 5px;"><b>4 jours</b></td></tr><tr><td style="text-align: center; padding: 5px;"><b>1 990 €</b></td></tr></table> <p>Réf : HR043</p>	<b>4 jours</b>	<b>1 990 €</b>
<b>4 jours</b>			
<b>1 990 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

## **MANAGEMENT**

### **La création de satellites de distribution en restauration collective**

<p><b>Objectifs :</b> Comprendre le fonctionnement d'un satellite de distribution en restauration collective.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Dirigeants ou décideurs ou responsables de la conception et du lancement de satellites de distribution.</p>		
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<p><b>1) La définition : Qu'est ce qu'un satellite ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ La définition du programme de conception</li> <li>⊕ Le compte à rebours et la maîtrise des délais</li> <li>⊕ Les contraintes en fonction du mode de fabrication de la cuisine centrale</li> <li>⊕ La liaison froide et la liaison chaude. Les principes de fonctionnement</li> <li>⊕ Les prévisions de couvert servi, les évolutions possibles</li> <li>⊕ Les matériels : les principales familles, les avantages, les limites</li> <li>⊕ L'implantation en fonction des locaux disponibles, tolérance possible</li> <li>⊕ L'implantation à partir de locaux vierges, les surfaces nécessaires, les implantations</li> <li>⊕ Les niveaux de finition sur le site de distribution. Les conséquences sanitaires, culinaires et en personnel           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Service simple de plats</li> <li>❖ Fabrication de frites</li> <li>❖ Fabrication de grillades</li> </ul> </li> <li>⊕ Le personnel de distribution, sa formation</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration, spécialiste de la gestion d'exploitation.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><u><b>Intra / Inter entreprise</b></u> <u><b>France entière.</b></u></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right; padding-bottom: 5px;"><b>3 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black; border-bottom: 3px double black;"><b>1 450 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR072</p>	<b>3 jours</b>	<b>1 450 €</b>
<b>3 jours</b>			
<b>1 450 €</b>			
<p><b>2) Les contrôles à réception des matières premières</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ La gestion des stocks et des restes</li> <li>⊕ Les modalités de régénération pour respecter la qualité sanitaire et la qualité culinaire</li> <li>⊕ Les documents HACCP de fonctionnement et de contrôle</li> </ul>			

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

## **MANAGEMENT**

### **Manager son équipe au quotidien**

<p><b>Objectifs :</b> Connaître le rôle du manager. Connaître et utiliser les différents modes de management. Mobiliser les énergies afin d'atteindre les objectifs fixés. Etre capable de conduire une réunion et d'animer un entretien individuel.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les responsabilités permanentes d'un manager</li> <li>⊕ Les rôles du manager</li> <li>⊕ Les outils du manager</li> <li>⊕ Développer un esprit d'équipe</li> <li>⊕ Les différents modes de management</li> <li>⊕ Qu'est-ce qu'un objectif ?</li> <li>⊕ Création et préparation et présentation d'un objectif</li> <li>⊕ Planifier ses activités</li> <li>⊕ Comment mobiliser son équipe autour d'un projet</li> <li>⊕ Préparer et animer une réunion</li> <li>⊕ Définir et valider un référentiel de compétence par poste</li> <li>⊕ Définir les objectifs particuliers et analyser les performances</li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne travaillant avec une équipe (manager ou animateur).</p> <p><b>Pré requis :</b> connaissance sur l'organisation d'entreprise.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration, spécialiste de la gestion d'exploitation.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b>    Méthode participative par sous groupe. Apports théoriques sous forme de découverte pour stimuler l'implication en continu des stagiaires Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra / Inter entreprise</b> <u>France entière.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p><b>4 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR085</p>
--	---	--

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

## MANAGEMENT

### Améliorer sa marge brute

<p><b>Objectifs :</b> Comportement et actions du gestionnaire pour améliorer les résultats de l'entreprise à travers une meilleure gestion de la marge brute.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Chef d'entreprise en CHR.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p>☞ <b>Optimiser la gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Prévoir, Gérer et Maîtriser les coûts. Gérer des dépenses et gérer son activité</li> <li>⊕ Où passent mes Euros – le compte d'exploitation</li> <li>⊕ Frais généraux - Coûts de l'outil de travail</li> <li>⊕ Tableau de bord</li> <li>⊕ Contrôle technique - Inventaire</li> <li>⊕ Coût matières - Marge - Le « Coef. »</li> <li>⊕ Fiche technique – fiche produit</li> </ul> <p>☞ <b>Principes de base</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Suivi du coût matières <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Contrôle à l'article – Les écarts</li> <li>✗ Réception – Stockage – Circuit des marchandises</li> <li>✗ Inventaire restes et chasse aux gaspillages</li> </ul> </li> <li>⊕ Suivi des frais de personnel <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Fiches de postes – effectifs et plannings</li> </ul> </li> <li>⊕ Contrôle de la productivité <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Travail en équipe – Reconcevoir le travail</li> <li>✗ Développer l'esprit de décision et de créativité – communication – délégation</li> </ul> </li> <li>⊕ Suivi de la rentabilité <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Seuil de rentabilité</li> <li>✗ Management-Mix</li> </ul> </li> </ul> <p>☞ <b>Merchandising</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Rationaliser l'offre pour mieux satisfaire le consommateur <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Merchandising d'assortiment</li> <li>✗ Merchandising de prix</li> <li>✗ Merchandising de présentation</li> </ul> </li> <li>⊕ Raisonner par gammes dans le choix des menus, évaluer l'impact commercial et les incidences sur l'organisation</li> </ul> <p>☞ <b>L'évolution des techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Cuisson – production et aides culinaires – conservation</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration, spécialiste de la gestion d'exploitation.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Méthode participative par sous groupe.</p> <p>Apports théoriques sous forme de découverte pour stimuler l'implication en continu des stagiaires</p> <p>Présentation de situations qui mettent en valeur l'intérêt du management mix</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra / Inter entreprise</b> <b>France entière.</b></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p><b>3 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR099</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

## **MANAGEMENT**

### **La gestion d'une cuisine, le rôle du chef de cuisine**

**Objectifs :** Gérer sans s'investir dans des pertes de temps qui emmènent les responsables de cuisine loin de leur production et de leurs activités journalières. Si longtemps la gestion d'une cuisine a été le parent pauvre des qualités reconnues des chefs, aujourd'hui avec la créativité et le management, elle représente le savoir de base de tout chef moderne. La garantie des marges et sa pérennité sont les axes de travail d'un chef actuel en terme de gestion. La concurrence se faisant plus rude que jamais, le besoin des employeurs à pouvoir se reposer sur des personnes en charge « crédibles » sur ces qualités intrinsèques, est très fort. Cette formation sera un atout de plus pour les stagiaires pour leur vie professionnelle actuelle et future. A l'issue de la formation les stagiaires posséderont les outils pour gérer efficacement une cuisine : savoir acheter rigoureusement (en fonction des besoins, de la capacité,...), connaître les outils pour suivre ses coûts (fiches techniques, mercuriale,...).

#### **PROGRAMME**

##### **Exercices de remises à niveau en calculs de base**

- ⊕ Additions, pourcentages, équivalences grammages et volumes
- ⊕ Réalisation d'exercices de conversions et de calculs de base pour évaluer les stagiaires
- ⊕ Solutions simples apportées en groupes aux problèmes rencontrés

##### **Le chef de cuisine un acheteur qui nous veut du bien**

- ⊕ La déontologie des responsables des achats, ce qu'elle devrait être
- ⊕ Les relations avec les fournisseurs : résister à la pression

##### **Les besoins, la capacité d'achat et de stockage de la structure**

- ⊕ Evaluer les besoins en respectant les durées de vie
- ⊕ Mesurer la capacité d'achat et de stockage de votre entreprise

##### **L'achat : suivi et gestion des stocks**

- ⊕ L'acte d'achat, ses engagements et sa formalisation
- ⊕ Comment suivre le volume de vos achats
- ⊕ Comment gérer efficacement vos stocks

##### **Les outils de mesure de vos actions**

- ⊕ Mise en exergue de tous les outils à disposition du chef de cuisine pour gérer sa cuisine
- ⊕ Travaux pratiques

##### **Le food-cost, les moyens de déraper**

- ⊕ Quelles sont les causes les plus fréquentes de dérapage dans ce type de gestion ?

##### **Comment arriver à se passer de tout ce que vous venez d'apprendre ?**

- ⊕ Mettre au point une méthode simple pour arriver, avec ce que vous avez appris, à maîtriser votre food cost dans un minimum de temps

#### Personnes concernées :

Chefs de cuisine  
sous-chefs de cuisine  
magasiniens acheteurs

#### Pré requis : Aucun

#### **PEDAGOGIE**

##### **Le Formateur**

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

##### **Moyens et pédagogie**



Aux séquences théoriques s'adjoignent des exercices pratiques dont les corrections sont effectuées au fil des séances. Etude de cas et résolution de situations obstacles.



#### Intra entreprise France entière et International.

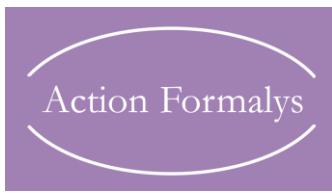
Tarif inter par personne

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR117

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**MANAGEMENT****Yield management**

**Objectifs :** Le yield management est un système de gestion des capacités disponibles, notamment des chambres en hôtellerie. Cette formation, préalable à l'implantation d'un système de yield management au sein de la société, vise à travailler sur les bases nécessaires à cette mise en place, avec les personnes qui seront concernées par celle-ci, au travers d'échanges sur les aspects théoriques du yield, sur les habitudes d'autres structures utilisatrices et sur les possibles adéquations avec les spécificités de l'hôtel.

**PROGRAMME****Le yield et la problématique du secteur hôtelier**

- ⊕ Les spécificités du marketing des services et du marketing de place
- ⊕ Les mots clés et les principes de base du yield management
- ⊕ Utilité du yield management pour sécuriser le chiffre d'affaires et les ventes
- ⊕ Différences entre réservation et vente, garantie et responsabilisation du client
- ⊕ La problématique des clients qui ne viennent pas
- ⊕ Overbooking et réglementation

**Les contours et les objectifs du poste de yield manager**

- ⊕ La fonction Yield dans l'environnement «Direction Marketing et Commerciale»
  - Le rôle du Yield Manager, son équipe, ses interlocuteurs privilégiés
- ⊕ Mesurer la performance d'un système de yield management et du yield manager
- ⊕ Les indicateurs significatifs et objectifs utilisés à cet effet

**Yield, informatique et aide à la décision**

- ⊕ Les outils informatiques utilisés généralement pour le yield
- ⊕ Yield manuel ou automatisé : quelle est la solution la plus adaptée ?
- ⊕ Améliorer les performances décisionnelles de l'entreprise grâce au yield management. Existe-t-il d'autres moyens ?

**Les conditions nécessaires à l'application du yield Management**

- ⊕ Philosophie yield ; Réaliser un audit des stratégies, méthodes et procédures de commercialisation ; Connaître parfaitement son marché (offre, demande, poids)
- ⊕ Peut-on faire du yield quand la demande est faible ?
- ⊕ Comment peut-on prévoir la demande alors que la majorité des réservations sont faites à la dernière minute ?
- ⊕ Est-ce que le yield sert à contrôler la demande ou l'offre ?
- ⊕ La prévision de la demande sert-elle à fixer les recommandations tarifaires ?
- ⊕ Peut-on faire du yield sur les groupes ?
- ⊕ Quel peut être l'impact d'une variation des prix sur les réservations ? Quels sont les modèles de fixation des prix les plus adaptés à votre activité ?
- ⊕ Yield et gestion de la relation client. Problématique de la fidélisation
- ⊕ Deux clients vont payer des prix différents pour une prestation identique. Comment s'en sortir, s'ils l'apprennent sur leur lieu de séjour ?

**Les facteurs clés de succès de l'implantation d'un «système yield»**

- ⊕ Respect des procédures ; Réactivité ; Prévisions ; Principes de transparence ...
- ⊕ Que faire pour bien débuter l'implantation d'un système de yield ?
- ⊕ Intérêt d'un historique très fourni pour estimer notamment le nombre de personnes qui ne viendront pas

**Personnes concernées :**

Direction générale  
Directeurs commerciaux,  
marketing et  
communication  
Futur Yield manager

**Pré requis :** Aucun

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Présentation des concepts  
par le formateur-  
consultant

Echanges sur les éléments  
amenés – Citations  
d'exemples

Mises en application

Confrontation avec la  
réalité de l'entreprise et  
l'expérience du participant

Il sera demandé au  
participant de réfléchir, en  
amont, et d'essayer  
d'apporter des éléments de  
réponses aux  
problématiques proposées

**Intra entreprise France  
entière et International.**

**Tarif inter par personne**

**3 jours**

**1 650 €**

Réf : HR128

**MANAGEMENT****Revenue management**

<p><b>Objectifs :</b> Décrire le Revenue Management et ses bénéfices pour un hôtel. Aborder les leviers du Revenue Management hôtelier et augmenter votre résultat financier. Présenter le Revenue Management avec ses composantes et les éléments critiques à prendre en compte. Appliquer le Revenue Management dans d'autres activités hôtelières (Spa, Séminaires).</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Direction générale Directeurs commerciaux, marketing et communication Futur Revenue manager</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun</p>
<p><b>Application du Revenue Management en Hôtellerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Description le Revenue Management hôtelier</li><li>• Cas pratique</li><li>• La démarche du Revenue Management</li><li>• Les caractéristiques communes des industries utilisant le Revenue Management</li><li>• Guide d'évaluation d'une démarche de Revenue Management</li><li>• Bénéfices d'une mise en place de Revenue Management : comment déployer une démarche de Revenue Management dans votre établissement, les conditions requises de déploiement</li><li>• Eléments d'analyse : RevPar, analyse par saison Cold-Warm-Hot</li><li>• Gestion de la durée de séjour et des tarifs</li><li>• Exercices et cas pratiques</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Présentation des concepts par le formateur-consultant</p> <p>Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples</p> <p>Mises en application</p> <p>Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant</p> <p>Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p>
	<p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 150 €</b></p> <p>Réf : HR153</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration

**MANAGEMENT****Webmarketing hôtelier**

<b>Objectifs :</b> Acquérir les bases du webmarketing hôtelier.	<b>Personnes concernées :</b> Direction générale Directeurs commerciaux, marketing et communication
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Mieux vendre sur le site internet de l'hôtel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Augmenter la visibilité du site internet de son établissement pour générer du trafic</li><li>• Augmenter les performances de son site pour convertir ce trafic en clients</li><li>• Transformer son site en véritable point de vente complémentaire de la réception</li><li>• Évaluer, choisir et comprendre les prestataires et intervenants du secteur</li><li>• Gagner en autonomie pour investir « juste » et « utile »</li></ul> <b>Réseaux sociaux</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Quels sont les principaux réseaux sociaux ?</li><li>• Quelles spécificités pour chacun ?</li><li>• Quelle est la réflexion à adopter avant de s'engager ?</li><li>• Que faire sur les réseaux sociaux ? Vers quel segment clientèle ? Quels messages ?</li><li>• Utiliser les réseaux avant-vente, pendant et après le séjour du client</li><li>• Personnaliser et optimiser la fiche de son établissement</li></ul> <b>e-réputation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les bonnes pratiques pour augmenter ses ventes et sa communication avec les avis de ses clients</li><li>• Appréhender, comprendre et utiliser les réseaux sociaux et la e-réputation dans la stratégie de visibilité et la stratégie commerciale de l'hôtel</li><li>• Analyser un avis</li><li>• Faire une réponse qui retourne la situation en la faveur de l'établissement</li><li>• Utiliser les avis pour améliorer son produit ou son service</li><li>• Les outils disponibles</li></ul> <b>Distributeurs en ligne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Appréhender, comprendre et utiliser les distributeurs (On-line Travel Agencies et Internet Distribution Systems) dans sa stratégie de commercialisation</li></ul> <b>Indépendance commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les principaux éléments de votre site internet, sa visibilité et les turcs et astuces pour « récupérer » un client ayant réservé par une OTAs, principalement en l'éduquant, à la réservation, en direct</li></ul> <b>Les clientèles spécifiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les clientèles B to B : la méthodologie pour proscrire et fidéliser</li><li>• Les clientèles de proximité à haut potentiel et souvent négligées</li><li>• Autres clientèles : cyclotourisme, randonneurs, ...</li></ul> <b>e-mailing</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La conception du mailing, la rédaction du mailing</li><li>• La présentation du mailing</li><li>• Les conditions d'efficacité d'un mailing</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques
	<b>Moyens et pédagogie</b> Présentation des concepts par le formateur-consultant
	Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples
	Mises en application
	Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant
	Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées
	<b>Intra entreprise France entière et Internationale</b>
	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>3 jours</b>
	<b>1 550 €</b>
	Réf : HR181

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



**MANAGEMENT**

## FORMATIONS HÔTELLERIE - RESTAURATION – Page 26

### Gestion du personnel

**Objectifs :** Savoir maîtriser un budget de coûts salariaux fixes et variables par rapport à un volume de production souvent instable et ce, dans l'esprit des règles fondamentales en vigueur et du respect d'autrui. Etre capable d'évaluer de manière rationnelle les performances collectives d'un groupe de travail.

#### PROGRAMME

##### ~ 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

##### ~ 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 ?

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

##### ~ 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

#### Personnes concernées :

Toute personne souhaitant gérer un Hôtel ou un Restaurant.

#### Pré requis :

#### PEDAGOGIE

##### Le Formateur

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

##### Moyens et pédagogie

Présentation des concepts par le formateur-consultant

Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples

Mises en application

Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant

Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées.

#### Intra entreprise France entière et Internationale

#### Tarif inter par personne

**2 jours**

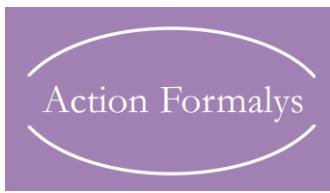
**1 050 €**

Réf : HR129

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)



## MANAGEMENT

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

<p><b>Objectifs :</b> 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.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant gérer un Hôtel ou un Restaurant.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>PRINCIPES FONDAMENTAUX</b></p> <p><b>La notion de rentabilité</b></p> <p><i>Résultat fiscal, trésorerie, rentabilité et pérennité du patrimoine</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comment définir la rentabilité – la mesurer – la préserver ?</li><li>• Jusqu'où la développer ?</li></ul> <p><b>Les produits et les recettes</b></p> <p><i>Définitions – sources d'information – saisie et traitement – où commence la gestion ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les ventes<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Les composants à gérer – structures des ventes</li><li>⇒ Incidence des variations – bien vendre ?</li><li>⇒ La caisse – l'outil fiscal – l'outil comptable – l'outil de contrôle – l'outil de gestion : trésorerie et commercial</li></ul></li><li>• Les autres ressources<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Origines – traitement – incidence dans la gestion quotidienne</li><li>⇒ Incidence sur le résultat</li></ul></li></ul> <p><b>Les charges et les dépenses</b></p> <p><i>Définitions et typologie : coûts fixes et variables – indicateurs significatifs – sources d'information – saisie et traitement – où commence la gestion ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les achats<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Les composants à gérer : consommables et prestations de service</li><li>⇒ Structure : particularité des matières premières et marchandises</li><li>⇒ Incidence sur la gestion quotidienne – bien acheter ?</li></ul></li><li>• Le personnel<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ L'impact de la dimension humaine : droits et devoirs du « manager »</li><li>⇒ L'impact de la législation – références et évolution</li><li>⇒ Structure du poste de charge – les outils de gestion comptable</li><li>⇒ La gestion du temps réel : maîtriser la consommation du temps</li><li>⇒ Les outils de contrôle : plannings, effectif et productivité</li></ul></li><li>• Les autres charges<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Typologie et origines – traitement – incidences dans la gestion quotidienne – incidence sur le résultat</li></ul></li></ul> <p><b>La boîte à outils du chef d'entreprise</b></p> <p><i>Comptabilité générale ou analytique, analyses spécifiques et contrôles : attention au laxisme, aux confusions et aux abus</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La comptabilité générale et analytique<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Qui fait quoi, où, quand, comment et pourquoi ?</li><li>⇒ Le bilan, le compte de résultat et les annexes – les journaux</li><li>⇒ Les « situations » – la trésorerie et le rapprochement bancaire</li></ul></li><li>• Les outils de synthèse « extra comptables »<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Le compte d'exploitation</li></ul></li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Présentation des concepts par le formateur-consultant Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples Mises en application Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>4 jours</b> <b>1 990 €</b></p> <p>Réf : HR130</p>

- ⇒ 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, hot line, maintenance, surveillance

### 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*

- 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

#### 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

#### La boîte à couteaux

*Les outils du Chef pour maîtriser son coût matière : 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.*

- 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
- 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

### 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

## SYNTHESE

*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*

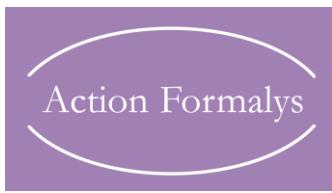
- Structure du micro tableau de bord – répartition des charges et objectifs – calcul rapide du point zéro
- Applications commerciales : simulations, définition d'objectifs, de marges de négociation commerciales – approche du « Yield system »

### 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

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**



## MANAGEMENT

# FORMATIONS HÔTELLERIE - RESTAURATION – Page 30

## Améliorer la prestation d'un self

<p><b>Objectifs :</b> 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.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne devant améliorer la prestation d'un self.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ <b>La fonction self</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Objectifs, moyens, critères et indicateurs de qualité</li><li>• Les différents concepts de distribution : du linéaire au scramble</li><li>• La conception des prestations : horaires de service, variabilité de l'offre</li></ul></li><li>+ <b>Les approvisionnements</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Avantages et contraintes de l'utilisation des différentes gammes de produits</li><li>• Le recyclage des plats cuisinés à l'avance</li><li>• L'organisation générale en fonction des différents concepts de distribution</li><li>• Affectation des agents aux différents postes en back et front office</li><li>• Ordonnancement des postes de distribution : accueil, caisse, dépose plateaux, sortie</li><li>• Organisation et gestion du flux des convives</li></ul></li><li>+ <b>L'organisation des préparations chaudes et froides</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluation et ordonnancement des charges de travail</li><li>• Règles d'hygiène</li><li>• Réglementation</li></ul></li><li>+ <b>Mise en scène de la distribution</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Ce que peut et ne doit pas voir le convive</li><li>• La mise en valeur des denrées : variété, volumes, formes, couleurs, textures</li><li>• Présentation et gestion des gratuités, des réapprovisionnements</li><li>• Concevoir la composition du plateau par le convive</li><li>• Quand et comment prendre les plats, les couverts, et gratuités pour une démarche logique, pratique et conviviale</li></ul></li><li>+ <b>La salle</b><ul style="list-style-type: none"><li>• La signalisation : depuis l'affichage des menus, la présentation des plats témoins, les prestations par poste de distribution</li><li>• La circulation des convives : la conception du circuit, les espaces et trajets divers</li><li>• Les équipements et la décoration en fonction des objectifs de qualité de service recherchés</li></ul></li><li>+ <b>La qualité de service</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Les petits plus qui font la différence : les gratuités, tables de découverte, repas à thème, service en salle</li><li>• Tenues, attitudes et comportements de service</li><li>• Traitement des suggestions et réclamations des convives</li><li>• Les évaluations de la satisfaction des convives</li></ul></li></ul>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun</p>
	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Présentation des concepts par le formateur-consultant Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples</p> <p>Mises en application Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>3 jours</b> <b>1 450 €</b></p>
	Réf : HR142

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## MANAGEMENT

### La restauration d'entreprise

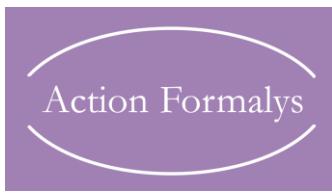
<p><b>Objectifs :</b> Acquérir les connaissances juridiques de base sur la restauration d'entreprise afin de mettre en place et gérer la restauration des salariés de son entreprise. Savoir déterminer les équilibres économiques de la restauration d'entreprise. Gérer les relations avec un prestataire de service et les collaborateurs consommateurs.</p> <p><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>LES DISPOSITIFS REGLEMENTAIRES ET LEGISLATIFS DES SOCIETES QUI GERENT LES RIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le contexte des Restaurants Inter-Entreprises (RIE)</li><li>• La réglementation en vigueur<ul style="list-style-type: none"><li>- Prescriptions relatives aux locaux et équipements</li><li>- Réglementation liée à l'hygiène, liée à la sécurité du matériel</li><li>- Stockage et utilisation des aliments</li><li>- L'accès au restaurant (y compris l'accès handicapés), l'interdiction de fumer</li><li>- Le financement des repas des salariés, la fiscalité</li></ul></li></ul> <p><b>LES DISPOSITIFS CONVENTIONNELS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le contenu de la convention</li><li>• Les trois formes de gestion<ul style="list-style-type: none"><li>- L'entreprise accueillante seule gestionnaire</li><li>- Les entreprises co-gestionnaires</li><li>- Le mandataire gestionnaire</li></ul></li><li>• Le traitement de la TVA</li><li>• Les obligations déclaratives</li><li>• Exemples et simulations</li></ul> <p><b>LA GESTION INDEPENDANTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La structure RIE indépendante gestionnaire (association, GIE, ...)</li><li>• Le traitement de la TVA</li><li>• Les obligations déclaratives</li><li>• Exemples et simulations</li></ul> <p><b>LES DIFFERENTES ACTIONS POUR UNE BONNE GESTION VIA LES MEMBRES DU GROUPEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les relations avec le prestataire de service<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboration du cahier des charges</li><li>- Le respect de la convention inter entreprises</li><li>- Les relations avec les employés du RIE</li><li>- Les relations avec le directeur du RIE</li><li>- La gestion administrative et financière</li></ul></li><li>• Les relations avec les collaborateurs consommateurs<ul style="list-style-type: none"><li>- Attentes et exigences des collaborateurs consommateurs</li><li>- Gestion des titres restaurants et prise en charge des frais de repas</li><li>- Les enquêtes de satisfaction</li><li>- Les commissions internes</li><li>- La diffusion en interne des informations concernant le RIE</li></ul></li><li>• La gestion administrative et comptable<ul style="list-style-type: none"><li>- Constituer les structures juridiques (association ou groupement)</li><li>- Suivre la situation comptable individuelle des adhérents du restaurant</li><li>- Animer les assemblées générales et les commissions d'utilisateurs</li><li>- Assurer le suivi administratif et le reporting associé</li><li>- Etablir et suivre les budgets</li></ul></li><li>• La gestion technique<ul style="list-style-type: none"><li>- Consulter et sélectionner des prestataires de qualité, puis contractualiser pour tous les services concernés : restauration, entretien...</li><li>- Gérer le suivi des contrats d'entretien et le renouvellement du gros matériel</li><li>- Assurer la veille sanitaire en concertation avec le prestataire</li><li>- Coordonner les actions de développement durable (HQE Exploitation et suivi énergétique)</li><li>- Piloter les travaux de rénovation et de mise en conformité</li></ul></li></ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne ayant la responsabilité d'une restauration d'entreprise.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Présentation des concepts par le formateur-consultant Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples Mises en application Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b> <b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>3 jours</b> <b>1 450 €</b></p> <p>Réf : HR152</p>
---	---

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration

**MANAGEMENT****The ten golden rules to open a restaurant in London**

<b>Objectifs :</b> Moins de charges en Angleterre pour un commerce, je pars à Londres pour ouvrir mon restaurant !	<b>Personnes concernées :</b> Professionnel de la restauration ou reconversion
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Anglais parlé et écrit
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Market Survey – Etude de marché<ul style="list-style-type: none"><li>– Démarche conventionnelle (Stratégie de la demande)</li><li>– Démarche volontariste (Stratégie de l'offre)</li><li>– Analyse de la concurrence directe et indirecte</li><li>– Recherche de statut fiscal pour l'entreprise : « Ltd, PLC, partnership »</li><li>– Préparation à l'examen de vente d'alcools « Licence in UK »</li><li>– Aides financières et contacts au Royaume-Uni</li><li>– Création du concept, forces et faiblesses</li></ul></li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Analyse de création de concept de restauration rapide « Bo et Bon »</b> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Création des supports de carte et recherches avec les fournisseurs, création d'une mercuriale</li><li>◆ Apprentissage du principe d'Omnès, calcul du prix psychologiques sur des volumes de ventes des produits de la carte restaurant. Etude de cas et projections sur la carte du restaurant</li><li>◆ Préparation de bible opérationnelle pour la salle, cuisine, management, communication et ventes, hygiène HACCP (<i>Support Bible des Cafés Flo United Kingdom 2002</i>)</li><li>◆ Maîtriser la gestion des tables pour un novice, apprendre à être un chef d'orchestre en salle</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Professionnel de la restauration ayant une dizaine d'années d'expérience à Londres
<b>(Film de formation professionnelle pour apprendre les codes et les priorités pour gérer une section de tables, appelé « rang »). jeux de simulation avec participants</b> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Les coulisses du restaurant : la cuisine<ul style="list-style-type: none"><li>– Utilisation d'une fiche technique</li><li>– Crédit d'une fiche technique</li><li>– Mise en place du programme HACCP</li><li>– Recrutement du chef par rapport au rétro planning</li></ul></li><li>◆ Construire un compte d'exploitation hebdomadaire, baromètre de l'établissement</li></ul>	<b>Moyens et pédagogie</b> Présentation des concepts par le formateur-consultant  Echanges sur les éléments amenés – Citations d'exemples  Mises en application  Confrontation avec la réalité de l'entreprise et l'expérience du participant  Il sera demandé au participant de réfléchir, en amont, et d'essayer d'apporter des éléments de réponses aux problématiques proposées.
<b>Analyse des chiffres et ratios on a P&amp;L account for a restaurant in London 2000-2005</b> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Eléments financiers : « Service is included or not included »<ul style="list-style-type: none"><li>– Wages per day, weekly and salaries</li></ul></li><li>◆ Organisation d'un retro-planning (Etablissement après travaux)<ul style="list-style-type: none"><li>– Rétroplanning H48, Check liste des 48 Heures</li><li>– Préparation de l'inauguration, commandes et livraisons</li><li>– Bilan et questions</li></ul></li></ul>	<b>Intra entreprise France entière et International.</b> <b>Tarif H.T.</b> inter par personne
<b>En option : Accompagnement 48 heures avant ouverture et ouverture de l'établissement</b>	<b>4 jours</b> <b>2 790 €</b> Réf : HR154

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration

**MANAGEMENT****Ouvrir une chambre d'hôte**

<p><b>Objectifs :</b> Etre capable de lancer son activité de chambre d'hôte grâce à une bonne connaissance de l'activité, une stratégie de communication, une stratégie de commercialisation et une analyse financière de son produit.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Toute personne souhaitant ouvrir une chambre d'hôte</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>≤ <b>Lancement d'activité</b> <i>Initiation à la gestion d'un hébergement touristique</i><ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation et définition du projet du stagiaire (évaluation des forces et faiblesses) Présentation de l'activité La réglementation, les classements, les principaux labels L'étude de marché, la concurrence</li><li>- Horaires de travail quotidien</li><li>- Gestion de la qualité, gestion des réservations, partenariats à mettre en place</li></ul></li><li>≤ <b>Stratégie de communication</b> <i>Analyse et mise en place des stratégies de communication pour les chambres d'hôtes</i><ul style="list-style-type: none"><li>- Déterminer une stratégie et un budget en communication Les clés pour réussir un site Internet et comment le référencer</li><li>- L'observation de la fréquentation du site Internet</li></ul></li><li>≤ <b>Stratégie de commercialisation</b> <i>Mise en place d'une politique de commercialisation et de distribution pour les chambres d'hôtes</i><ul style="list-style-type: none"><li>- Le plan marketing : Quelle offre d'hébergement ? Quel positionnement marketing ? Quels équipements, Quels services proposés ?</li><li>- Quelles politique tarifaire et quels réseaux de distributions La gestion de la relation clientèle : suivi de la qualité et actions de fidélisation</li></ul></li><li>≤ <b>Analyse financière</b> <i>Etude de faisabilité financière et rentabilité à 3 ans</i><ul style="list-style-type: none"><li>- Les aides et subventions</li><li>- Les services, la gestion du planning, les contrats, les moyens de paiement, les factures</li><li>- Les dépenses associées à l'activité de chambre d'hôte</li></ul></li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Expert du domaine touristique</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et exercices pratiques à partir de cas concrets. Remise d'un support aide mémoire au participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif H.T.</b> inter par personne</p> <p><b>2 jours</b> <b>1 150 €</b></p> <p>Réf : HR176</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration

**MANAGEMENT****Direction d'un hôtel**

<b>Objectifs :</b> Maîtriser les connaissances pour exercer les fonctions d'un directeur.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant diriger un hôtel.
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Recrutement et fidélisation du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➔ S'occuper du personnel car la rotation est une épidémie Être capable de dire qui nous sommes ensemble (identité de l'entreprise), qui je suis (identité des personnes), où nous allons (la vision), qui le fera, qu'est-ce qui sera fait et le comment il sera fait (planification), de donner du support à la personne afin de lui permettre de réussir et de grandir</li><li>➔ Un employé peut être fier Du produit proposé par l'entreprise, des personnes avec qui il travaille, des valeurs qui y sont véhiculées, des clients que l'on dessert, des conditions de travail, du rôle social que joue l'entreprise, de la technologie utilisée, des possibilités de développement offertes</li><li>➔ Dénicher les meilleurs Le poste à pourvoir et la personnalité – pas de clone – annonce – cible – souplesse – créativité</li><li>➔ Embaucher la bonne personne à la bonne place Présenter la vision et les valeurs de l'entreprise – connaître la vision et les valeurs de la personne Connaître les besoins et les ambitions de la personne et voir si l'entreprise peut y répondre Vérifier sa capacité à travailler en équipe - impression – ambition – espoirs Les plus de la personnalité – la typologie - l'entretien – briser les règles – l'analyse – conduite Attention aux candidats mystère</li><li>➔ Evaluer le personnel Lors des rencontres régulières (soit hebdomadaires, mensuelles ou trimestrielles), reconnaître les employés qui ont réalisé leurs objectifs et qui ont fait des bons coups et supporter, par l'entraide, ceux qui éprouvent de la difficulté L'évaluation développe l'engagement envers l'entreprise, le sentiment d'utilité, le sentiment d'appartenance, la confiance en soi, la compétence et l'efficience, la réalisation de soi et l'estime de soi</li><li>➔ Garder les meilleurs Partir du bon pied - gérer le développement du potentiel de vos employés La formation au quotidien – le Briefing L'amour mène le monde et aussi l'entreprise – le pouvoir La connaissance des uns et des autres – les fossés – penser vente – former vente Cohésion et émulation dans l'équipe – vive le chef !</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Expert du domaine hôtelier.
<b>Instances représentatives du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➔ Le Comité d'Entreprise Composition Statut des membres Fonctionnement (personnalité civile, responsabilité, règlement intérieur, local, matériel, commissions, réunions, ordre du jour, procès-verbal, experts) Ressources (subvention de fonctionnement, subvention des activités sociales et culturelles) Attributions économiques (Informations, Base de Données Economiques et Sociales, consultation, rapport annuel, emploi, effectif, conditions de travail, Plan de Sauvegarde de l'Emploi, les informations ponctuelles, droit d'alerte, conclusion d'accords) Attributions d'ordre social (définition, bénéficiaires, gestion)</li></ul>	<b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et exercices pratiques à partir de cas concrets.  <b>Tarif H.T.</b> inter par personne
	<b>5 jours</b> <b>2 490 €</b>
	Réf : HR177



## FORMATIONS HÔTELLERIE - RESTAURATION – Page 35

<p>Autres niveaux de représentation (Comité d'établissement, C. central, C. de groupe) Ordre du Jour et Procès-Verbal (analyse des exemples d'OJ et PV) Quizz (questions essentielles)</p> <p>→ <b>Les Délégués du Personnel</b> Mise en place (Etablissement, Unité Economique et Sociale, site, nombre de DP) Missions (réclamations, alerte, inspection du travail, missions en l'absence de CE, attributions économiques, droit d'alerte) Exercice de leurs fonctions (local, réunions, participants, heures de délégation, circulation, affichage) Quizz</p> <p>→ <b>Le CHSCT</b> Mise en place (Etablissements assujettis, désignation du CHSCT, contentieux) Attributions (prévention, consultation, bilans et programmes, inspections) Fonctionnement (informations, réunions, ordre du jour, périodicité, délibérations, expert, statut de membres, crédit d'heures, formation, protection) Service de Santé au Travail (organisation, gestion, médecin du travail, local, rapports, suivi médical, actions de prévention) Quizz</p> <p>→ <b>L'Organisation syndicale</b> Liberté syndicale (liberté, interdiction des mesures discriminatoires) Représentativité des syndicats (critères, audience) Moyens d'action (sections syndicale, informations, moyens, tracts, local, matériel, réunions) Représentant de section syndicale, Délégués syndicaux, désignation, nombre, contentieux, exercice des fonctions, crédit d'heures, protection, durée)</p> <p>→ <b>Relations Sociales</b> Élections professionnelles (déclenchement, organisation, date, délais, protocole préelectoral, collèges électoraux, listes, candidatures, propagande, temps et lieu du scrutin, contrôle des élections, procès-verbal de carence, attribution des sièges, contentieux) Délit d'entrave (définition) Protection des représentants du Personnel (bénéficiaires, procédure de licenciement, demande d'autorisation) La grève (définition, limites au droit de grève, conséquences, responsabilités, lock-out, règlement des conflits, médiation) L'Accord d'Entreprise (La négociation collective, cadre de la négociation, avec délégué syndical, sans délégué, objet et forme, dépôt, durée, négociations obligatoires, négociation sur les salaires, l'emploi, l'égalité professionnelle, prévoyance, épargne salariale, déroulement, négociation sur la pénibilité, dénonciation, effet des accords signés, adhésion, branche, assujettissement volontaire, accords atypiques, conditions d'application des accords, contrôle et contentieux, exemples d'accords / durée du travail, intéressement, égalité professionnelle, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)</p> <p>≤ <b>L'organisation sur le poste de travail</b> Gestion du séjour client La réception : plaque tournante de l'hôtel restaurant Incontournables de prise et de fin de poste Contrôle et planification du travail des employés d'étages La transmission des informations à la réception et aux autres services</p> <p>≤ <b>L'accueil et la gestion des plaintes</b> Langage et communication positive Identification des situations critiques « Quand le sourire ne suffit plus ! » Comment sortir des impasses relationnelles, apaiser et désamorcer les situations tendues La résolution d'un conflit Les attitudes facilitatrices ou bloquantes</p>	
--	--

## ☰ 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 et les différents budgets : ventes, production, achats, personnel, investissements

Les centres de profit, les centres de coût

Les coûts par domaine d'activité

## ☰ Gestion administrative

Données de base et définitions : test de connaissances

### → Le vocabulaire, les acteurs et les documents du tourisme

### → Classement administratif : Nature des documents et chronologie

### → La tarification

### → La réservation

Moyens - Planification et occupation des chambres

Allotement - Option - Confirmation - Annulation - Liste d'attente

### → La correspondance hôtelière

Réponses commerciales et moyens de communication

### → Devis ou facture pro forma

### → Arrhes et Acompte

### → Facturation des prestations

TVA hôtel - restaurant - pension - ½ pension - autres...

Les composantes du Chiffre d'affaires

Le commissionnement

### → Contrôle des encaissements et des débiteurs

Les différents moyens de règlements

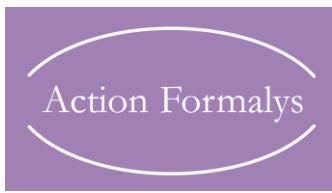
Procédure d'ouverture de compte débiteur

Gestion des débiteurs – Relances

Suivi des impayés

### → Gestion des groupes et des séminaires

### → Faire face aux imprévus et gérer les priorités

**MANAGEMENT****Réglementation spécifique à l'hôtellerie de plein air**

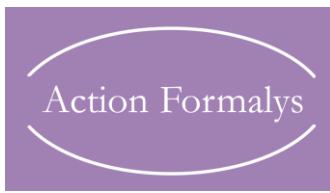
<b>Objectifs :</b> Connaître la réglementation spécifique à l'hôtellerie de plein air.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant ouvrir une activité d'hôtellerie de plein air, camping, mobile-home, ... <b>Pré requis :</b> Aucun
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>≤ <b>Principes généraux : définitions et classement</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Définitions réglementaires</li><li>- Classements, labels et certifications</li><li>- Procédure d'autorisation d'ouverture et de classement</li><li>- Réalisation de campings dans le cadre de sites naturels et de monuments classés</li><li>- Implantation de structures légères, insertion paysagère</li></ul></li><li>≤ <b>Obligations juridiques, fiscales et sociales des prestataires</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Qualification, statut juridique et déclaration d'activités</li><li>- Obligations fiscales</li><li>- Application de la législation sociale</li></ul></li><li>≤ <b>Réglementations spécifiques applicables</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Réglementation sanitaire applicable aux campings</li><li>- Affichage des prix et information des consommateurs</li><li>- Règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les (ERP)</li><li>- Règles d'accessibilité des personnes handicapées dans les ERP existants</li><li>- Obligation de remplir une fiche individuelle de police</li><li>- Mise en place de dispositifs dans les zones soumises à un risque naturel</li><li>- Règles concernant les piscines : sécurité contre les noyades et règles sanitaires</li><li>- Surveillance des légionnelles dans les installations d'eau chaude sanitaire</li></ul></li></ul>	<b>Le Formateur</b> Expert en hôtellerie de plein air. <b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et exercices pratiques à partir de cas concrets. Remise d'un support aide mémoire au participant.  <b>Intra entreprise France entière et International.</b>
	<b>Tarif H.T.</b> inter par personne
	<b>2 jours</b>
	<b>1 150 €</b>
	Réf : HR179

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration**

**MANAGEMENT****Construction des hôtels – fondamentaux**

<b>Objectifs</b> : Être en mesure de réaliser ou d'accompagner un projet de conception d'hôtel.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant réaliser ou accompagner un projet de construction d'hôtel. <b>Pré requis :</b> Aucun
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>⋮ <b>État des lieux du parc hôtelier</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Les caractéristiques de l'hôtellerie</li></ul></li><li>⋮ <b>Normes ERP propres à l'hôtellerie dans le neuf</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Rappel des délais de mise en conformité</li><li>– Les nouvelles normes et procédures de classement des hôtels impactant la conception et la rénovation des hôtels</li><li>– Les procédures de mise aux normes : les intervenants et le déroulement type</li></ul></li><li>⋮ <b>Le nouveau classement hôtelier</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Les principes et la réglementation</li><li>– Les critères et les étapes pour être classé</li><li>– Les points de vigilance lors de la conception d'un hôtel</li></ul></li><li>⋮ <b>L'accessibilité</b><ul style="list-style-type: none"><li>– La réglementation accessibilité et les procédures administratives</li><li>– Les exigences techniques en matière d'accessibilité</li><li>– Les exigences en matière d'équipement</li></ul></li><li>⋮ <b>La sécurité incendie</b><ul style="list-style-type: none"><li>– La réglementation sécurité et ses impacts techniques</li><li>– Les dispositions constructives à prendre en compte</li><li>– Les installations techniques</li></ul></li><li>⋮ <b>Les éléments clés de la conception architecturale</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Notions de conception architecturale</li></ul></li><li>⋮ <b>La démarche commune en construction neuve</b><ul style="list-style-type: none"><li>– La méthode : le concept et son expression visuelle et technique</li><li>– La projection initiale, les coûts d'objectif</li><li>– Les relations avec le maître d'ouvrage</li><li>– Les finalités du projet</li><li>– La prise en compte des réglementations et classements</li><li>– Les recherches esthétiques et fonctionnelles</li><li>– Le « sens » de l'espace</li><li>– L'application stylistique du concept</li></ul></li><li>⋮ <b>Études de cas pratiques</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Présentations d'exemples de construction d'hôtels</li></ul></li></ul>	<b>Le Formateur</b> Expert en construction. <b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et exercices pratiques à partir de cas concrets. Remise d'un support aide mémoire au participant.  <b>Intra entreprise France entière et International.</b>
	<b>Tarif H.T.</b> inter par personne
	<b>5 jours</b> <b>2 490 €</b>
	Réf : HR182

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration**



## MANAGEMENT

### Démarche qualité en hôtellerie – restauration

<p><b>Objectifs :</b> Gérer la qualité. Repérer les insatisfactions. Connaître les techniques d'animation d'un groupe de travail afin de mobiliser l'ensemble du personnel dans une démarche qualité.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Toute personne souhaitant participer à une démarche qualité.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊖ <b>Définition de la démarche qualité</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Outil de développement de l'établissement</li><li>– Outil de gestion</li><li>– Outil de formation</li><li>– Outil de service</li></ul></li><li>⊖ <b>La démarche qualité dans votre établissement</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Le comportement des individus</li><li>– Les facteurs favorables</li><li>– Les facteurs défavorables</li></ul></li><li>⊖ <b>Dynamique de groupe et satisfaction au travail</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Le personnel, le développement humain, la participation</li></ul></li><li>⊖ <b>Arguments de création de groupes qualité</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Pour les cadres</li><li>– Pour les non cadres</li></ul></li><li>⊖ <b>Méthodologie des groupes qualité</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Les prévisions, l'éducation</li><li>– Les choix, la pérennité</li><li>– Les gains économiques</li><li>– L'harmonie sociale</li></ul></li><li>⊖ <b>Les réunions</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Le contexte général</li><li>– Le « noyau » réunion</li><li>– Les processus des réunions</li><li>– Le processus de décision</li><li>– Les fonctions déléguées</li></ul></li><li>⊖ <b>Les bases de l'animation</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Les fonctions production, organisation, régulation</li><li>– Les principes d'une bonne communication</li></ul></li><li>⊖ <b>La décision en groupe</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Poser, choisir et analyser un problème</li><li>– Rechercher les causes puis les solutions</li><li>– Choisir et mettre en œuvre la solution</li></ul></li><li>⊖ <b>Quelques outils qualité</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Brainstorming</li><li>– Pareto</li><li>– Ishikawa</li><li>– Diagramme des affinités</li></ul></li></ul>	<p><u>Pré requis :</u> Aucun</p>
	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Expert en qualité.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et exercices pratiques à partir de cas concrets. Remise d'un support aide mémoire au participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
	<p><b>Tarif H.T.</b> inter par personne</p>
	<p><b>2 jours</b></p>
	<p><b>1 150 €</b></p>
	<p>Réf : HR183</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration

## **RESSOURCES HUMAINES**

### **Etre secrétaire aujourd’hui**

<b>Objectifs :</b> Bien organiser ses activités. Utiliser les nouvelles technologies.		<b>Personnes concernées :</b> Secrétaires et assistantes de direction souhaitant faire le point sur leur mission et acquérir de nouvelles compétences. <b>Pré requis :</b> aucun		
<b>PROGRAMME</b>				
<p><b>1- La secrétaire et son organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ La gestion des activités et du temps</li> <li>⊕ Diagnostic des activités : analyse d'une semaine de travail et recherche des causes de perturbation, réduction du stress</li> <li>⊕ Critères d'une bonne gestion du temps : rythmes personnels et potentiel d'énergie, contraintes et exigences de l'entreprise</li> <li>⊕ La relation au temps : maîtriser les délais, définir les priorités, organiser et planifier le travail, gérer l'imprévu</li> <li>⊕ La recherche de l'efficacité personnelle</li> <li>⊕ Définition d'objectifs de travail mesurables : adéquation avec les objectifs de l'entreprise, choix de critères, évaluation des résultats, recherche de la qualité</li> <li>⊕ La maîtrise de la fonction : analyse du poste</li> <li>⊕ L'organisation sur le poste de travail</li> </ul>		<b>PEDAGOGIE</b>		
<p><b>2- La communication professionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ La capacité à bien communiquer</li> <li>⊕ La situation de communication professionnelle : différents types de communication ; se connaître pour mieux communiquer, image de soi et valorisation de la fonction</li> <li>⊕ La transmission de l'information : éviter les «on dit» et les «mal dit»</li> <li>⊕ La relation avec les autres</li> <li>⊕ Relation avec la hiérarchie : attitudes et comportements, affirmation de soi, règles de la collaboration, méthodes de travail</li> <li>⊕ Relation avec l'entourage professionnel : travail en équipe, partage du travail et des outils</li> <li>⊕ Relation avec l'extérieur : fonction d'accueil, communication au téléphone</li> </ul>		<p><b>Le Formateur</b></p> <p>Spécialiste de la communication d'Entreprise.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Un dossier préparatoire est remis aux secrétaires avant le stage et sera complété, au cours de la formation, par des revues de presse, des synthèses techniques et un support de stage.</p> <p>Ce stage peut se dérouler sur trois jours pour approfondissement des techniques.</p>		
<p><b>3- Les nouvelles conditions de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ De nouvelles technologies</li> <li>⊕ Outils de production : les matériels et leurs performances</li> <li>⊕ Outils de consultation et de traitement de l'information : annuaires électroniques, bases de données, fichiers de références</li> <li>⊕ Outils de communication : télex, téléphone, téléconférence et télécopie, messagerie, télétraitements et réseaux. De nouvelles organisations</li> <li>⊕ Mise en commun des outils et des informations : le travail en réseau et le temps partagé, les systèmes intégrés</li> <li>⊕ Techniques documentaires : consultation en temps réel, archivage informatisé, micro-fichiers</li> <li>⊕ Méthodes de travail : règles de confidentialité et contrôles de sécurité, co-responsabilité des équipes et transferts d'activités entre cadres et secrétaires</li> </ul>		<p><b>Intra entreprise et sur mesure</b></p> <p><b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix.</p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : SE015</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>				
<b>1 050 €</b>				

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**



## RESSOURCES HUMAINES

### Quelles techniques pour limiter la rotation du personnel

<p><b>Objectifs :</b> Savoir s'occuper du personnel. Donner aux employés les raisons d'être fiers de leur travail. Choisir votre personnel pour que les clients vous choisissent. Trouver et embaucher la bonne personne à la bonne place. Evaluer le personnel et développer l'engagement envers l'entreprise. Etre capable de garder les meilleurs.</p> <p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p>Lorsque l'on parle de fidélisation du personnel, on parle de donner aux employés des raisons d'apprécier et de demeurer au sein de l'entreprise. Cette fierté de travailler à un endroit plutôt qu'à un autre provient de différentes sources.</p> <p><b>1) S'occuper du personnel car la rotation est une épidémie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Étre capable de dire qui nous sommes ensemble (identité de l'entreprise)</li><li>⊕ Étre capable de dire qui je suis (identité des personnes)</li><li>⊕ Étre capable de dire où nous allons (la vision)</li><li>⊕ Étre capable de dire qui le fera, qu'est-ce qui sera fait et le comment il sera fait (planification)</li><li>⊕ Etre capable de donner du support à la personne afin de lui permettre de réussir et de grandir</li></ul> <p><b>2) Un employé peut être fier</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Du produit proposé par l'entreprise</li><li>⊕ Des personnes avec qui il travaille</li><li>⊕ Des valeurs qui y sont véhiculées</li><li>⊕ Des clients que l'on dessert</li><li>⊕ Des conditions de travail</li><li>⊕ Du rôle social que joue l'entrepris</li><li>⊕ De la technologie utilisée</li><li>⊕ Des possibilités de développement offertes</li></ul> <p><b>3) Dénicher les meilleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le poste à pourvoir et la personnalité – pas de clone</li><li>⊕ Annonce – cible – souplesse – créativité</li><li>⊕ Qui se ressemble – regarder autour de vous</li><li>⊕ La force du nombre et ceux qui n'ont pas trouvé leur voie</li></ul> <p><b>4) Embaucher la bonne personne à la bonne place</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Présenter la vision et les valeurs de l'entreprise</li><li>⊕ Connaître la vision et les valeurs de la personne</li><li>⊕ Connaitre les besoins et les ambitions de la personne et voir si l'entreprise peut y répondre</li><li>⊕ Vérifier sa capacité à travailler en équipe</li><li>⊕ Impression – Ambition – Espoirs</li><li>⊕ Les plus de la personnalité</li><li>⊕ La typologie</li><li>⊕ L'entretien – briser les règles – l'analyse – conduite</li><li>⊕ Attention aux candidats mystère</li></ul> <p><b>5) Evaluer le personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Lors des rencontres régulières (soit hebdomadaires, mensuelles ou trimestrielles), reconnaître les employés qui ont réalisé leurs objectifs et qui ont fait des bons coups et supporter, par l'entraide, ceux qui éprouvent de la difficulté</li><li>⊕ L'évaluation développe l'engagement envers l'entreprise, le sentiment d'utilité, le sentiment d'appartenance, la confiance en soi, la compétence et l'efficience, la réalisation de soi et l'estime de soi</li></ul> <p><b>6) Garder les meilleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Partir du bon pied</li><li>⊕ Gérer le développement du potentiel de vos employés</li><li>⊕ La formation au quotidien – le Briefing</li><li>⊕ L'amour mène le monde et aussi l'entreprise – le pouvoir</li><li>⊕ La connaissance des uns et des autres – les fossés</li><li>⊕ Penser vente – former vente</li><li>⊕ Cohésion et émulation dans l'équipe – vive le chef !</li></ul>	<p><b>Personnes concernées :</b></p> <p>Encadrants – Directeurs - Managers et Chefs de cuisine. Restauration commerciale indépendante et de réseaux. Restauration collective. Restauration d'hôtellerie et de loisirs (en extérieur). Métiers de bouche – distribution traditionnelle.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p> <p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Très expérimenté en formation de managers Hôtellerie - Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><b>3 étapes :</b></p> <p>-Début de la session : constat de l'existant, réglementation et application de l'emploi dans l'Entreprise. Respecter la réglementation – Difficultés et solutions.</p> <p>-En cours de session : diverses questions posées sur la notion de responsabilité et le : « Quand, qui, où, comment ? ».</p> <p>-En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p>Remise d'une documentation complète sur le contenu du stage.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR001</p>
--	--

Groupe PROFORMALYS – 700 stages interentreprises – partout en France



## RESSOURCES HUMAINES

### Formation de formateurs

<p><b>Objectifs :</b> Comment se garantir d'un minimum de compréhension de la part de vos publics sur les thèmes abordés ? Les mécanismes de base de la pédagogie moderne sont certainement les outils les plus adaptés à votre questionnement. Si le postulat de base « former n'est pas transmettre » peut paraître un peu provocateur, il n'en demeure pas moins juste dans notre monde ; si former n'était que transmettre, notre travail ne consisterait qu'en envoi de fiches descriptives d'action anonymes et difficiles à gérer. Il vous sera proposé durant cette formation de visualiser les différentes techniques d'animation de groupes et de développer vos intérêts à l'Autre. Les 3 modules de la formation de formateur seront ainsi abordés - animation de séance, accompagnement et guidance, ingénierie de formation - en laissant la part belle au premier de ces modules. A l'issue de la session les stagiaires seront capables de rédiger et d'organiser une session de formation.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Chefs d'équipe, training manager, chefs de département</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>		
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ <b>Former pour quoi faire ?</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Histoire de la formation continue, les différentes formes de formations, les postulats de la formation professionnelle des adultes</li></ul></li><li>▶ <b>L'animation de séance</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les postulats de la formation professionnelle des adultes. La dynamique d'un groupe, les techniques de présentation, les différentes formes d'animation de séances, le contenu d'une séance : vérités et faux semblants, préparer un support, valider une séance</li></ul></li><li>▶ <b>L'analyse transactionnelle selon Berne et Maslow</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Berne et ses 3 imagos, Maslow et ses 5 besoins</li></ul></li><li>▶ <b>L'écoute</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les trois filtres, les différents types d'écoute, l'écoute active, les imprécisions de langage</li></ul></li><li>▶ <b>La compétence et ses 4 étapes obligées</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les différentes adéquations entre la conscience et la compétence</li></ul></li><li>▶ <b>L'animation de séance</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lexique : explication de 6 mots clefs, les évaluations sommatives et critéries</li></ul></li><li>▶ <b>Les méthodes pédagogiques d'animation de séance</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Méthodes : Expositive, interrogative, active</li><li>▪ Définition des méthodes et comparaison</li></ul></li><li>▶ <b>Exercices d'animation de séance</b></li><li>▶ <b>La gestion des questions</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Étude des différents types de questions auxquelles le formateur aura à faire face au cours de son expérience professionnelle, propositions de positionnement en rapport avec les différents types de questions</li></ul></li><li>▶ <b>La gestion des conflits</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Définition du conflit et de la gestion des conflits, les conflits en formation et leurs origines, caractéristique des conflits en terme de systémique, Etude de 4 stratégies de base et de deux stratégies bien particulières. Démarche de prévention des conflits : deux postulats de base, le système DESC, les mécanismes de défense répertoriés de conflits en formation.</li></ul></li><li>▶ <b>Comment mieux communiquer avec son cerveau et celui des autres ?</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Explication sur les différents « attributs » des zones de notre cerveau, comment cette gestion peut-elle être utile au formateur ?</li></ul></li><li>▶ <b>Formateur : qui êtes vous ?</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Un formateur ayant les stagiaires qu'il mérite : étude sur les effets induits par l'attitude du formateur sur la dynamique du groupe</li></ul></li><li>▶ <b>Accompagner des personnes et des projets</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ La structure de l'entretien, marcher à coté ou bien marcher devant ?</li></ul></li><li>▶ <b>Ingénierie de formation</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Construire des actions spécifiques de formation. Savoir former en dessinant des œufs</li></ul></li><li>▶ <b>Construire une action de formation à partir de thèmes choisis</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ A partir d'un thème défini en fonction des compétences de chacun, les stagiaires préparent une séance de formation selon un cadre défini par avance</li></ul></li><li>▶ <b>Validation finale</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Animation de la séance par les stagiaires</li></ul></li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Mise en place d'une pédagogie interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants. Elle s'appuie sur la participation de chacun. Les participants sont régulièrement sollicités par<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>des brainstormings</i></li><li>- <i>des mises en situation analysées en commun</i></li><li>- <i>des engagements individuels</i></li><li>- <i>nombreux exercices réalisés en équipes</i></li></ul></p> <p>Les exercices et jeux de rôles sont basés sur des situations concrètes issues des vécus professionnels</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="text-align: center;"><b>5 jours</b></td></tr><tr><td style="text-align: center;"><b>2 490 €</b></td></tr></table> <p>Réf : HR127</p>	<b>5 jours</b>	<b>2 490 €</b>
<b>5 jours</b>			
<b>2 490 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## RESSOURCES HUMAINES

### Formation de formateurs occasionnels

<p><b>Objectifs :</b> Prendre en charge l'ensemble d'une action de formation. Assurer efficacement la transmission des savoirs, savoir-faire et savoir être. Maîtriser les techniques d'animation. Savoir utiliser les supports pédagogiques.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne ayant à préparer et à animer ponctuellement des formations.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>A – Construire une action de formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Pourquoi former ?</li><li>⊕ Quels objectifs?</li><li>⊕ Qui former?</li><li>⊕ Quel profil, quelles attentes, quelles motivations?</li><li>⊕ Sur quoi former?</li><li>⊕ Quel type de compétences?</li><li>⊕ Comment former?</li><li>⊕ Quelle organisation?</li></ul>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration</p>
<p><b>B – Organiser la formation terrain</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les huit étapes d'une action de formation</li></ul>	<p><b>Moyens et pédagogie</b> Mise en place d'une pédagogie interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants. Elle s'appuie sur la participation de chacun. Les participants sont régulièrement sollicités par<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>des brainstormings</i></li><li>- <i>des mises en situation analysées en commun</i></li><li>- <i>des engagements individuels</i></li><li>- <i>nombreux exercices réalisés en équipes</i></li></ul></p>
<p><b>C – Mettre en œuvre des méthodes pédagogiques variées</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le savoir-faire et le savoir être du formateur occasionnel</li><li>⊕ Comprendre les adultes en situation de formation</li><li>⊕ Utiliser et varier les diverses méthodes pédagogiques</li><li>⊕ Concevoir les supports pédagogiques</li></ul>	<p>Les exercices et jeux de rôles sont basés sur des situations concrètes issues des vécus professionnels</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
<p><b>D – Utiliser les techniques d'animation efficaces</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ S'entraîner aux techniques d'animation</li><li>⊕ S'assurer de la compréhension et de la mémorisation</li><li>⊕ Accompagner le développement</li><li>⊕ Gérer les situations délicates</li><li>⊕ Gérer le matériel</li></ul>	<p><b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <hr/>
<p><b>E – Evaluer les acquis et conclure la formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Mesurer l'efficacité de la formation durant son déroulement</li><li>⊕ Mesurer les compétences acquises en fin de formation</li><li>⊕ Le suivi de la formation</li></ul>	<p>Réf : HR045</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

## **RESSOURCES HUMAINES**

### **Gérer une personnalité difficile**

<p><b>Objectifs :</b> Identifier, comprendre et gérer les personnalités difficiles dans les organisations.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Cadres et managers</p>		
<p align="center"><b>PROGRAMME</b></p>	<p align="center"><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Complexité et imprévisibilité dans l'organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Approche systémique des ressources humaines.</li> <li>➤ Faire percevoir les jeux des interactions dans un groupe constitué.</li> <li>➤ Ressources et dangers des caractères et personnalités.</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Un outil essentiel du manager : sa personnalité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier ses déficits de contact avec soi même, avec les autres, à partir des expériences de chacun.</li> <li>➤ Le culte du pouvoir et de la performance : comment se situer par rapport à son propre désir de pouvoir ?</li> <li>➤ Travail sur les représentations: comment repérer ses projections et se rapprocher d'une saine objectivité ?</li> <li>➤ Expérimenter la position Adulte-Adulte.</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Malaises relationnels dans la communication et jeux perdants dans les organisations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier les jeux gagnant/gagnant, jeux donnant/donnant, jeux irrationnels gagnant/permis, permis /permis, à partir de jeux de rôles.</li> <li>➤ Perversité et soumission : harcèlement moral et sexuel dans les organisations.</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les psychopathologies professionnelles : comment les identifier et les gérer ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leurs différentes manifestations dans l'entreprise : démotivation, stress, agressivité, dépression parfois suicidaire</li> <li>➤ Typologie des personnalités difficiles.</li> <li>➤ Face à ces personnalités : comportement à éviter et comportement à privilégier.</li> <li>❖ <i>Ce stage, très impliquant, permet progressivement d'expérimenter de nouveaux comportements, d'utiliser l'effet miroir du groupe pour mieux se connaître, et de mieux gérer son système émotionnel.</i></li> </ul> <p><i>Les apports théoriques sont délibérément orientés vers des mises en situation concrètes adaptées aux attentes et aux préoccupations des participants.</i></p> <p><i>En fonction des besoins spécifiques, des séances de coaching individuel ou la participation à un groupe de coaching collectif peuvent compléter utilement l'appropriation de nouveaux comportements.</i></p> </li> </ul>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p> <p align="center"><b>Le Formateur</b></p> <p>Coach certifié et formateur de managers. Responsable RH pendant 20 ans dans l'industrie et les services.</p> <p align="center"><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Ce stage s'articule autour de l'alternance d'apports théoriques, de travaux individuels et de mises en situations. Il laisse une grande place aux applications concrètes.</p> <p>A partir de l'analyse de vos propres expériences, vous identifierez, pas à pas, votre système émotionnel et apprendrez à vous sortir de situations délicates.</p> <p>Remise d'un livret du module.</p> <p align="center"><b>Intra entreprise France entière et Internationale</b></p> <p align="center"><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR048</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

## **RESSOURCES HUMAINES**

### **Gérer et résoudre les conflits**

<p><b>Objectifs :</b> Humains, bien trop humains, ces conflits que l'on a avec d'autres personnes, d'autres groupes de personnes...voire parfois avec soi-même, ne sont que la résultante inéluctable d'une situation que l'on a ignorée ou même pire laisser en toute conscience en l'état. Si l'heure n'est plus ou mouvements sociaux les conflits sont toujours là larvés, forcément par leur nature, là où on ne les attend pas. Moments parfois difficiles, les conflits sont dans notre société, heureusement inéluctables, c'est enfin le moment de se remobiliser, de rebondir, de se mettre dans la lumière, dans la réflexion, dans l'action. Cette formation vous donnera les clés pour faire face sereinement à ces événements maintenant si fréquents et si diversifiés. A l'issue de la séance, les stagiaires seront capables de reconnaître et de gérer les outils leur permettant de faire face à des conflits dans leur secteur d'activité.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Chefs de service, assistants de chefs de service</p>
	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
	<p><b>Le Formateur</b></p>
	<p>Coach certifié et formateur de managers. Spécialiste en Ressources Humaines.</p>
	<p><b>Moyens et pédagogie</b></p>
	<p>Ce stage s'articule autour de l'alternance d'apports théoriques, de travaux individuels et de mises en situations. Il laisse une grande place aux applications concrètes.</p>
	<p>A partir de l'analyse de vos propres expériences, vous identifierez, pas à pas, votre système émotionnel et apprendrez à vous sortir de situations délicates.</p>
	<p>Remise d'un livret du module.</p>
	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
	<p><b>Tarif inter par personne</b></p>
	<p><b>4 jours</b></p>
	<p><b>1 990 €</b></p>
	<p>Réf : HR126</p>

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

## **RESSOURCES HUMAINES**

### **Coaching**

**Objectifs :** Le coaching vise à accroître la performance et la productivité, à favoriser l'évolution des équipes et l'accélération des apprentissages, à obtenir une plus grande maîtrise du temps et à développer sa flexibilité comportementale pour améliorer ses relations au travail et sa qualité de vie (meilleure gestion d'organisation, meilleure gestion du stress).

**Origines :** Cette approche vient du monde du sport. Le coach ne court pas à la place de l'athlète. Il le motive, l'oriente pour que le sportif dépasse ses limites et surmonte l'obstacle. Toujours dans l'action et l'expérience, le coaching vise l'amélioration immédiate des compétences et des performances par la prise de conscience et par de nouveaux apprentissages souvent nécessaires. Donc le travail de coaching est surtout d'apprendre à apprendre.

#### **PROGRAMME**

##### **➤ Démarche**

- **1<sup>ère</sup> étape :** déterminer **l'objectif à atteindre** : Questionnement et recueil d'informations pour vérifier que l'objectif est réaliste.
- **2<sup>ème</sup> étape :** évaluer **le niveau actuel de performance** et le contexte ; que se passe t-il actuellement ?
- **3<sup>ème</sup> étape :** définir des actions de **formation-coaching** ou de **team building**
- **4<sup>ème</sup> étape :** établir un **bilan**

##### **➤ Argumentaire**

Les managers découvrent qu'un salarié heureux et épanoui dans son travail est plus efficace qu'un salarié inquiet et frustré.

Pour développer le potentiel des équipes, on définit un objectif planifié et limité dans le temps dans un cadre personnel ou professionnel. Le coaché doit être demandeur : son adhésion se fait relativement facilement puisque le coaching apporte une amélioration voire un épanouissement au « coaché ».

La confidentialité est obligatoire.

Par rapport à une formation classique, il ne se contente pas d'apporter un savoir-faire ou un savoir être théorique ; il supervise l'adaptation et l'acquisition de ce nouvel apprentissage jusqu'à la réussite. La progression peut être ainsi mesurée au cours des semaines. Il tient compte des problèmes rencontrés et s'avère beaucoup plus réaliste ; l'utilisation de ces nouveaux comportements et apprentissages sont plus efficaces car adaptés à chaque individu suivant sa personnalité. Il permet de dédramatiser des situations bloquées ou d'échecs et de prendre du recul pour mieux s'observer.

Economie de temps et de déplacement (séance de 2 heures en individuel et sur le lieu de travail) permet de ne pas désorganiser le travail d'équipe.

#### **Personnes concernées :**

Equipes et managers de l'Hôtellerie - Restauration, Agences de voyages, Tours opérateurs, Compagnies Aériennes.

**Pré requis :** aucun.

#### **PEDAGOGIE**

##### **Le Formateur**

Coach certifié et formateur d'équipes et managers.

##### **Moyens et pédagogie**



Coaching individuel ou en groupe.

##### **Intra entreprise France entière et International.**

##### **Durée : nous consulter**

**Tarif : nous consulter**

Réf : HR080

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

## **RESSOURCES HUMAINES**

### **Coachez votre chef de cuisine ! Un œil neuf et professionnel dans votre cuisine**

**Objectifs :** Vous lisez cette fiche c'est que vous pensez véritablement au fond de vous-même en avoir besoin et ce premier pas est important...

Quoique l'on puisse en penser et malgré tous les efforts faits pour que ce problème disparaisse, les chefs de cuisine sont des solitaires...

A terme, ce type d'attitude produit un enfermement intellectuel, une absence de curiosité, un manque d'ouverture sur les autres qui peut-être préjudiciable à l'évolution de sa carrière et aux progrès de son entreprise.

La visite d'un chef extérieur dans « ses » cuisines sera toujours moins considérée comme une « agression » si le consultant intervenant est reconnu dans son métier. Pas question pour notre spécialiste de prendre en mains la cuisine la cuisine du chef, par contre, lors de moments choisis en commun et après un temps d'observation il sera temps de parler et de confronter les idées émises, le consultant prendra alors sa véritable place.

Que ce soit pour les problèmes récurrents ou occasionnels, à l'occasion de la fabrication d'une nouvelle carte par exemple, cette formation reste aidante pour tous, elle aide l'entreprise à faire passer son message et les employés formés à mieux évaluer l'évènement.

Qu'elle soit considérée comme formation de « rappel », ou orientant les personnes en difficulté à croire véritablement en elles, ce moment sera pour vous le début d'une ouverture sur les autres, de la construction d'un réseau de connaissances extérieures utile à tous.

A l'issue de la formation le chef de cuisine pourra, de manière plus autonome, gérer les problèmes quotidiens auxquels il est confronté dans l'entreprise de manière récurrente ou occasionnelle.

#### **PROGRAMME**

##### **1<sup>ère</sup> journée**

- ⊕ Prise de contact avec le chef, observation de l'environnement de travail en « action » avec le chef sur place, étude avec la direction de sa vision des problèmes et des besoins, idem avec le chef. Etablissement en commun de la demande.

##### **2<sup>nde</sup> journée**

- ⊕ Remise, discussions et acceptation du contrat d'action. Mise en place des premiers éléments.

##### **3<sup>ème</sup> journée**

- ⊕ Analyse des deltas de fonctionnement, ressenti du chef, prise de décision commune pour assurer la pérennité de l'action de formation. Dernier service ensemble pour évaluation finale des décisions prises.

#### Personnes concernées :

Chefs de cuisine.

#### Pré requis : Aucun

#### **PEDAGOGIE**

##### **Le Formateur**

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

#### **Moyens et pédagogie**



Active et démonstrative

3 jours trois semaines différentes.



#### Intra entreprise France entière et International.

Tarif inter par personne

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR120

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## RESSOURCES HUMAINES

### Mener un recrutement jusqu'à l'intégration

<p><b>Objectifs :</b> Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement depuis la sélection jusqu'à l'intégration au poste.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Managers pilotant l'ensemble du processus de recrutement.</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<h3>1 – Préparation de la sélection</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>~ Ethique du recrutement</li><li>~ Préparation du recrutement<ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Définir le poste en liaison avec les orientations stratégiques de l'entreprise et les besoins prévisionnels en compétences. Approche méthodologique de la description de poste</li><li>⊕ Etablir le profil du candidat : compétences clés requises, complémentarité dans l'équipe, comportements souhaités, engagement etc....</li><li>⊕ Rechercher des sources de candidatures internes préalablement au lancement de la campagne de recrutement: réflexion sur la mobilité interne et sur la transférabilité des compétences, faire évoluer ses propres collaborateurs</li></ul></li><li>~ Préparation de l'entretien<ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Modalités d'évaluation en fonction du profil du candidat, repérage des éléments constitutifs des compétences en savoir, savoir-faire, savoir être, qui ne s'évaluent pas de la même manière</li><li>⊕ Logistique de l'entretien : accueil, nombre d'entretiens avec la même personne ou avec un tiers, mise en situation, test éventuel...</li></ul></li></ul>	<p><b>Pré requis :</b> aucun.</p>
<b>PEDAGOGIE</b>	
<p><b>Le Formateur</b> Consultant -Formateur Senior.</p>	<p><b>Moyens et pédagogie</b> Ce stage s'articule autour de l'alternance d'apports théoriques, de travaux individuels et de mises en situation.  Chaque phase du processus fait l'objet d'un jeu de rôle. L'effet miroir du groupe et les retours du formateur permettent l'apprentissage des bons comportements et l'identification de son propre style de recruteur.  Remise en fin de stage d'un livret regroupant les fiches méthodologiques couvrant l'ensemble du processus.</p>
<h3>2 – Conduite des entretiens</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>~ Acquisition des techniques de communication<ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Ecoute et développement de l'observation</li><li>⊕ Synchronisation du verbal et du non verbal</li><li>⊕ Clarté de l'exposé</li><li>⊕ Travail sur la reformulation et le questionnement</li></ul></li><li>~ Conduite de l'entretien de recrutement<ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Conditions favorables à l'accueil</li><li>⊕ Alternance écoute / exposés / reformulations / questions</li><li>⊕ Repérage des éléments clefs du profil et des motivations</li><li>⊕ Vérification de l'adéquation compétences recherchées / comportements observés</li><li>⊕ Prise de note et rédaction de la synthèse de l'entretien</li></ul></li></ul>	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
<h3>3 – Sélection des candidats</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Exploitation des entretiens : analyse des données et indices</li><li>⊕ Prise de décision et argumentation de la décision</li><li>⊕ Communication de la réponse au candidat</li></ul>	<p>Tarif inter par personne</p>
<h3>4 – Accueil et intégration</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Préparation de l'arrivée de la nouvelle recrue</li><li>⊕ Processus d'intégration : planning préétabli, construction d'un parcours avec des interlocuteurs clefs, intégration dans des groupes de travail internes, choix éventuel d'un parrain etc...</li></ul>	<p><b>2 jours</b> <b>1 050 €</b></p>
Réf : RH060	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**RESSOURCES HUMAINES****Tous nos meilleurs conseils pour échouer à coup sûr  
dans vos relations professionnelles**

**Objectifs :** « Bon à rien, ce serait encore trop dire. Tu n'es pas bon à rien, tu es mauvais à tout. Je ne sais pas si tu me sais, mais moi je me comprends. » Marcel Pagnol - Le Schpountz. Après toutes les formations ayant pour objectif de vous rendre meilleur(e), essayez autre chose. Trouver vos points faibles et travaillez-les pour mieux gérer votre carrière. A moins que, adepte du premier degré, vous ne décidiez de suivre cette formation que pour détruire de manière efficace et pourquoi pas définitive, toute envie de progression dans votre travail ! « Comment perdre son temps, son énergie ? Comment se mettre à mal tout ses collègues de travail ? Comment être mal à l'aise dans toutes les situations ? ». A ces questions essentielles en terme de vie professionnelle, nous vous donnerons des réponses par le biais de cet anti-cours. Prendre conscience des faiblesses de son fonctionnement. Mettre en valeur les meilleurs aspects de sa capacité professionnelle.

**PROGRAMME**

Durant cette formation, les stagiaires seront mis en situation d'obstacle. Face à certains exposés, ils dévoileront leurs faiblesses et en prendront conscience, tout cela sans jugement juste en mettant les personnes en relations avec leurs choix. Les contre-exemples se révèlent comme des références à votre vie professionnelle de tous les jours. Entrez dans un monde où votre confrontation avec vos expériences et celles des autres seront riches d'enseignements pour tous.

**► Comment devenir un « perdant » reconnu**

- Gaspillez consciencieusement votre énergie, mieux gaspillez la en énergie négative
- Impossez vos représentations à tout le monde

**► Sabotez vos possibilités d'évoluer dans votre carrière, les règles incontournables**

- Ne laissez pas passer la chance de faire preuve de votre professionnalisme de l'échec
- Réussissez à vous mettre dans des situations inextricables

**► Créez le malaise autour de vous**

- Cultivez vos angoisses et transmettez les autour de vous
- Tous les leaders sont animés d'une dynamique angoissante qu'ils reportent autour d'eux (c'est bien connu)

**► Perdez... sciemment votre temps**

- Le temps c'est de l'argent c'est bien connu, raison de plus pour le gâcher
- Il est à vous ce temps tout de même !!

**► Fâchez vous avec tout le monde**

- Apprenez à être désagréable, jouer avec les cercles et les ellipses, pratiquez la vengeance
- Soyez intransigeant avec les autres ou à défaut avec vous-même

**► Créez la religion des perdants**

- Les trois grandes religions des perdants : testez-vous !

**► Conclusion et mise à niveau des problèmes exposés**

- Débat général et travail en sous-groupe sur la mise au point de qui vous voudriez être demain

**Personnes concernées :**

Cadres, managers,  
agents de maîtrise

**Pré requis :** aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Consultant -Formateur Senior.

**Moyens et pédagogie**

Exposés, débats,  
études de cas et  
mises en situation

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR124

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Relations avec la clientèle**

**Objectifs :** Convaincre les stagiaires que leur comportement face à la clientèle est déterminant pour satisfaire, comprendre les besoins, devancer les attentes, puis les positionner comme de meilleurs professionnels pour proposer les prestations.

**PROGRAMME****1) L'argumentation commerciale**

- ⊕ Attirer l'attention
- ⊕ Intérêt
- ⊕ Désir
- ⊕ Achat

**2) La présentation : hygiène et vêtements****3) Le maintien****4) Comportement et attitude**

- ⊕ Développer l'écoute
- ⊕ Le choix du vocabulaire
- ⊕ Faire passer l'amabilité, la chaleur et l'intérêt
- ⊕ S'adapter aux différents types de clientèle

**5) Savoir analyser la demande et anticiper les besoins du client****6) Comportement face au client**

- ⊕ Habitué
- ⊕ Nouveau

**7) L'utilisation du téléphone**

- ⊕ Réservation – messages – informations
- ⊕ Le premier contact – aisance

**8) Comment découvrir les attentes du consommateur et y répondre**

- ⊕ Instaurer une relation suivie
- ⊕ Semer pour récolter
- ⊕ Proposer l'alternative à une solution

**9) Gérer des situations délicates**

- ⊕ Victime – sauveur – persécuteur
- ⊕ Aisance dans la décision pour l'emporter
- ⊕ Client mécontent
- ⊕ Client bavard

**10) Informations clients****11) Contrôle et sécurité du consommateur****12) Comment faciliter la progression des connaissances dans l'équipe et de leur application au quotidien sur l'exploitation**

*En cours de session, diverses questions posées sur des cas particuliers de bonnes et mauvaises relations avec la clientèle : « Quand, qui, où, comment ? »*

- ⊕ Définition d'objectifs à atteindre, solutions et mesures correctives
- ⊕ Vérification de l'efficacité des mesures correctives mises en place

**Personnes concernées :**

Tout personnel d'accueil et de vente

**Pré requis :** connaissance des techniques de vente de service en Restauration.

**PEDAGOGIE**

**L'intervenant formateur**, professionnel de l'Hôtellerie – Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application

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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**1 jour**

**650 €**

Réf : HR015

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Mieux vendre les Services**

<b>Objectifs :</b> Perfectionner ses techniques de vente.	<b>Public concerné :</b> Tout personnel de vente dans les services
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun
Le but de ce stage est de :  <ul style="list-style-type: none"><li>■ Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle ;</li><li>■ Améliorer l'approche client ;</li><li>■ Accueillir les clients et les guider dans leur choix ;</li><li>■ Argumenter de façon plus efficace ;</li><li>■ Savoir répondre aux objections ;</li><li>■ Faire face aux clients difficiles ;</li><li>■ Proposer et réaliser des ventes complémentaires.</li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Le vendeur en situation</b> <b>Comportement et présentation</b> <b>La communication commerciale</b> <b>Le comportement du consommateur</b> <b>Les différentes étapes de la vente</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>■ La prise de contact ;</li><li>■ L'accueil ;</li><li>■ La découverte du client ;</li><li>■ L'argumentation ;</li><li>■ Répondre aux objections ;</li><li>■ L'annonce du prix ;</li><li>■ La conclusion de la vente ;</li><li>■ La vente additionnelle et la prise de congé ;</li><li>■ La fidélisation ;</li><li>■ Gestion d'un litige.</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Spécialiste des techniques de vente dans les services. Formateur confirmé.  <b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie active et participative. Utilisation du camescope. Formation très opérationnelle.  Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets
<b>Intra entreprise</b> <b>Sur mesure</b> <b>France et International</b>	
Travail sur des exemples concrets et de nombreux cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant.	<b>Tarif inter par personne</b> <b>2 jours</b> <b>1 050 €</b>
	Réf : HR009

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Satisfaire et Fidéliser le Client**

**Objectifs :** Perfectionner la relation client (démarche qualité) et être rapidement opérationnel en service et vente. Convaincre l'auditoire que le client est amené à acheter un produit pour le service qu'il rend et non pas le produit seulement.

**PROGRAMME****Les enjeux de la démarche**

- ⊕ La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- ⊕ La notion de « client interne » et de « client externe »
- ⊕ Une situation de communication professionnelle spécifique : les bases de la situation, les fonctions de la communication, les difficultés de la relation en face à face ou à distance
- ⊕ Le cadre de référence des "clients" internes ou externes

**Développer le réflexe commercial**

- ⊕ Savoir écouter et prendre en charge
  - ❖ Les situations de non-écoute et de non-accueil
  - ❖ Les conditions d'un bon contact avec le client : écouter pour comprendre, garder le contact, reformuler pour prendre en charge les vrais problèmes
  - ❖ Application à une demande de renseignements - Analyse de situations filmées
- ⊕ Avoir les attitudes et les comportements adaptés
  - ❖ Les attitudes spontanées face au client : aide et soutien, interrogation, explication, fuite...
  - ❖ Les jeux psychologiques : de persécuteur, de victime, de sauveur
  - ❖ Les attitudes d'affirmation de soi : se comporter en adulte compétent et responsable
  - ❖ Applications pratiques : traitement d'une réclamation, client mécontent, client bavard...
- ⊕ Mettre en place une « relation clientèle »
  - ❖ Aller au-delà de la demande immédiate, pour instaurer une relation commerciale suivie
  - ❖ Savoir anticiper, proposer des services et des solutions

**Les règles d'or de la relation Clientèle**

- ⊕ Prendre en charge le client, rapidement
  - ❖ Rapidité de réaction : au téléphone, en accueil, en relation de proximité - Phase de contact, importance de la première impression
- ⊕ S'occuper de lui en professionnel
  - ❖ Agir efficacement pour satisfaire le client : comprendre le vrai besoin de son interlocuteur
  - ❖ Trouver la bonne solution au vrai problème posé - Savoir expliquer et dialoguer
- ⊕ Conclure aimablement
  - ❖ Dernière impression et image laissée : savoir-faire et politesse
  - ❖ Marquer sa disponibilité et faire une ouverture

**Méthode de travail lors du stage**

La formation est le plus « terrain » possible afin que les stagiaires s'approprient les techniques enseignées et qu'ils puissent les mettre en pratique rapidement. Analyse de chaque mise en application et de chaque personne : chaque stagiaire dispose d'une grille d'analyse et d'une grille d'apport personnel. Tests d'évaluation personnelle. Brain storming et tour de table. Etudes de cas, travail en sous-groupes.

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel et/ou restaurant. Directeur  
Tout personnel de service,  
d'accueil et de vente.

**Pré requis :** Connaissance des techniques de vente de base.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration  
Formé aux dernières techniques pédagogiques

**Moyens et pédagogie**

Caméra vidéo avec option photo pour l'analyse de l'image du serveur / vendeur.  
Téléviseur et magnétoscope pour l'analyse globale.  
Remise de supports de cours reprenant les thèmes traités Possibilité de documents vidéo sur l'accueil, le comportement, le système de l'Hôtellerie ou la Restauration

Les connaissances seront validées au fur et à mesure de la formation. Une grille d'évaluation de la formation sera complétée par les stagiaires.

**Intra-entreprise**

**Lieu de Formation :**  
**dans la ville de votre choix.**

**Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR011

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Savoir gérer un conflit**

<b>Objectifs :</b> Identifier les différentes formes de conflit, utiliser les techniques de communication adaptées, et savoir transformer une confrontation en démarche de confrontation constructive.	<b>Personnes concernées</b> Cadres Responsables de services Chefs de projet Nouveaux managers. <b>Pré requis :</b> aucun
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>1. Les différents types de conflits</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Les motifs de conflit :</b> 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.</li><li>- <b>Les formes de conflit :</b> ouvert, larvé, passif ; les situations de résistance, la force d'inertie, la provocation.. Repérer les différents signaux d'alerte.</li><li>- <b>Prise de conscience et clarification</b> 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).</li></ul> <b>2. Connaître la typologie des protagonistes et son propre rôle au sein du conflit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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...)</li><li>- Identification de son propre rôle : bénéfice et perte dans le conflit, niveau de responsabilité et d'implication.</li></ul> <b>3. Comment gérer un conflit ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Choisir entre différentes alternatives, faire preuve d'ajustement créateur, trouver la juste attitude par rapport au type de conflit et au stade du processus.</li><li>- Utiliser les techniques de communication adaptées à chaque moment du conflit.</li><li>- A partir des expériences individuelles, analyse critique et positive des moyens mis en œuvre, repérage des atouts et ressources.</li><li>- Approche des techniques de la médiation : neutralité bienveillante, ni jugement, ni croyance, ni préjugé, mais des faits.</li></ul> <b>4. Savoir résoudre et conclure un conflit d'une manière positive</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La fin d'un conflit : travail sur des objectifs de progrès pour soi même et pour les autres</li><li>- Savoir faire un bilan et tirer un trait, engagement, etc....</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Formateur de managers. <b>Moyens et pédagogie</b> A partir de l'analyse de vos expériences, vous identifierez vos comportements et attitudes, et développerez de nouvelles manières de déboucher sur des issues constructives. 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. Remise d'un livret de stage. <b>Intra entreprises :</b> <b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix. <b>Tarif inter par personne</b> <b>3 jours</b> <b>1 450 €</b> Réf : MA012

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### Gestion des plaintes

**Objectifs :** Valoriser l'image de marque de votre hôtel de luxe ou de votre restaurant haut de gamme. Développer des comportements professionnels adaptés à votre Clientèle. Maîtriser les techniques relationnelles et faire face aux situations délicates.

#### PROGRAMME

##### 1) Les enjeux d'un Service de Qualité

- ⊕ Donner du sens au mot "Qualité"
- ⊕ Situer ses Missions dans le cadre d'un Service de Qualité
- ⊕ Développer l'orientation "Client"
- ⊕ Identifier le Service attendu par les différentes catégories de Clientèle :
  - ❖ Individuelle
  - ❖ Affaires
  - ❖ VIP
- ⊕ Leur motivation, leurs représentations, la prestation souhaitée

##### 2) La chaîne de la Qualité

Une démarche en 4 étapes adaptées à la typologie de Clientèle

###### La prise de contact

- ⊕ Accueillir en professionnel
- ⊕ Personnaliser son accueil
- ⊕ Réussir la première impression
- ⊕ Les premiers mots, les premiers gestes

###### La prise en charge

- ⊕ L'écoute active
- ⊕ La reformulation
- ⊕ Le langage verbal/non verbal
- ⊕ Les attitudes facilitatrices

###### L'assurance de la continuité

- ⊕ Se rendre disponible et anticiper
- ⊕ Renseigner, conseiller, orienter
- ⊕ Gérer les situations délicates

###### La prise de congé

- ⊕ La mémorisation du séjour
- ⊕ Savoir laisser une bonne impression

##### 3) Optimiser ses ressources pour être bien dans sa relation avec les Clients

- ⊕ Mieux gérer ses émotions
- ⊕ Limiter son stress

##### 4) Concrétiser son plan d'action personnalisé

- ⊕ Consolider ses points forts
- ⊕ Transformer ses points faibles en piste de progrès

#### Personnes concernées :

Gérant d'hôtel ou de restaurant, Directeur – Manager, DRH et ARH Leader - Formateur  
Tout personnel d'accueil et de vente.

**Pré requis :** aucun.

#### PEDAGOGIE

##### Le Formateur

Spécialiste de l'Hôtellerie / Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques. Modélise les solutions, complète par des apports techniques, contrôle et oriente les jeux de rôles.

#### Moyens et pédagogie

Mise en place d'une pédagogie très interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants. De nombreux exercices réalisés en équipes afin de développer l'implication, favoriser l'émulation, soutenir les prises de conscience et stimuler la réflexion créative.

Les exercices se présentent sous formes de Quiz, auto-diagnostic et jeux de rôles. Les exercices et jeux de rôles sont basés sur des situations concrètes issues des vécus professionnels. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

**Intra entreprise France entière et International.**  
**Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR035

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### Bien accueillir et savoir vendre les services par téléphone

<p><b>Objectifs :</b> Donner une première bonne impression au téléphone. Convaincre les stagiaires que se perfectionner aux techniques d'accueil et de vente téléphonique est une alternative simple à réaliser pour transformer une conversation en plaisir avec un acte de vente. Savoir présenter et vendre les services en démontrant les bénéfices pour le client.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Réceptionnistes. Tout personnel d'accueil et de vente en contact avec une clientèle exigeante.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p>1) Les avantages et les contraintes de l'outil téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Filtrer, transmettre, faire patienter, prendre un message</li><li>⊕ Gérer les appels difficiles – répondre aux réclamations</li><li>⊕ Traiter les objections – positiver</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p>2) Le choix du langage</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Utiliser les mots justes</li><li>⊕ Convaincre</li><li>⊕ Travailler sa voix</li><li>⊕ Le sourire au téléphone s'entend !</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de Luxe.</p>
<p>3) Les règles – les trucs.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les règles du premier contact</li><li>⊕ Le client aime à être reconnu, même celui qui téléphone pour la première fois</li><li>⊕ L'écoute – la parfaite compréhension</li><li>⊕ La reformulation – les différents types à connaître</li><li>⊕ Savoir questionner avec tact, situer le contexte et les besoins correspondants</li><li>⊕ Utiliser les aides à la vente</li><li>⊕ Proposer toujours un choix</li><li>⊕ Convaincre</li></ul>	<p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><b>3 étapes :</b></p> <p>-En début de session : constat de l'existant, définition d'objectifs et contrôle des résultats.</p> <p>-En cours de session : Apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction accueil et vente par téléphone. Des travaux individuels seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. Des mises en situation, entraînements et enregistrements permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.</p> <p>-En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>1 jour</b></p> <p><b>650 €</b></p>
<p>4) Le concept AIDA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Attention</li><li>⊕ Intérêt</li><li>⊕ Désir</li><li>⊕ Achat</li></ul>	
<p>5) Les étapes clé de la vente au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ S'adapter aux différents types de clientèles</li><li>⊕ Connaître ses produits</li><li>⊕ Mieux vaut savoir et ne pas en avoir besoin, qu'en avoir besoin et ne pas savoir</li><li>⊕ Suggérer toujours le meilleur</li></ul>	<p>Réf : HR007</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****La gestion des réclamations**

<b>Objectifs</b> : Développer ses compétences relationnelles pour gérer efficacement les réclamations. Transformer les situations difficiles en actions positives pour le Client et l'Entreprise.	<u>Personnes concernées :</u> Toute personne en contact direct avec la Clientèle et étant amenée à répondre aux réclamations.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun
<b>A – Les aspects positifs des réclamations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Définir la réclamation</li><li>⊕ Comprendre le Client insatisfait</li><li>⊕ Savoir clarifier la réclamation</li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>B – Les différentes attitudes face aux réclamations</b>	<b>Le Formateur</b> Consultant-formateur confirmé ayant une longue expérience en formation de personnels d'accueil
<b>C – Les stratégies de traitement d'une réclamation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ S'entraîner aux techniques favorisant le dialogue</li><li>⊕ Ecoute active, questionnement, reformulation...</li><li>⊕ Structurer le traitement de la réclamation</li></ul>	<b>Moyens et pédagogie</b> 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.
<b>D – Transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Développer une attitude centrée vers le Client</li><li>⊕ Adopter un langage positif</li><li>⊕ Proposer des solutions et conclure</li><li>⊕ Savoir dire non avec courtoisie</li></ul>	Les exercices et jeux de rôles sont basés sur des situations concrètes issues des vécus professionnels
<b>E – Développer l'esprit "Qualité"</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Centraliser, identifier les incidents fréquents</li><li>⊕ Comment et à qui transmettre l'ensemble de ces informations</li><li>⊕ Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations</li></ul>	<b>Intra entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> <b>dans la ville de votre choix.</b>
	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>2 jours</b>
	<b>1 050 €</b>
	Réf : CO060

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Traitement des réclamations en Hôtellerie**

**Objectifs :** Traiter rapidement une réclamation hôtelière en respectant le cadre convivial de l'hôtellerie.

**Objectifs pédagogiques :** Une réclamation est toujours une épreuve, même derrière le luxe et la beauté des lieux.

- En ce sens, l'objectif de la formation est de bien comprendre la logique de la réclamation de la clientèle hôtelière,
- d'intégrer une manière de conduire l'entretien avec tact,
- afin de désamorcer l'intensité ambiante,
- puis, apporter une solution au problème posé.

**Personnes concernées :**

Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.

**Pré requis :** aucun

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.

**Moyens et pédagogie****3 étapes :****-En début de session :**

Constat de l'existant. Difficultés et solutions.

**-En cours de session :**

Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. -Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au cames-cope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.

**-En fin de session :**

Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.

**Intra entreprise**

**Lieu de Formation :** dans la ville de votre choix.

**Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR073

**PROGRAMME****➤ La réclamation hôtelière, définitions et caractéristiques**

- les écarts de qualité
- les attentes des clients
- la déception du client, compréhension et explicitation

**➤ La gestion des réclamations**

- les enjeux fondamentaux
- chance et risque pour l'établissement hôtelier

**➤ Comment gérer les réclamations clients ?**

- les stratégies à mettre en place
- le traitement de la réclamation dans l'entreprise hôtelière
- professionnaliser le traitement des réclamations
- améliorer la communication de crise

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### Optimisation des techniques d'accueil et gestion des relations clientèles difficiles

<p><b>Objectifs :</b> Cette formation prépare les apprenants à optimiser l'accueil et faire face aux situations déstabilisantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- en réagissant avec self-control ;</li><li>- en adaptant son comportement face aux situations critiques.</li></ul> <p>Une formation à l'accueil ne vise pas à développer une idéologie sur « le bien accueillir » mais à montrer qu'il est possible de ne pas entretenir les difficultés et les obstacles habituellement rencontrés et de promouvoir une approche centrée sur la relation, nourrir le contact sans envahir.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b> à l'issue de la formation l'apprenant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- situer sa propre démarche d'accueil et de déterminer les axes d'amélioration ;</li><li>- appliquer les principes et les règles d'accueil et répondre avec efficience aux clients difficiles ;</li><li>- développer la capacité de recul et son ouverture aux solutions en appliquant le principe de « la démarche active ».</li></ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-<b>En début de session :</b> Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</li><li>-<b>En cours de session :</b> Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au camescope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.</li><li>-<b>En fin de session :</b> Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</li></ul> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b> Tarif inter par personne</p> <p><b>3 jours</b></p> <p><b>1 450 €</b></p> <p>Réf : HR037</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p> <p>Accueillir, une si difficile conjugaison...</p> <p><b>1) Le socle et ses éléments indispensables</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Etre pro en hôtellerie...</li><li>⊕ Mettre du sens aux plaintes et aux jérémiaades</li><li>⊕ L'accueil et la démarche accueillante...</li><li>⊕ La démarche d'optimisation - l'appui étymologique</li><li>⊕ La congruence – la responsabilisation et l'implication au service de l'image</li><li>⊕ La distance affective</li><li>⊕ L'empathie</li><li>⊕ La notion de qualité appliquée à l'accueil touristique</li><li>⊕ Hôtellerie et convivialité, un autre regard...</li></ul> <p><b>2) Gestion de la relation difficile</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Identification des situations critiques</li><li>⊕ « Quand le sourire ne suffit plus ! » Comment sortir des impasses relationnelles, apaiser et désamorcer les situations tendues</li><li>⊕ La résolution d'un conflit</li><li>⊕ Les attitudes facilitatrices ou bloquantes</li><li>⊕ Langage et communication positive</li></ul>	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Connaissance de soi – Esthétique et courtoisie**

<b>Objectifs :</b> Conserver en toutes circonstances sa tête de SHOWBIZ ! Amener les participants à développer des qualités professionnelles de maintien devant le client.	<b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager
<b>PROGRAMME</b>	
<b>Mais qui commande mon comportement ?</b> <b>L'hygiène de présentation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Alimentation et hygiène de vie</li><li>⊕ Soins du corps, des cheveux et du visage</li></ul> <b>La présentation vestimentaire</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Tenues personnelles – Uniformes</li><li>⊕ Conformité avec l'image de l'entreprise</li><li>⊕ Entretien et propreté</li><li>⊕ Harmonie – Bien être dans la tenue</li></ul> <b>Le maintien</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Equilibre corporel – Gestes – Position et postures –</li><li>⊕ Langage corporel : la communication non verbale</li><li>⊕ Respiration – Tonicité</li><li>⊕ L'écoute – Le regard</li></ul> <b>Attitudes et Comportement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Respect des autres – les règles de savoir vivre – La hiérarchie</li><li>⊕ La politesse – l'élégance – la courtoisie</li></ul> <b>Le visage – Le sourire</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Techniques de maquillage – les produits et couleurs adaptées</li><li>⊕ Le sourire</li><li>⊕ Le hochement de tête positif</li></ul> <b>Les domaines clés qui font réussir personnellement et professionnellement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ La règle des 20/80</li><li>⊕ Les 9 domaines clés</li><li>⊕ Comment déterminer et définir vos domaines clés</li><li>⊕ Les domaines clés des offres d'emploi, des entrevues avec les candidats, de l'intégration à l'emploi et de la formation des employés.</li></ul> <b>L'environnement du travail et SOI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les situations critiques – le stress</li><li>⊕ « Voleur » de Temps</li><li>⊕ La routine</li></ul> <b>Savoir gérer le temps, gérer sa vie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Famille – Amis – Travail – Hobbies ...</li></ul> <b>« C'est mon problème »</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Un perdant dit :..... !</li><li>⊕ Un gagnant dit :.....!</li></ul> <b>Son vrai SOI – A la découverte de SOI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Qui je suis ?</li><li>⊕ Quel est mon idéal ?</li></ul> <b>Comment concilier le vrai SOI et le SOI idéal = Regarder le monde autrement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Conscient, préconscient et inconscient...</li><li>⊕ Le vrai potentiel de l'esprit avec la gymnastique cérébrale.</li></ul> <b>A partir de mon personnage principal, me concentrer sur ce que je veux être...</b>	<b>Personnes concernées :</b> Leader - Formateur Tout personnel d'accueil et de vente
<b>PEDAGOGIE</b>	
<b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de managers Hôtellerie-Restauration.	<b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application
Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.	
<b>Intra entreprise France entière et International.</b>	
<b>Tarif inter par personne</b>	
<b>2 jours</b>	
<b>1 050 €</b>	
Réf : HR016	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

## **ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

### **Techniques de vente et comportement professionnel face au client**

<p><b>Objectifs :</b> Tendre vers l'excellence du service en hôtellerie et restauration de luxe. Perfectionner ses techniques de vente de services; savoir mettre ses produits en avant. Adopter un comportement professionnel face au client; soigner son apparence. Convaincre les stagiaires que leurs compétences de personnel d'accueil et de vente rendent leur travail plus agréable.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Tout personnel en hôtel de luxe et restaurant haut de gamme</p> <p><b>Pré requis :</b> Connaissance des techniques de vente de services</p>		
<p align="center"><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>Introduction :</b> Rôle et missions du personnel d'accueil et de vente dans un hôtel de luxe ou dans un restaurant haut de gamme ; les spécificités de l'hôtel ou du restaurant. Les particularités des services et de la clientèle.</p>	<p align="center"><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<p><b>1) LE SERVICE : c'est la chose la plus importante : servir c'est vendre !</b></p> <p><b>2) Définition du cycle de service de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Façade de l'hôtel, du restaurant ; la réception</li> <li>✚ Accueil clients</li> <li>✚ Les comportements du personnel d'accueil et de vente</li> <li>✚ La commande client</li> <li>✚ La qualité du produit</li> <li>✚ L'au revoir</li> </ul> <p><b>3) Les techniques de vente appropriées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Partir gagnant</li> <li>✚ Etre à l'écoute du client. Comment comprendre la demande du client</li> <li>✚ Utiliser les mots justes</li> <li>✚ Proposer toujours le choix</li> <li>✚ La loi du premier et du dernier</li> <li>✚ Connaitre ses services et ses produits</li> <li>✚ Voir grand</li> <li>✚ Suggérer les services préférés</li> <li>✚ Délivrer des conseils d'utilisation des services</li> <li>✚ Conseiller spontanément les services et produits nouveaux</li> <li>✚ Savoir proposer les services complémentaires de l'établissement</li> <li>✚ Proposer et réaliser des ventes complémentaires</li> <li>✚ La vente additionnelle</li> <li>✚ Suggérer le meilleur</li> <li>✚ Utiliser les aides à la vente</li> <li>✚ Reconnaître les clients qui viennent pour la première fois</li> <li>✚ Comment fidéliser la Clientèle. Connaitre les objectifs de la fidélisation</li> <li>✚ Conquérir de nouveaux clients</li> <li>✚ Prendre conscience que tout repose sur le personnel d'accueil et de vente car ils réalisent le chiffre d'affaires</li> <li>✚ Le jeu des noms</li> </ul> <p><b>4) Gérer les situations délicates</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Savoir gérer l'affluence</li> <li>✚ Faire patienter</li> <li>✚ Savoir parler à une clientèle exigeante</li> <li>✚ Gestion d'un litige sur le terrain</li> </ul> <p><b>5) Les 5 étapes de l'excellence du service</b></p> <p><b>6) Les fiches produits de l'entreprise</b></p> <p><b>7) Adopter un comportement professionnel face au client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Le maintien <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La communication non verbale</li> <li>❖ Respiration – Tonicité</li> <li>❖ L'écoute – Le regard</li> </ul> </li> <li>✚ Attitudes et comportement</li> <li>✚ Respect des autres – Les règles de savoir-vivre – La hiérarchie</li> <li>✚ La politesse - l'élégance – La Courtoisie</li> </ul> <p><b>8) Les principes de tenue de l'hôtel et/ ou du restaurant ; marketing</b></p>	<p align="center"><b>Le Formateur</b></p> <p>Spécialiste des techniques de vente en Hôtellerie et Restauration de luxe Formé aux dernières méthodes pédagogiques.</p> <p align="center"><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Travail sur des exemples concrets et de nombreux cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant. Utilisation de matériel : Caméra et magnétoscope. Un support de cours complet est remis à chaque participant. Elaboration d'une <b>CHARTE QUALITE</b></p> <p align="center"><b>1er jour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'évaluation des besoins de développement des ventes</li> <li>• la mise en évidence de ce qui correspond à l'offre globale contenant – contenu</li> <li>• l'évaluation des acquis des participants</li> </ul> <p align="center"><b>2ème jour :</b></p> <p>en se référant au support de cours <b>TECHNIQUES DE VENTE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL FACE AU CLIENT EXIGEANT Spécial Hôtel de luxe ou Restaurant haut de gamme.</b></p> <p align="center"><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p align="center">Tarif inter par personne</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p align="right">Réf : HR019</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Les techniques de vente spécifiques à l'Hôtellerie**

<p><b>Objectifs :</b> La vente en hôtellerie est toujours difficile, le produit reste intangible. C'est à partir de ce point d'entrée que l'apprenant doit élaborer les argumentaires spécifiques de son établissement puis s'entraîner en situation pratique.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b> A l'issue de la formation l'apprenant sera capable : d'identifier les besoins des clients, argumenter et démontrer un produit hôtelier ou de restauration, élaborer des argumentaires, présenter le prix et répondre aux objections, utiliser les techniques de vente spécifiques à l'hôtellerie – restauration.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p>1) <b><u>La vente en hôtellerie</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ les définitions et les effets de leurre</li> <li>✚ l'échelle de la vente</li> <li>✚ la connaissance du produit, la connaissance des clients</li> </ul> <p>2) <b><u>L'accueil</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ la démarche d'accueil - l'appui étymologique</li> <li>✚ la prise de contact</li> </ul> <p>3) <b><u>Les phases de la vente</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ la découverte des mobiles d'achats</li> <li>✚ l'analyse des besoins</li> </ul> <p>4) <b><u>L'argumentation et la démonstration</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ description des caractéristiques</li> <li>✚ avantage général et avantage pour le client</li> <li>✚ conversation de vente et intégration des techniques</li> <li>✚ les fiches argumentaires – créativité et intérêts de l'outil</li> <li>✚ construction des argumentaires</li> </ul> <p>5) <b><u>La présentation du prix, la négociation hôtelière</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ les méthodes adoucissantes</li> </ul> <p>6) <b><u>La réponse aux objections</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ l'écoute active</li> </ul> <p>7) <b><u>Langage et vente</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ les mots « noirs », les mots « doux »</li> <li>✚ parler à son client</li> </ul> <p>8) <b><u>Analyse de la pratique professionnelle</u></b></p>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><b>3 étapes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>En début de session :</u> Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</li> <li>-<u>En cours de session :</u> Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. -Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au camescope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.</li> <li>-<u>En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</li> </ul> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR041</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Réussir son Marketing Opérationnel**

<p><b>Objectifs :</b> Commercialiser son établissement. Convaincre les stagiaires que le Marketing opérationnel répond à une stratégie basée sur les trois fonctions essentielles ( marketing – gestion – social ).</p> <p>Convaincre les stagiaires que la réussite d'une entreprise a pour fondement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Une bonne analyse des besoins du consommateur.</li><li>- Une maîtrise des investissements.</li><li>- L'utilisation optimum des ressources du personnel.</li></ul>	<p><u>Personnes concernées :</u></p> <p>Encadrants.</p> <p>Opérateurs en cuisine et au service.</p> <p>Restauration commerciale indépendante – Restauration d'Hôtellerie et de loisirs.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p>1) Les 5 piliers du Marketing – bâtir une stratégie</p> <p>2) Comment passer de la stratégie aux décisions commerciales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Quel marché à conquérir ?</li><li>⊕ Comment élaborer son produit ?</li><li>⊕ Quels prix pratiquer ?</li><li>⊕ Comment choisir sa localisation ?</li><li>⊕ Comment vendre son produit ?</li></ul> <p>3) Conquérir son marché : segmentation et styles de vie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le positionnement du produit</li></ul> <p>4) Les spécificités du marketing de service</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le contenant</li><li>⊕ Le contenu</li></ul> <p>5) Les techniques de merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le merchandising d'assortiment</li><li>⊕ Le merchandising de prix</li><li>⊕ Le merchandising de présentation</li></ul> <p>6) Les principes d'Omnès</p> <p>7) La communication</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ L'émetteur</li><li>⊕ Le message</li><li>⊕ Le récepteur</li><li>⊕ Le support</li><li>⊕ Le Feed Back</li></ul> <p>8) L'argumentation des ventes = AIDA - ne pas écrire, télégraphier !</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Attirer l'attention</li><li>⊕ Intérêt</li><li>⊕ Désir</li><li>⊕ Achat</li></ul> <p>9) Les objectifs – les cibles – les moyens</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Directs</li><li>⊕ Indirects</li></ul> <p>10) VENDRE et définir l'offre</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Personnaliser</li><li>⊕ Simplifier</li><li>⊕ Suggérer</li><li>⊕ Promouvoir</li><li>⊕ Réaliser</li></ul> <p>11) Les supports de la vente, les mots, les formats</p> <p>12) Organiser et budgérer l'action marketing</p>	<p><u>Pré requis :</u> aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie-Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><u>En cours de session :</u></p> <p>Questions sur le contrôle de l'intérêt pour cette action.</p> <p>Brainstorming.</p> <p>Réponses aux objections et contrôles de l'adhésion.</p> <p>Présentation de cas de réussite et d'échec – Analyse des « pourquoi, comment... ».</p> <p>Synthèse collective de la session.</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>1 jour</b></p> <p><b>650 €</b></p>
	Réf : HR018

Groupe PROFORMALYS – 700 stages interentreprises – partout en France

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Hospitality Training – In English**

This course will teach people working at the front office, reservation and guest services how to create a positive guest impression when dealing with clients who communicate in English. You will improve your ability to manage everyday situations i.e.: reservations, check-in, selling your services, complaints, giving directions and checking-out etc. to maximize customer satisfaction and improve your overall success. These new skills will improve your confidence when working in English.

**PROGRAMME****What you will learn:**

- 1) To be operational in English in your role at the Hotel or Restaurant.
- 2) Perfect your communication skills when dealing with guests who speak in English.
- 3) Understand the expectations international guests have of hotel staff and service.
- 4) Practical approach to manage inquiries, give clear directions and deal with complaints with your guests.
- 5) Persuasive language and techniques to sell your services at your Hotel.
- 6) Replace “Franglais” with powerful English words and phrases.
- 7) The “5 Step Selling Technique” to sell your products and services at your Hotel.
- 8) Maximise your personal impact and improve your self-confidence when dealing with guests.

**Course structure:** Two-day workshop in English. Understanding the expectations of international guests when dealing in English.

<b>Day One</b> Telephone Hospitality Techniques:  <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Inquiry calls</li><li>⊕ Skill practice</li><li>⊕ Reservations</li><li>⊕ Skill practice</li><li>⊕ Converting Inquiry Calls into Sales</li><li>⊕ Practical exercise</li> <li>⊕ How to sell your hotel services and products.</li><li>⊕ Knowing your Product and Services</li><li>⊕ Skill practice</li> <li>⊕ The “Five Step Selling” technique</li><li>⊕ Skill Practice</li> <li>⊕ How best to respond to typical guest inquiries.</li><li>⊕ Skill practice</li> <li>⊕ How to respond to a cancellation</li><li>⊕ Skill practice</li></ul>	<b>Day Two</b> The Face to Face experience:  <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ How to make a great first impression “The first 30 seconds”</li><li>⊕ Checking-in: the essentials</li><li>⊕ Skill practice</li> <li>⊕ How to up sell your services</li><li>⊕ Skill practice</li> <li>⊕ How to manage Tourist enquiries</li><li>⊕ How to give clear directions</li><li>⊕ Skill practice</li> <li>⊕ How to manage Customer complaints</li><li>⊕ Skill practice</li> <li>⊕ How to leave a lasting impression during “check-out”</li><li>⊕ Checking-out: the essentials</li><li>⊕ Skill practice</li></ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Tout personnel d'accueil en hôtel – restaurant.</p> <p><b>Pré requis :</b> bonne pratique de l'anglais.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> The course is highly dynamic and interactive with many practical exercises.</p> <p>Practical exercises are based on “real life” situations to maximize effectiveness of new skills.</p> <p>Suitable for those wanting to perfect their skills as well as those who are new to speaking in English in their job.</p> <p>Participants need only an intermediate level of English. Training will be done in English. Consultant is completely bilingual. (Australian national).</p> <p>These techniques can be applied immediately.</p> <p>Course booklet given to each participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR005</p>
<p><b>Gratuit : Assistance Internet pendant six mois après chaque stage.</b> <b>Les participants restent en contact avec le Formateur Coach.</b></p>		

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### Gérer la relation client au téléphone à la réservation

**Objectifs :** Comprendre les impératifs de la qualité de service pour l'hôtel et être porteur de l'image de marque auprès des clients. Solidariser l'équipe autour des impératifs de qualité de service téléphonique. Acquérir les méthodes de traitement des appels, d'argumentation, de traitement des objections, d'enclenchement de la décision/réservation du client, ... Impliquer les participants pour faciliter leur adhésion aux outils (charte qualité, check-list d'auto évaluation,...) destinés à ancrer la démarche qualité et leur autonomie.

#### PROGRAMME

##### 1° Rappels de communication

- ⊕ Jeux : les obstacles à la communication téléphonique et les solutions
- ⊕ Les effets induits de la communication orale : pourquoi et comment induire un partenariat Adulte/Adulte ?

##### 2° L'analyse des besoins du client

- ⊕ Les attentes des clients et les impératifs de la qualité de service
- ⊕ Comment repérer les motivations du client et analyser ses besoins
- ⊕ Comment questionner pour déterminer les besoins en fonction des clients (individuels, sociétés, groupes, ...)
- ⊕ Elaboration de procédures d'analyse des besoins et de questionnement adaptées aux situations et types de clients les plus courants

##### 3° L'argumentation

- ⊕ Elaboration d'argumentaires sur différents produits : chambre standard, supérieure, suite, petit déjeuner, localisation de l'hôtel, tarif, ...
- ⊕ Le traitement des objections les plus courantes

##### 4° La directivité

- ⊕ Comment garder l'initiative et enclencher la réservation
- ⊕ Savoir conclure et rappeler la procédure de réservation
- ⊕ Comment impliquer le client et dépasser la demande

##### 5° Les étapes de la réception idéale d'un appel

- ⊕ Discussion sur les priorités lors de la réception idéale d'un appel
- ⊕ Mises en situations enregistrées et analysées en groupe

##### 6° Les situations difficiles

- ⊕ Gérer deux appels en même temps : mises en situation
- ⊕ Les clients indécis, bavards et agressifs, la gestion de la mise en attente, les recherches, le transfert d'appels, ...

##### 7° La mise en œuvre

- ⊕ La charte qualité de l'équipe
- ⊕ Les participants élaborent la check-list d'auto évaluation destinée à faciliter leur auto évaluation
- ⊕ Les objectifs individuels prioritaires à mettre en œuvre

Personnes concernées :  
Collaborateurs de la réception, de la réservation, ...

**Pré requis :** aucun

#### PEDAGOGIE

##### Le Formateur

Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.

##### Moyens et pédagogie

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

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

##### Intra entreprise France entière et International.

##### Tarif inter par personne

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR044

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****L'accueil VIP – relation de proximité, relation d'intensité**

<b>Objectifs :</b> Accueillir des VIP est toujours une entreprise sensible où l'élégance et le doigté sont l'apanage de l'accueillant. A partir de ce postulat, l'apprenant doit intégrer les principes de l'accueil VIP, en déterminer les détails et les codes.	<b>Personnes concernées :</b> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.
<b>Objectifs pédagogiques :</b> A l'issue de la formation l'apprenant sera capable de : - d'appliquer les nouveaux préceptes de l'accueil au service des VIP ; - d'identifier dans sa propre pratique les points forts et les axes d'amélioration.	<b>Pré requis :</b> aucun <b>PEDAGOGIE</b>
<b>PROGRAMME</b>	<b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.
<b>Atteindre les étoiles dans son métier...</b>	<b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b> <u>En début de session :</u> Constat de l'existant. Difficultés et solutions. <u>En cours de session :</u> Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au caméscope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements. <u>En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.
<b>1) <u>Le socle hôtelier et ses éléments indispensables</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ la démarche d'accueil - l'appui étymologique</li><li>■ la neutralité bienveillante</li><li>■ la qualité en hôtellerie</li><li>■ la notion de service</li></ul> <b>2) <u>Le luxe</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ une étymologie éclairante</li><li>■ la haute couture de l'accueil</li><li>■ le concept de luxe</li><li>■ impact marketing, luxe et VIP</li></ul> <b>3) <u>VIP</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ l'accueil VIP, de l'égard et de l'écart</li><li>■ une démarche d'accueil spécifique</li><li>■ une distance à établir, entre affectivité et retenue</li><li>■ chacun à sa place, chacun a sa place</li><li>■ comprendre « les caprices de star »</li><li>■ la psychologie des VIP, la psychologie des accueillants</li><li>■ présence, charisme et impressionnabilité</li></ul> <b>4) <u>Analyse de la pratique professionnelle</u></b>	<b>Intra entreprise France entière et International.</b> Tarif inter par personne <b>2 jours</b> <b>1 050 €</b> Réf : HR040

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Vendeurs du luxe**

<p><b>Objectifs :</b> Convaincre les stagiaires que leurs compétences de vendeur rendent leur travail plus agréable. Travailler Malin, pas Chagrin ... Tu peux avoir le meilleur produit, si tu ne sais pas le vendre, il te reste sur les bras !</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs « haut de gamme ». Restauration - Hôtellerie -Loisirs. <u>Pré requis :</u> aucun</p>				
<b>CONTENU DU PROGRAMME</b>					
<p><b>1) LE SERVICE : c'est la chose la plus importante : servir c'est vendre et vendre, c'est servir !</b></p> <p>Les niveaux de l'excellence du service</p> <p>Quelle différence entre le service de luxe et le service commercial habituel ?</p> <p>Quelles motivations dans une dépense de luxe ?</p> <p>La notion particulière de service dans le luxe</p>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p>				
<p><b>2) Définition du cycle de service – 10 étapes clé</b></p>	<p><b>Moyens et pédagogie</b></p>				
<table border="1" data-bbox="235 1147 616 1545"> <tr> <th data-bbox="292 1136 517 1170">Food &amp; Beverage</th> <th data-bbox="759 1136 941 1170">Hébergement</th> </tr> <tr> <td data-bbox="250 1192 592 1522"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Premier contact</li> <li>■ Hall et Entrée</li> <li>■ Accueil clients</li> <li>■ La Table</li> <li>■ Commande client</li> <li>■ Déroulement du service</li> <li>■ Qualité du produit</li> <li>■ Commodités</li> <li>■ Facture</li> <li>■ Au revoir</li> </ul> </td><td data-bbox="655 1192 997 1522"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Premier contact</li> <li>■ Hall et Entrée</li> <li>■ Accueil – Check in</li> <li>■ Bar</li> <li>■ La chambre</li> <li>■ Service PLUS</li> <li>■ Petit déjeuner</li> <li>■ Commodités</li> <li>■ Check out</li> <li>■ Au revoir</li> </ul> </td></tr> </table>	Food & Beverage	Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Premier contact</li> <li>■ Hall et Entrée</li> <li>■ Accueil clients</li> <li>■ La Table</li> <li>■ Commande client</li> <li>■ Déroulement du service</li> <li>■ Qualité du produit</li> <li>■ Commodités</li> <li>■ Facture</li> <li>■ Au revoir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Premier contact</li> <li>■ Hall et Entrée</li> <li>■ Accueil – Check in</li> <li>■ Bar</li> <li>■ La chambre</li> <li>■ Service PLUS</li> <li>■ Petit déjeuner</li> <li>■ Commodités</li> <li>■ Check out</li> <li>■ Au revoir</li> </ul>	<p><b>2 étapes :</b></p> <p>-Partie démonstrative.</p> <p>Présentation de situations qui mettent en valeur l'intérêt de vendre. Présentation d'outils et de méthodes pour répondre aux critères d'achats « haut de gamme ».</p>   <p>-Partie Training :</p> <p>Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit.</p> <p>Mises en situation et entraînements filmés, puis visionnés, permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux outils de vente.</p>  
Food & Beverage	Hébergement				
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Premier contact</li> <li>■ Hall et Entrée</li> <li>■ Accueil clients</li> <li>■ La Table</li> <li>■ Commande client</li> <li>■ Déroulement du service</li> <li>■ Qualité du produit</li> <li>■ Commodités</li> <li>■ Facture</li> <li>■ Au revoir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Premier contact</li> <li>■ Hall et Entrée</li> <li>■ Accueil – Check in</li> <li>■ Bar</li> <li>■ La chambre</li> <li>■ Service PLUS</li> <li>■ Petit déjeuner</li> <li>■ Commodités</li> <li>■ Check out</li> <li>■ Au revoir</li> </ul>				
<p><b>3) Dix Techniques de vente appropriées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partir gagnant</li> <li>■ Utiliser le langage du corps</li> <li>■ Utiliser les mots justes</li> <li>■ Proposer toujours le choix</li> <li>■ La loi du premier et du dernier</li> <li>■ Connaître ses produits</li> <li>■ Voir grand</li> <li>■ Suggérer les produits préférés</li> <li>■ Suggérer le meilleur</li> <li>■ Utiliser les aides à la vente</li> </ul>	<p><b>2 jours</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p><b>session de 8 personnes maxi</b></p> <p>Réf : HR039</p>				

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Mieux connaître les goûts de la clientèle étrangère**

<b>Objectifs :</b> « Accueillir quelqu'un, c'est se soucier de son bonheur tout le temps qu'il reste sous son toit. » Aider les professionnels de la restauration et de l'hébergement à mieux comprendre leurs clients étrangers pour à la fois mieux les accueillir et les satisfaire, leur faciliter l'accès à la culture de la société française.	<b>Personnes concernées :</b> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration de loisirs.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun
<p><b>1) Importance de l'alimentation dans le secteur touristique français</b></p> <p><b>2) Que pensent les étrangers de la qualité de service en France, comment nous jugent-ils ?</b></p> <p><b>3) Mieux connaître les étrangers : Américains – Allemands – Britanniques – Espagnols – Italiens – Japonais et Chinois – Néerlandais – Polonais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Profil et perception (fréquentation et dépenses) ;</li> <li>⊕ Habitudes et pratiques alimentaires (Pt Déjeuner, Déjeuner, Dîner) ;</li> <li>⊕ Lieux privilégiés (destination – hébergement et Restauration) ;</li> <li>⊕ Ce qu'ils aiment ;</li> <li>⊕ Ce qu'ils n'aiment pas ;</li> <li>⊕ Préconisations pour leur accueil.</li> </ul> <p><b>4) Données 2003 du tourisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Echanges extérieurs – Consommation touristique et poids dans PIB – Entreprises concernés ;</li> <li>⊕ Fréquentation et consommation touristique en France ;</li> <li>⊕ Les motivations des touristes ;</li> <li>⊕ Répartition par étrangers – durée de séjour ;</li> <li>⊕ Recettes moyennes enregistrées.</li> </ul> <p><b>5) Contourner la barrière des langues</b></p> <p><b>6) Comment bâtir une stratégie d'accueil des étrangers au quotidien pour mieux les satisfaire</b></p>	<b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.  <b>Moyens et pédagogie</b>  Démonstratifs et Interrogatifs  Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit.  Définition d'Objectifs au travers des différents projets menés par la Direction de la Restauration depuis 2000.  <b>Tarif inter par personne</b> <hr/> <b>1 jour</b> <hr/> <b>650 €</b> <hr/>

Réf : HR038

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****L'accueil en Hôtellerie de luxe**

<p><b>Objectifs :</b> L'accueil en hôtellerie haut de gamme exige une conduite de la relation où le tact est le maître mot. A partir de ce postulat, l'objectif est d'intégrer les valeurs véhiculées en hôtellerie de luxe et de répondre à la demande des clients en respectant leurs besoins et leurs désiderata.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent l'établissement de bonnes relations avec la clientèle</li><li>- mettre en œuvre des savoir-être pour améliorer l'accueil dans l'entreprise hôtelière</li></ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-<b>En début de session :</b> Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</li><li>-<b>En cours de session :</b> Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit.</li><li>-<b>Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats.</b> Des mises en situation et entraînements au camescope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.</li></ul> <p><b>En fin de session :</b> Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p>
<p><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>Accueillir en hôtellerie haut de gamme, au-delà de l'image, accrocher des étoiles à ses étoiles...</b></p> <p><b>1) le socle hôtelier</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ la qualité en hôtellerie</li><li>⊕ la notion de service</li><li>⊕ la communication et la sémantique du non-dit</li><li>⊕ la présence et les dimensions oubliées</li><li>⊕ l élégance hôtelière</li><li>⊕ la démarche d'accueil</li><li>⊕ l'accueil, première étape de la vente hôtelière</li><li>⊕ La démarche d'optimisation - l'appui étymologique</li><li>⊕ La congruence – la responsabilisation et l'implication au service de l'image</li><li>⊕ La distance affective</li><li>⊕ Le langage et la force des mots</li></ul> <p><b>2) Les spécificités de l'accueil physique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Renforcement des attitudes positives</li><li>⊕ Attitudes assertives (courtoisie et affirmation de soi)</li><li>⊕ Le langage du corps</li></ul> <p><b>3) L'hôtellerie, un lieu unique d'observation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Hôtellerie et convivialité, un autre regard...</li><li>⊕ Le luxe et son mythe</li><li>⊕ Le secret des palaces...</li></ul>	Réf : HR036

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Perfectionnez votre accueil -qualité en Hôtel / Restaurant**

<p><b>Objectif :</b> Accueil-Qualité, renforcer ses connaissances dans le but de mettre en place de nouveaux comportements visant l'amélioration des performances de votre Hôtel / Restaurant et la fidélisation des clients.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne dont la mission est d'être au contact de la clientèle : Hôtesses d'accueil, Vendeurs...</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p>Le but de ce stage est de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Maîtriser les différentes techniques relatives au bon accueil, dans la forme et dans le fond</li><li>■ Etre capable de gérer l'afflux de clients</li><li>■ Savoir comprendre et répondre à l'ensemble des questions des clients</li><li>■ Déterminer des axes de progrès individuels et de groupe</li><li>■ Etre capable d'anticiper et de gérer les situations conflictuelles</li><li>■ Approche et sensibilisation à la communication positive, au relationnel de reconnaissance</li><li>■ Etre capable de valoriser les outils et les procédures mis en place dans une vision de fidélisation de la clientèle</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Spécialiste des techniques de vente en Hôtellerie / Restauration / Tourisme Formé aux dernières méthodes pédagogiques.</p>
<p><b>A/ Outils, méthodes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Récolter et apporter des réponses aux questions que le personnel peut se poser face à l'accueil</li><li>■ Analyse et hiérarchisation de l'importance de l'ensemble des attentes et espoirs de notre clientèle</li><li>■ Quelles qualités doit posséder le personnel en situation d'accueil ?</li><li>■ Définir le rôle de l'hôtesse, les qualités, les connaissances et les procédures nécessaires à mettre en place à ce poste</li><li>■ Lister les forces et faiblesses de l'accueil en place actuellement et rechercher les axes de progrès</li><li>■ Offrir des réponses objectives aux notions subjectives d'une qualité d'accueil</li><li>■ Construction d'une procédure d'accueil-qualité et suggestions dans une démarche de différence par rapport à la concurrence</li><li>■ Construction d'outils de mesure de la qualité d'accueil</li><li>■ Mise en situation et auto-analyse</li><li>■ Synthétisation de la formation et rappel des points forts de la formation</li></ul>	<p><b>Moyens et pédagogie</b> Travail sur des exemples concrets et de nombreux cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant. Caméra, magnétoscope.</p> <p>Un support de cours complet est remis à chaque participant.</p> <p>PEDAGOGIE ACTIVE au travers de : Réflexions par métaplan avec synthèse rapportée, apports correctifs. Bilans synthétisés par le formateur, apports. Jeux et simulations fonctions et rôles client/employé.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
<p><b>B/ Axes de progression</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Analyse des attentes des stagiaires et hiérarchisation</li><li>■ Bilan de groupe synthétisé par le formateur</li><li>■ Déterminer des axes de progrès individualisés</li><li>■ Bilan, analyse et suivi</li></ul>	<p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p>
	Réf : HR030

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Qualité de service haut de gamme**

<p><b>Objectif :</b> Comprendre la différence entre la clientèle de luxe et les autres. Aller plus loin dans la connaissance de la vente du rêve. Convaincre les stagiaires que l'offre globale « Produit – Service » est la seule alternative pour fidéliser la clientèle de luxe et comprendre ses besoins. Pensez Client Luxe !</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs « haut de gamme ». Hôtellerie – Restauration - Loisirs.</p>
<p style="text-align: center;"><b>CONTENU DU PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>1) Les critères de qualité de service – le cycle du service et ses étapes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Exemples de secteurs d'entreprises performants sur la qualité de service, exemples d'autres moins performants et résultat</li></ul> <p><b>2) Le bon service peut souvent sauver un mauvais produit !</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Connaître ses produits et savoir les valoriser</li><li>⊕ Le service dans le luxe est le produit principal</li></ul> <p><b>3) L'argumentaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Attirer l'attention</li><li>⊕ Susciter l'Intérêt</li><li>⊕ Provoquer le Désir</li><li>⊕ Passer à l'Acte d'achat</li></ul> <p><b>4) Comprendre le Client</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ En quoi le client de luxe est différent des autres</li><li>⊕ Partager sa vision des choses avec les habitués et les nouveaux</li><li>⊕ Points clé à maîtriser pour répondre aux attentes des clients Haut de gamme</li><li>⊕ Outils et actions à mettre en place</li><li>⊕ Respecter et promouvoir l'image de marque du groupe</li></ul> <p><b>5) Les relations avec la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Différence entre ATTITUDE et COMPORTEMENT – Savoir être et Savoir faire</li><li>⊕ Gérer les situations</li><li>⊕ Devancer les attentes</li><li>⊕ Maintien et présentation</li></ul> <p><b>6) Les dix commandements du Manager – le voleur de temps</b></p> <p><b>7) La découverte de l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ « L'arbre de Noël » et les domaines clé du travail en équipe</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> <u>Démonstratif et Interrogatif.</u></p> <p>Présentation de situations qui mettent en valeur les attentes dans le luxe. Présentation d'outils et de méthodes pour répondre aux besoins de la clientèle « haut de gamme ».</p> <p>Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et l'interaction des établissements du groupe</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p>
	Réf : HR042

- ⊕ L'éthique

#### **8) Comment gagner plus d'argent ?**

- ⊕ Conquérir plus de clients et les fidéliser
- ⊕ Accroître la fréquence des visites des clients
- ⊕ Réduire les coûts et augmenter les ventes
- ⊕ Mieux s'organiser pour rester en dehors du bas-côté
- ⊕ Motiver, l'engagement de bien faire dans le cycle du service

#### **9) Oublier quelque peu la logique, l'esprit cartésien**

- ⊕ Je suis un bon technicien, je connais mon travail... mais il y a des choses qui m'échappent

#### **10) La clef de la réussite**

- ⊕ Mes compétences pour un service Haut de gamme sont à puiser dans mon cerveau droit (rythme, espace, rêverie, imagination, couleur et globalité)

#### **11) Organiser matériellement le service**

- ⊕ Fixer et mettre en place les normes, les moyens techniques
- ⊕ Surveiller l'action
- ⊕ Evaluer le niveau de service atteint

#### **12) Organiser le service côté humain**

- ⊕ Les qualités relationnelles – les challenges
- ⊕ Valoriser les atouts par la formation
- ⊕ Le rôle de chacun et l'esprit d'équipe
- ⊕ Les façons d'entraîner les employés à la chasse aux gaspillages
- ⊕ Comment faciliter la progression des connaissances dans l'équipe et de leur application au quotidien sur l'exploitation
- ⊕ OUTILS = le briefing d'avant service

#### **13) L'AUDIT Qualité de service : tout commence par le client**

- ⊕ Adéquation entre Stratégie SERVICE et l'application dans l'entreprise. Difficultés et solutions
- ⊕ Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats sur la qualité de service (AUDITS), Analyse et synthèse du contrôle des résultats par rapport aux objectifs – autres mesures correctives et palliatives

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Le décor du Restaurant**

<p><b>Objectifs :</b> Réussir la décoration intérieure du restaurant – Donner une âme dans laquelle votre cible clientèle se reconnaît.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Nouveau restaurateur</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<p>1) <b><u>Importance de la décoration</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les nouvelles données du marché</li><li>⊕ Les attentes générales du consommateur</li><li>⊕ L'environnement extérieur du restaurant</li><li>⊕ La qualité de la décoration. La rentabilité</li><li>⊕ Simple ou compliqué</li><li>⊕ La cohérence avec l'enseigne, l'image extérieure</li><li>⊕ La cohérence avec le service et l'assiette</li></ul>	<p><b>Pré requis :</b> connaissance de base des techniques de vente de service en restauration.</p>
<p>2) <b><u>La Table</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le choix du mobilier</li><li>⊕ Le choix du linge et du matériel de base de dressage de la table</li><li>⊕ La disposition du matériel</li><li>⊕ Les éléments décoratifs</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p>3) <b><u>L'environnement intérieur de la salle</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Sols, Murs et Plafond</li><li>⊕ Les éléments acoustiques qui décorent</li><li>⊕ Les couleurs, le choix et leurs associations</li><li>⊕ Les systèmes d'éclairage, le choix d'ambiance</li><li>⊕ Les claustras</li><li>⊕ Le style de la musique d'ambiance – volume et qualité</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p>
<p>4) <b><u>La décoration florale et végétale</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le choix des fleurs en cohérence avec le produit</li><li>⊕ Le choix en fonction des événements, de la saison</li><li>⊕ Savoir réaliser des compositions - Harmoniser les couleurs</li><li>⊕ Vases ou vasques - Les végétaux résistants, ceux à problèmes</li><li>⊕ Gérer le budget fleurs et plantes, connaître le prix de revient annuel</li><li>⊕ Entretenir les décos florales</li><li>⊕ Le choix du fournisseur – accords et contrats</li></ul>	<p><b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p>
<p>5) <b><u>Zone d'accueil ou pupitre d'accueil</u></b></p>	<p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p>
<p>6) <b><u>Les Formules à thème</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ En fonction des évènements (Pâques, Noël,...)</li><li>⊕ En fonction de chaque animation (d'ici ou d'ailleurs)</li><li>⊕ En fonction de chaque début des saisons</li></ul>	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
<p>7) <b><u>Décors mobiles</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Déterminer le positionnement rationnel pour éviter la gêne pour le service</li><li>⊕ Les petits trucs...</li></ul>	<p><b>Tarif inter par personne</b></p>
<p>8) <b><u>Hygiène et sécurité</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les décors floraux interdits à proximité de produits alimentaires</li><li>⊕ Les décors de structure et le feu</li></ul>	<p><b>1 jour</b> <b>650 €</b></p>
Réf : HR024	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Améliorer la qualité de son accueil grâce à la décoration**

<p><b>Objectifs :</b> Fidéliser la clientèle par une décoration réussie. Développer le raffinement, soigner les détails pour créer un style personnalisé qui retiendra l'attention des clients.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager. Nouveau restaurateur.</p> <p><b>Pré requis :</b> connaissance de base des techniques de vente de service en restauration.</p>		
<p align="center"><b>PROGRAMME</b></p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Analyse de la situation du lieu d'hébergement ou d'accueil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Ses points forts et ses points faibles.</li> <li>⊕ Définir l'identité, l'image, le style que l'on souhaite donner au lieu afin de pouvoir recenser les moyens à mettre en œuvre.</li> <li>⊕ Créer une unité en décoration afin d'éviter la juxtaposition et l'éparpillement.</li> <li>⊕ Connaître les caractères originaux et particuliers de la région pour les intégrer dans la décoration.</li> </ul> </li> <li>~ <b>Etudier les transformations possibles de l'établissement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Créer un lieu chaleureux, convivial et pratique propice aux échanges (salle de jeu, billard, bar, coin cheminée...)</li> <li>⊕ Ou au repos (salon, bibliothèque, jardin d'hiver, véranda, pergola...)</li> </ul> </li> <li>~ <b>Créer un décor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Etude de la palette de couleur et les effets de matière</li> <li>⊕ Les Meubles</li> <li>⊕ Importance des éclairages et leur fonction suivant les lieux</li> <li>⊕ Animer les murs par des tableaux, des affiches ou autres objets de décoration</li> <li>⊕ Les plantes, les arbres, les fleurs : éléments décoratifs à part entière.</li> <li>⊕ Créer une ambiance musicale.</li> <li>⊕ Soigner les parfums.</li> </ul> </li> <li>~ <b>La décoration des chambres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Comment les personnaliser et donner une impression d'intimité.</li> <li>⊕ Les têtes de lit</li> <li>⊕ créer un lit à baldaquin</li> <li>⊕ Importance des doubles rideaux</li> <li>⊕ les éclairages</li> <li>⊕ les tableaux</li> </ul> </li> <li>~ <b>Les parties communes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Réception, salle de restaurant, les sanitaires</li> <li>⊕ En tenant compte des contraintes d'espace et d'organisation du travail, savoir mettre en valeur les lieux et créer une ambiance d'accueil, de confort, de soin, de bien-être.</li> </ul> </li> <li>~ <b>Choisir son style</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Rustique, exotique, nature, minimaliste, moderne, classique, art déco, ...</li> </ul> </li> </ul>	<p align="center"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p align="center"><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>1 jour</b></td> </tr> <tr> <td><b>650 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR098</p>	<b>1 jour</b>	<b>650 €</b>
<b>1 jour</b>			
<b>650 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Le savoir-être professionnel en Palace**

<p><b>Objectifs :</b> Acquérir et développer des comportements professionnels adaptés à la Clientèle de Palace. Valoriser l'image de marque du Palace. Maîtriser les techniques relationnelles. Faire face aux situations délicates.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel – Directeur – Manager – Tout personnel d'accueil et de vente</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p><b>Les enjeux d'un Service de Qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Donner du sens au mot "Qualité" dans le Palace</li><li>❖ Situer ses missions dans le cadre d'un Service de Qualité</li><li>❖ Le Personnel en contact direct avec la Clientèle, image de marque du Palace</li><li>❖ Développer l'orientation "Client"</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>Les règles essentielles de "Savoir-vivre"</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Les spécificités de la Clientèle de Luxe</li></ul>	<p>Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p>
<p><b>La chaîne de la Qualité</b></p> <p>Une démarche en 4 étapes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ La prise de contact<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Personnaliser son accueil</li><li>➤ Réussir la première impression</li><li>➤ Les premiers mots, les premiers gestes</li></ul></li><li>❖ La prise en charge<ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'écoute active</li><li>➤ La reformulation</li><li>➤ Le langage verbal/non verbal</li><li>➤ Les attitudes facilitatrices</li></ul></li><li>❖ L'assurance de la continuité<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Se rendre disponible et anticiper</li><li>➤ Renseigner, conseiller, orienter</li><li>➤ Gérer les situations délicates</li><li>➤ Accueillir positivement une réclamation</li></ul></li><li>❖ La prise de congé<ul style="list-style-type: none"><li>➤ La mémorisation du séjour</li></ul></li></ul>	<p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p>
<p><b>Concrétiser son plan d'action personnalisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Consolider ses points forts</li><li>❖ Transformer ses points faibles en piste de progrès</li></ul>	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
	<p><b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <hr/>
	Réf : HR046

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Coaching commercial d'une équipe de salle**

<b>Objectifs :</b> Identifier les attentes du client en situation réelle. Acquérir un état d'esprit commercial pour l'équipe. Augmenter sa confiance en soi, ses qualités relationnelles. Savoir proposer les produits en donnant envie. Acquérir les outils d'animation à la vente (encadrement).	<b>Personnes concernées :</b> Toute l'équipe d'un restaurant en contact avec les clients encadrement et serveur Restauration commerciale
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun
<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Les enjeux de la vente</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Pour les clients</li><li>❖ Pour l'entreprise</li><li>❖ Pour soi-même</li></ul></li><li>■ <b>Les 7 comportements de vente</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Connaître les 6 P produits</li><li>❖ Identifier les besoins de ses clients</li><li>❖ Les habitués et les nouveaux clients</li><li>❖ Faire des phrases qui rassurent</li><li>❖ La vente suggestive et le vocabulaire gourmand</li><li>❖ La méthode de vente alternative</li><li>❖ La vente associative</li></ul></li><li>■ <b>Les méthodes pour progresser</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ Partir avec un objectif</li><li>❖ L'importance du 1er contact</li><li>❖ Développer son attention et son écoute</li><li>❖ Personnaliser sa relation</li><li>❖ Savoir cloisonner et décompresser</li><li>❖ S'adapter à la situation</li><li>❖ Les gestes qui touchent, les attentions qui rassurent</li><li>❖ Ajouter sa note personnelle positive</li></ul></li><li>■ <b>Les cinq outils pour animer la vente</b><ul style="list-style-type: none"><li>❖ l'animation du briefing</li><li>❖ les différents rôles durant le service</li><li>❖ le bilan-flash</li><li>❖ la fiche dégustation produit</li><li>❖ l'entretien personnalisé</li></ul></li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur/coach</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration  <b>Moyens et pédagogie</b> L'alternance de messages communs pour l'équipe avec une prise en compte du mode de fonctionnement individuel produit une excellente efficacité : - implication encadrement (1/2j) - formation classique + vidéo (1j) - coaching équipe filmée salle(1j) - coaching individuel encadrant  Un matériel spécifique est utilisé : caméra numérique avec micro HF + vidéoprojection  Après l'action, l'encadrement a acquis les outils d'animation à la vente pour suivre et coacher son équipe.  <b>Déroulé :</b> matin : enjeux ou suivi action avec encadrement midi : service filmé A-midi : débrief et coaching équipe.  <b>Intra entreprise France entière</b> 8 personnes maxi par session coaching terrain  <b>Tarif inter par personne</b> <b>1 jour + 1 jour</b> <b>1 050 €</b>
	Réf : HR047

**Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Augmentez vos ventes en hôtellerie 4 étoiles**

**Objectifs :** Augmentez le chiffre d'affaires de l'établissement :

- en développant l'accueil téléphonique, en structurant et développant un entretien de vente ;
- en repérant et en intégrant les principes spécifiques de l'hôtellerie dans la relation clientèle (téléphone, réception, commercial) ;
- en trouvant et en proposant les solutions adaptées tout en valorisant l'image de l'établissement ;
- en analysant les simulations et en déterminant les défaillances pour pouvoir y remédier ;
- en possédant les techniques de vente et en sachant les appliquer sur les produits hôteliers.

**PROGRAMME**

- ⊕ la vente hôtelière
- ⊕ l'échelle de la vente
- ⊕ les 4 principes fondamentaux de la réservation hôtelière
- ⊕ le dialogue, une juste combinaison
- ⊕ l'empathie, l'éternelle
- ⊕ le climat de confiance, confiance autour d'un climat
- ⊕ les avantages et leur présentation
- ⊕ l'accueil, l'étymologie
- ⊕ la pratique du « chaud » en hôtellerie
- ⊕ la magie et la force des mots dans nos métiers
- ⊕ l'art du détour
- ⊕ la découverte des mobiles d'achat
- ⊕ les argumentaires, l'éloquence professionnelle
- ⊕ les techniques avérées
- ⊕ les problématiques du prix

**Personnes concernées :**

Toute l'équipe d'un hôtel en contact avec les clients

**Pré requis :** aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur/coach**

Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application

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

**Intra entreprise France entière et International**

Tarif inter par personne

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR077

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

## **ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

### **La magie d'un lieu par la magie des mots**

<p><b>Objectifs :</b> Vendre un produit hôtelier est tout un art... La magie d'un lieu mérite bien quelques mots, des mots porteurs, des mots évocateurs et des mots qui touchent... L'objectif est donc d'élaborer des argumentaires à la hauteur d'un établissement haut de gamme et de développer ainsi le chiffre d'affaires.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Personnels de la réservation, de la réception et du service commercial.</p>
<p><b>Objectifs pédagogiques : INTEGRER DE NOUVEAUX REFLEXES « COMMERCIAUX »</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Argumenter à partir des besoins hôteliers (la demande) et des besoins profonds (la raison de la demande)</li> <li>✚ Mettre de la forme, de la couleur et de l'envie dans sa proposition commerciale</li> <li>✚ Dépasser la réservation « standardisée » et présenter l'offre de l'entreprise avec du relief</li> <li>✚ Créer des argumentaires adaptés à chaque catégorie de chambre</li> <li>✚ Par la magie des mots, rendre la prise de réservation « historique » (le début d'une rencontre, d'une histoire, d'un lien en mettant du liant)</li> <li>✚ Mesurer les enjeux de la vente hôtelière et combiner un « protocole qualité » avec « la magie des mots »</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>ANALYSER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de l'attitude commerciale</li> <li>✚ Repérer les faiblesses et les points forts de la relation d'accueil commerciale et mutualiser les bonnes pratiques</li> <li>✚ Identifier les axes d'amélioration dans sa relation clientèle</li> <li>✚ Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes commerciaux agissant sur la qualité du service</li> </ul>	<p><b>Le Formateur/coach</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> 
<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La création de la relation d'appartenance</li> <li>❖ La créativité commerciale</li> <li>❖ L'argumentation du produit hôtelier</li> <li>❖ L'offre de l'entreprise, une offre colorée, une offre mise en relief (saveur, sensibilité, forme, odeur, vue, etc.)</li> <li>❖ tourisme et déplacement, compréhension du client – son rapport au temps et son rapport aux autres</li> <li>❖ La concurrence et les réponses aux objections, au-delà des réponses « classiques »</li> </ul>	<p><b>3 étapes :</b></p> <p>-<u>En début de session</u> : Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</p> <p>-<u>En cours de session</u> : Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. -Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au camescope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.</p> <p>-<u>En fin de session</u> : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>3 jours</b></p> <p><b>1 450 €</b></p> <p>Réf : HR081</p>

**Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****De la satisfaction des besoins hôteliers  
à la reconnaissance du client : la fidélisation**

**Objectifs :** Au-delà de la satisfaction des besoins, le client attend une reconnaissance. Cette démarche, éloignée de la vision « métier » et « fonction », est la plus aboutie pour comprendre le désir des clients dans le domaine de l'hôtellerie-restauration. L'objectif est de répondre à la demande de reconnaissance du client et de dépasser la simple satisfaction de son besoin par le produit et augmenter ainsi les performances commerciales.

**Objectifs pédagogiques : REPONDRE A LA DEMANDE DE RECONNAISSANCE**

- ⊕ Identifier les éléments de reconnaissance
- ⊕ Intégrer les notions de « désir », de « promesse » et de « preuve »
- ⊕ Adopter un comportement congruent envers l'établissement hôtelier tout en respectant la vocation, l'ambition, les projets, les visions, les valeurs, les principes de management et les plans d'action de l'entreprise
- ⊕ Améliorer le rapport de l'établissement avec ses clients

**ANALYSER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

- ⊕ Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de la reconnaissance
- ⊕ Repérer les faiblesses et les points forts de sa pratique et mutualiser les savoir-faire, savoir agir et réagir
- ⊕ Identifier les axes d'amélioration dans sa relation clientèle
- ⊕ Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes agissant sur la qualité du service

**PROGRAMME**

- ❖ Le client, loin du désert, proche du désir
- ❖ L'hébergement 4 étoiles, tout commence par le désir
- ❖ Deux attentes à gérer par l'hôtelier : la satisfaction du besoin et la demande de reconnaissance du client
- ❖ La promesse tenue
- ❖ La congruence hôtelière
- ❖ La pratique du « chaud » appliquée à l'accueil, aux protocoles et procédures
- ❖ Acquisition et fidélisation de la clientèle : « obtenir des œufs d'or ne suffit pas, il s'agit d'assurer la fécondité de la poule à long terme »
- ❖ La reconnaissance dans toutes les interactions
- ❖ De la confiance à la connivence

**Personnes concernées :**

L'ensemble du personnel d'un hôtel - restaurant

**Pré requis :** aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur/coach**

Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration

**Moyens et pédagogie****3 étapes :**

-En début de session : Constat de l'existant.

Difficultés et solutions.

-En cours de session :

Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit.

-Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats.

Des mises en situation et entraînements au camescope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.

-En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.

**Intra entreprise France entière et International****Tarif inter par personne****2 jours****1 050 €**

Réf : HR082

**Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Personnaliser l'accueil dans les chambres**

<b>Objectifs :</b> Savoir s'adapter aux clients étrangers à travers leur culture et leur religion. Connaitre les techniques pour mieux communiquer avec le Client. Savoir fidéliser et satisfaire le Client tout au long de son séjour.	<b>Personnes concernées :</b> Femmes de chambre, gouvernantes et réceptionnistes expérimentés.		
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>		
<p><b>Le Client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définition</li> <li>⊕ Les différentes catégories de Client</li> <li>⊕ Le Client étranger</li> <li>⊕ Le Client français</li> <li>⊕ Le Client avec une religion différente de la nôtre</li> <li>⊕ Les attentes du Client</li> </ul> <p><b>L'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Connaitre le Client avant son arrivée</li> <li>⊕ Répondre à ses exigences</li> <li>⊕ Anticiper ses demandes à son arrivée et pendant son séjour</li> <li>⊕ La symbolique des couleurs selon la culture du Client pour les produits d'accueil</li> <li>⊕ La symbolique des numéros selon la culture du Client pour l'attribution des chambres</li> <li>⊕ A chaque occasion des fleurs</li> </ul> <p><b>Savoir communiquer avec le Client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les attitudes à avoir à son arrivée et pendant son séjour</li> <li>⊕ Savoir écouter le Client pour le fidéliser (l'empathie)</li> <li>⊕ Les étapes à respecter pour gérer les plaintes</li> </ul> <p><b>Le Client en recouche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Respecter son intimité</li> <li>⊕ Le Client doit se sentir comme « chez lui »</li> <li>⊕ Savoir « quoi jeter »</li> <li>⊕ Renouveler les produits d'accueil</li> <li>⊕ Une tâche une solution</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b></p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire. Quizz et jeux de rôle</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et Internationale</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR083</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Etre acteur de sa vente – méthodes d'improvisations théâtrales**

**Objectifs :** Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil. Maîtriser les techniques d'accueil. Etre force de proposition auprès des clients. Adapter notre comportement en fonction des besoins du client. Maîtriser la vente additionnelle. Mettre en valeur ses produits et services. Améliorer la gestion des objections. Apprentissage des techniques de vente pro actives avec les méthodes d'improvisations théâtrales.

**PROGRAMME****1<sup>er</sup> Jour : Apports théoriques sous forme de découverte pour stimuler l'implication en continu des stagiaires**

- ✚ Qu'est ce que l'accueil ?
- ✚ Pourquoi doit-on faire un bon accueil ?
- ✚ ... et le client arrive devant vous
- ✚ L'adaptation au client
- ✚ L'empathie et le complexe d'imposture
- ✚ Les secrets de l'accueil
- ✚ La bonne et la mauvaise image
- ✚ Les règles du langage
- ✚ Le pseudo achat
- ✚ Les freins liés à la relation client
- ✚ La peur du non
- ✚ Les questions de ventes
- ✚ La gestion des objections
- ✚ L'argumentation
- ✚ les particularités de l'outil téléphone
- ✚ la présentation au téléphone
- ✚ la gestion des appels
- ✚ Définition des objectifs et plans d'actions

**2<sup>ème</sup> Jour : Atelier d'improvisation théâtrale et simulations**

- ✚ Apprentissage des techniques de vente pro actives avec les méthodes d'improvisations théâtrales

**3<sup>ème</sup> Jour : Accompagnement en situation réelle de travail - optionnel**

- ✚ Application directe sur terrain (les stagiaires mettront en application les apports théoriques directement dans leur magasin, avec le coaching du consultant)

**Personnes concernées :**

Toute personne opérant des actes de vente (personnel au contact client).

**Pré requis :** aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Un comédien formateur qui animera des ateliers d'improvisations théâtrales et des simulations.

**Moyens et pédagogie**

Méthode participative avec atelier d'improvisation théâtrale.

Méthode ludique et innovante.



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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours + 1**

**Tarif : nous consulter**

Réf : HR084

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Accueillons ensemble notre client comme notre invité**

**Objectifs :** Mieux connaître les attentes des clients. Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil. Maîtriser les techniques d'accueil. Se connaître et connaître les autres. Mobiliser les énergies afin d'atteindre les objectifs fixés. Mise en scène de l'objectif fixé (rapport d'étonnement et échange inter service). Transmettre une image de convivialité et d'efficacité au téléphone. Développer l'aisance téléphonique en termes d'attitudes et de réponse. Etre force de proposition auprès des clients. Maîtriser la vente additionnelle. Mettre en valeurs ses produits et ses services. Améliorer la gestion des objections. Gérer efficacement les réclamations. Mettre en valeurs ses produits « on ne parle pas technique a un estomac vide ». Mon image et celle de mon établissement. Etre force de proposition.

**PROGRAMME****✓ Accueil en face à face**

- ⊕ Introduction a l'accueil
- ⊕ Pourquoi est-il nécessaire de faire un bon accueil?
- ⊕ La bonne et la mauvaise image
- ⊕ L'adaptation au client
- ⊕ ...Et mon client arrive devant moi !
- ⊕ L'empathie et le complexe d'imposture
- ⊕ Les secrets de l'accueil
- ⊕ Les 3 coups avant d'entrée en scène

**✓ Accueil au téléphone**

- ⊕ Les particularités de l'outil téléphone
- ⊕ La présentation au téléphone
- ⊕ La gestion des appels (prise de message, écoute active, reformulation, transmission d'un appel, mise en attente et prise de congé)
- ⊕ Les mots et les expressions

**✓ Vente**

- ⊕ Les freins à la vente
- ⊕ La peur du non
- ⊕ Les questions de ventes
- ⊕ L'argumentation
- ⊕ Préparation, réalisation et débriefing du pseudo achat

**✓ Comprendre avant de répondre**

- ⊕ La gestion des objections
- ⊕ le traitement des réclamations

**✓ Qualité de service**

- ⊕ Développer un esprit d'équipe
- ⊕ Les 10 commandements
- ⊕ Création et préparation d'une grille de qualité de service (rapport d'étonnement)
- ⊕ Mise en application en situation réelle de travail
- ⊕ Quiz final

**Personnes concernées :**

Toute personne en contact clientèle, en face à face ou au téléphone, en restauration, room service ou bar.

**Pré requis :** aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie – Restauration.

**Moyens et pédagogie**

Méthode participative, jeux de rôles avec exercice par sous-groupe et simulations et atelier en équipe.

Apports théoriques sous forme de découverte pour stimuler l'implication en continu des stagiaires.

Application directe sur terrain le dernier jour directement dans les hôtels (les stagiaires effectueront le rapport d'étonnement et l'échange inter service dans les conditions réelles de travail avec l'accompagnement du consultant).

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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne****2 jours + 1****Tarif : nous consulter**

Réf : HR086

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Adaptation à l'accueil des clients chinois**

**Objectifs :** Mieux connaître la clientèle chinoise pour répondre à leurs attentes. Etre capable de comprendre nos différences socioculturelles pour s'adapter à ce type de clientèle.

**PROGRAMME****▶ Présentation géographique rapide de la Chine**

- ⊕ Comprendre l'immensité du pays, la multiplicité des races, la variation des climats et des reliefs, la complexité de la société Chinoise

**▶ Appréhension de la culture asiatique**

- ⊕ Coutumes (cuisine, religion, philosophie, vie quotidienne,...)
- ⊕ Niveau de vie
- ⊕ Langues

**▶ Compréhension des comportements du chinois en voyage**

- ⊕ Troubles dus au décalage horaire et/ou au climat
- ⊕ Code de politesse Chinois
- ⊕ Difficultés de communication car le non verbal très peu expressif
- ⊕ Rapidité excessive du rythme
- ⊕ Peu de manifestations d'enthousiasme dû à leur façon de communiquer

**▶ Les attentes**

- ⊕ Connaître un maximum de choses en un minimum de temps (court séjour)
- ⊕ Survol de la culture française
- ⊕ Difficultés d'adaptation à la nourriture française
- ⊕ Difficultés d'échange sinon en anglais
- ⊕ Intérêts pour le shopping, les photos

**▶ Adapter ses comportements et ses produits à ce type de clientèle**

- ⊕ Sortir de ses propres références pour ne pas juger et ne pas être choqué
- ⊕ Développer son empathie en se mettant à leur place historiquement et culturellement

**Personnes concernées :**  
Toute personne opérant des actes de vente (personnel au contact client).

**Pré requis :** aucun.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Un spécialiste de l'Hôtellerie- Restauration et du Tourisme.

**Moyens et pédagogie**

Documentaire sur la Chine.  
Apports théoriques et pratiques.  
Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

**Intra entreprise France entière et International.**

**Tarif inter par personne**

**2 jours**

**Tarif : nous consulter**

Réf : HR087

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****L'anglais en Hôtellerie Restauration**

**Objectifs :** Accueillir le client britannique, le diriger, lui proposer mets et vins, répondre à ses attentes.

**PROGRAMME**

**Préalable :** les niveaux des stagiaires étant différents, une évaluation est indispensable avant de commencer la formation, pour éviter une déperdition d'efficacité. De plus, il existe des niveaux différents entre l'oral et l'écrit.

**~ Anglais écrit**

- ⊕ **Les réservations (reservations)**
  - ❖ Répondre aux courriers, e-mail, fax, ...
- ⊕ **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)

**~ Anglais oral**

- ⊕ **Anglais ou américain ?**
  - ❖ Quelques différences de vocabulaire
- ⊕ **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, urgencies)**
  - ❖ Fiches de vocabulaire spécifique (santé, dépannage voiture, perte de papiers, vols)
  - ❖ Changer de chambre, déloger un client, lui expliquer pourquoi

Ces points oraux sont essentiellement pratiques : dialogue, mise en situation, ... Des mises en situation « de contrôles mystères » (clients anonymes) peuvent être proposées pour vérifier les acquis.

**Personnes concernées :**

Professionnels de l'industrie hôtelière, saisonniers, extras, salariés.

**Pré requis :** Aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques, bilingue, formateur en anglais.

**Moyens et pédagogie**

Ateliers d'entraînement de mise en situation.



Dialogues  
Proposition de fiches de vocabulaire.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**3 x 7 jours**

**Tarif : nous consulter**

Réf : HR092

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Perfectionnement à l'accueil pour voituriers et bagagistes**

<b>Objectifs :</b> Améliorer les techniques d'accueil des chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes. Revaloriser la fonction et améliorer la qualité de service des différents métiers. Mettre les personnes en situation et identifier les axes d'amélioration afin de créer une dynamique et un projet d'accueil.	<b>Personnes concernées :</b> Chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Aucun.
<p><b>Partage d'expérience</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Comment voyez-vous votre fonction ?</li> <li>⊕ Quel regard portez-vous sur votre fonction, votre rôle face au client ?</li> <li>⊕ Comment votre action est-elle perçue par votre hiérarchie, vos collègues, les clients ?</li> <li>⊕ Qu'est ce qui est fondamental dans l'objectif d'optimiser la qualité de service client ?</li> <li>⊕ Qu'est ce qui pourrait être amélioré, qu'est ce qui pourrait être systématisé, dans votre travail ?</li> </ul> <p><b>Apports théoriques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Evaluation de la satisfaction du client</li> <li>⊕ Les standards de l'accueil et du service client en hôtellerie de luxe</li> <li>⊕ Rappel des standards de service</li> <li>⊕ Posture, communication verbale et para verbale</li> </ul> <p><b>Mises en situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Adaptabilité et communication interculturelle</li> <li>⊕ Jeux de rôle sur l'accueil client, la découverte et la satisfaction de ses besoins</li> <li>⊕ Première impression donnée - dernière impression laissée</li> <li>⊕ Axes d'amélioration et engagement en terme de savoir-faire et savoir être face au client</li> </ul> <p><b>Création d'une dynamique et d'un projet d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Réflexion sur la charte « qualité service client » liée à la fonction</li> <li>⊕ Découvrir, identifier les besoins du client et savoir y répondre</li> <li>⊕ « To do list » informations à préciser au client en chambre (pay movie, room service, horaires, ...)</li> <li>⊕ Objectifs à atteindre pour la satisfaction du client</li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b> <b>Le Formateur</b> Spécialiste de l'accueil en hôtellerie. <b>Moyens et pédagogie</b>  Méthodologie dynamique, interactive, dans un esprit team building construite autour de 4 axes principaux. Alternance de partage d'expérience, d'apports théoriques, d'ateliers pratiques et de mises en situation <u>Intra entreprise France entière et International.</u> <b>Tarif inter par personne</b> <b>1 jour</b> <b>Tarif : nous consulter</b> Réf : HR105

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Analyse comportementale du consommateur dans un restaurant**

**Objectifs :** Nos clients sont ils tous les mêmes, face à une situation donnée quelles sont leurs réactions quasi-communes, comment les connaître et en tirer le meilleur profit pour ces derniers et votre entreprise ? C'est à ces questions que vous propose de répondre cette formation, en regardant vos clients d'une manière un peu plus soutenue mais tellement différente, vous vous sentirez plus à l'aise dans un métier difficile et comprendrez mieux les attentes sous-jacentes des clients.

Sûr qu'après avoir appliqué les principes de base acquis durant cette session les trois parties prenantes de l'acte commercial du restaurant seront comblées, à savoir les clients, les employeurs et les employés.

A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de pouvoir mieux observer et prévoir les réactions de la clientèle, dans le but de mieux satisfaire le client et de mieux vendre.

**PROGRAMME****➤ Faire parvenir une information au consommateur**

- Les prix « psychologiques »
  - ▶ Le chiffre 9 est-il magique ? Son influence, l'orientation des choix.
  - ▶ Quelle est la perception de la qualité chez vos clients ?
- Les réactions automatiques et inconscientes
  - ▶ Amorçage sémantique et comportemental
- Plaire et persuader
  - ▶ L'effet strip-tease
  - ▶ De l'importance du flyer sur la décision d'achat
  - ▶ La mémorisation publicitaire
- L'influence du verbal sur le comportement d'achat du client
  - ▶ L'aide du nom ou du label à l'achat
  - ▶ La « liberté » et le comportement d'achat
  - ▶ L'effet rareté

**➤ L'importance de l'environnement sur le choix du consommateur**

- L'ambiance sonore et le client
  - ▶ De l'influence de l'ambiance sonore sur la consommation
  - ▶ De l'influence de l'ambiance sonore sur les choix
  - ▶ De l'influence de l'ambiance sonore sur les comportements
- Les odeurs et les comportements face à la clientèle.
  - ▶ L'importance d'une odeur sur le comportement du client
  - ▶ L'importance d'une odeur sur le choix d'un client
- Les couleurs, lumières, leurs influences face à un client

**➤ Le pouvoir de vendre et l'influence auprès des clients**

- Les différentes techniques
- De l'influence du non-verbal
- Les caractéristiques du vendeur et son auto-influence

**Personnes concernées :**

Directeurs de restaurants, maître d'hôtels, chef de rang, « staff-trainer ».

**Pré requis :** Aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Spécialiste de l'accueil et de la vente en Restauration.

**Moyens et pédagogie**

Alternance de partage d'expérience, d'apports théoriques, d'ateliers pratiques et de mises en situation.

**Intra entreprise France entière et International.**

Tarif inter par personne

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR119

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

### L'accueil adapté de la clientèle en fonction de sa nationalité

<p><b>Objectifs :</b> L'accueil est LE moment où tout peut se faire ou se défaire lors du séjour de nos hôtes, ayez cette phrase à l'esprit « Au moment de l'accueil, vous n'aurez plus aucune autre occasion de faire une première bonne impression au client ». Tout est décisif, vous devez d'être en phase directe avec le client. La nationalité des personnes reçues compte pour beaucoup dans les impressions que vous lui communiquerez de manière consciente ou inconsciente. L'objectif de cette session sera donc de vous mettre en phase avec les principaux types de clientèles rencontrés dans l'hôtellerie et la restauration en France.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Personnel de réception et d'accueil dans l'hôtellerie – restauration</p>		
<p align="center"><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pourquoi une politique de l'accueil, en France, aujourd'hui, dans l'hôtellerie restauration ?<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Commentaires des derniers rapports officiels</li> <li>➤ Vécus des stagiaires et récits d'expériences</li> </ul></li> <li>➤ L'accueil de la clientèle étrangère<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir une culture</li> <li>➤ Stéréotypes et conséquences</li> </ul></li> <li>➤ Comportements et relations<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La communication verbale</li> <li>➤ Les messages implicites et explicites</li> </ul></li> <li>➤ Mots comportements, rituels et symboles<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les différents styles de communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Non verbale</li> <li>➤ Gestuelle</li> <li>➤ Faciale</li> </ul></li> </ul></li> <li>➤ Comment améliorer la conversation en évitant les malentendus ?<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cultures comparées</li> <li>➤ Traits de caractères</li> </ul></li> <li>➤ Etudes des cas<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Différentes situations obstacles seront proposées aux stagiaires, ces derniers devront réagir en fonction de leurs nouveaux savoirs</li> </ul></li> <li>➤ Bilan des résultats et des perspectives<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actions à mettre en oeuvre à court, moyen et long terme</li> <li>➤ Remise d'un document de synthèse récapitulant le travail réalisé en bilan</li> </ul></li> </ul>	<p align="center"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste de l'accueil et de la vente en Hôtellerie Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Exposés, échanges d'expériences.</p> <p>Approche centrée sur les situations concrètes rencontrées par les participants.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p>Tarif inter par personne</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>1 jour</b></td> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>650 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR121</p>	<b>1 jour</b>	<b>650 €</b>
<b>1 jour</b>	<b>650 €</b>		

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**

## **ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

### **Vente de séminaires**

<p><b>Objectifs :</b> Savoir vendre un produit hôtelier spécifique – le service séminaire. Elaborer le produit et sa tarification. Etre capable d'établir le contrat de vente.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Les différents types de séminaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les séminaires           <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Séminaire de direction générale, d'intégration</li> <li>▶ Séminaire de motivation – Incentives, séminaire à thème, formation</li> </ul> </li> <li>➤ Les conventions           <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Plan de management, fusion d'entreprises</li> <li>▶ Lancement d'un nouveau produit, présentation de matériel</li> <li>▶ Convention annuelle</li> </ul> </li> <li>➤ Les réunions de travail</li> <li>➤ Les séminaires résidentiels, semi-résidentiels, non résidentiels</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Les différents types de salles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La configuration : classe, conférence, ...</li> <li>➤ La capacité</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Les différents équipements des salles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Standard           <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rétroprojecteur et écran, Paperboard, ...</li> </ul> </li> <li>➤ Options           <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ TV, magnétoscope, connexion WiFi, ...</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ <b>L'organisation des pauses</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'accueil - buffet petit déjeuner</li> <li>➤ Les pauses café</li> <li>➤ Le déjeuner</li> <li>➤ Les soirées cocktails</li> </ul> </li> <li>➤ <b>L'accueil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La briefing des hôtes et/ou de la réception</li> </ul> </li> <li>➤ <b>La tarification des prestations séminaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ce qu'elles incluent et proposent</li> <li>➤ Comment élaborer au plus juste leurs tarifications ?</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Les contrats de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etablir des contrats de vente</li> <li>➤ Les conditions d'annulation</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Commerciaux internes.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste de la vente en Hôtellerie Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Exposés, échanges d'expériences.</p> <p>Approche centrée sur les situations concrètes rencontrées par les participants.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR133</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>				
<b>1 050 €</b>				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Optimisation des ventes pour la réception hôtellerie**

<b>Objectifs :</b> Perfectionner ses techniques de vente pour la réception hôtellerie. Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle haut de gamme. Accueillir les clients et les guider dans leur choix. Proposer et réaliser des ventes additionnelles et croisées. Argumenter de façon plus efficace, répondre aux objections et faire face aux clients difficiles.	<b>Personnes concernées</b> Toute personne au service de la clientèle à la réception hôtellerie.  <b>Pré requis :</b> aucun
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<p>➤ Prendre conscience des spécificités liées au secteur très haut de gamme</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comprendre les attentes et les motivations de la clientèle très haut de gamme</li><li>- Adopter les comportements et les attitudes appropriés</li><li>- Maîtriser les règles du langage</li><li>- Connaître les cinq sens de l'accueil</li></ul> <p>➤ Maîtriser les techniques de la Vente Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prendre conscience de son rôle de vendeur</li><li>- Identifier les freins à la vente</li><li>- Anticiper les besoins et savoir utiliser l'écoute active</li><li>- Appliquer la méthode CAB afin de mettre en valeur ses produits et services</li></ul> <p>➤ Développer les ventes additionnelles et croisées</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Savoir développer les ventes dans un esprit de séduction et de plaisir</li><li>- Connaitre et s'entraîner aux questions de vente</li><li>- Savoir vendre les catégories supérieures et les autres services de l'établissement</li></ul> <p>➤ Savoir gérer les objections</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Repérer les différents types d'objections</li><li>- Identifier les objections fondées et celles non fondées</li><li>- Adopter une approche constructive et méthodique</li><li>- Savoir gérer l'objection concernant le prix</li><li>- Enumérer les solutions possibles</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels dans l'Hôtellerie-Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><u>Début de la session :</u> Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</p> <p><u>En cours de session :</u> Diverses questions posées sur des expériences avec la clientèle : « Quand, qui, où, comment ? ». Définition d'Objectifs à atteindre, solutions et mesures correctives. Vérification de l'efficacité des mesures correctives mises en place.</p> <p><u>En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif Inter par personne</b></p> <hr/> <p><b>3 jours</b></p> <hr/> <p><b>1 450 €</b></p> <hr/>
	Réf : HR144

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Le service en salle de restaurant**

<p><b>Objectifs :</b> Connaître les techniques de service en salle. Assurer une prestation de qualité. Répondre avec efficacité aux attentes des clients. Valoriser l'image de l'établissement.</p>	<p><b>Personnes concernées</b> Toute personne devant assurer les services en salle de restaurant.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p>➤ <b>Mise en place de la salle à manger</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Préparation des tables et nappages</li><li>- Mise en place des différentes pièces composantes d'un couvert</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p>➤ <b>L'accueil et la prise en charge du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Attitude et comportement</li><li>- Suivi du client</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels dans l'Hôtellerie-Restauration.</p>
<p>➤ <b>Présentation de la carte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'accord des mets et des vins</li></ul>	<p><b>Moyens et pédagogie</b></p>
<p>➤ <b>La prise de commande et son exécution</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'attitude gestuelle</li></ul>	<p><u>Début de la session :</u> Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</p>
<p>➤ <b>Les règles de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consignes de bienséance à respecter</li><li>- Savoir rester à sa place</li><li>- Savoir devancer les demandes des clients</li></ul>	<p><u>En cours de session :</u> Diverses questions posées sur des expériences avec la clientèle : « Quand, qui, où, comment ? ». Définition d'Objectifs à atteindre, solutions et mesures correctives. Vérification de l'efficacité des mesures correctives mises en place.</p>
<p>➤ <b>Les principales méthodes de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le service à l'assiette</li><li>- Le service à la française</li><li>- Le service à l'anglaise</li><li>- Le service au guéridon</li><li>- Le service des vins</li></ul>	<p><u>En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances.</p>
<p>➤ <b>Le débarrassage</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Changement de destination et changement d'affectation</li></ul>	<p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p>
	<p><b>Tarif Inter par personne</b></p>
	<p><b>2 jours</b></p>
	<p><b>1 050 €</b></p>
	<p>Réf : HR147</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Augmenter les ventes dans son restaurant grâce à la vente proactive**

<p><b>Objectifs :</b> Etre force de proposition, augmenter le CA grâce aux techniques de la vente additionnelle. Renforcer ses capacités à communiquer dans une situation de vente. Perfectionner ses talents et compétences de vendeur en situation réelle de travail pour déclencher l'acte d'achat. Acquérir les techniques de la vente additionnelle. S'entraîner à valoriser son offre de restauration.</p>	<p><b>Personnes concernées</b> Serveurs, Chefs de rang, Maîtres d'Hôtel, Manager, Sommeliers, Barmen, Room Service.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p>➤ <b>La Qualité de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les enjeux commerciaux</li><li>- Le cadre de référence des clients</li><li>- La servuction</li></ul> <p>➤ <b>La communication dans une situation de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La communication non verbale : les erreurs à éviter</li><li>- La communication verbale : les expressions à privilégier</li><li>- Les freins à la vente</li></ul> <p>➤ <b>Les techniques de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'argumentation C.A.B : valoriser ses produits</li><li>- La vente conseil et les techniques d'influence en restauration</li><li>- Les questions qui déclenchent les ventes</li><li>- La vente additionnelle : susciter l'intérêt et augmenter le ticket moyen</li><li>- Les mots savoureux qui donnent envie</li></ul> <p>➤ <b>Le traitement des objections</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les différentes objections rencontrées</li><li>- Les différents profils psychologiques des clients</li><li>- L'objection Prix</li><li>- Méthodologie et traitement des objections</li></ul> <p>➤ <b>Jeux de rôle et mises en situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Entraînement à partir de situations clients simulées</li><li>- Debriefing individuel</li><li>- Définition des pistes de progrès</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste des techniques commerciales, de la vente additionnelle et du coaching en restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes. Exercices pratiques à partir de cas concrets. Nombreuses mises en situation et restitution pédagogique. Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif Inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR148</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE Protocole

<p><b>Objectifs :</b> Connaître les arts de la table, maîtriser les techniques d'accueil et de service à table en présence d'hôtes de marque.</p>	<p><b>Personnes concernées</b> Serveurs, Chefs de rang, Maîtres d'Hôtel, Manager, Sommeliers, Barmen, Room Service.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <hr/> <p><b>PARTIE 1 : LES ARTS DE LA TABLE</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p><b>La table</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'histoire de la table</li><li>- L'étiquette à table</li><li>- La décoration de table</li><li>- Comment manger certains aliments ?</li></ul> <p><b>Le plan de table ou comment placer les invités ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alterner les hommes et les femmes</li><li>- Placer les personnes qui président le repas</li><li>- Placer les personnes les «plus importantes», ou les plus âgées ou encore celles qui viennent pour la première fois</li><li>- Prendre en considération la langue de communication des invités</li><li>- Les marque-places</li></ul> <p><b>La composition d'un service de table</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comment disposer les assiettes ?</li><li>- La disposition des couverts</li><li>- Les couverts à fromage et à dessert</li><li>- Le nombre et la disposition des verres</li><li>- Le meilleur verre à vin</li><li>- Les différentes façons de plier les serviettes de table</li></ul> <p><b>Quelques accessoires de table</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le porte-couteau, le rond de serviette</li><li>- Le rince-doigts</li><li>- La corbeille à pain</li><li>- Le ramasse-miettes</li><li>- Le dessous de plat</li><li>- La carafe, le pichet</li></ul> <p><b>La présentation des plats</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Découper le poulet rôti, le canard, le gigot d'agneau</li><li>- Découper le homard, la langouste</li><li>- Découper le saumon fumé, le jambon, les fruits</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste des techniques accueil – vente en restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes. Exercices pratiques à partir de cas concrets. Nombreuses mises en situation et restitution pédagogique. Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif Inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: right;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: right;"><b>1 050 €</b></p> <hr/>
<p><b>PARTIE 2 : LA PRÉSEANCE ET LE PROTOCOLE A TABLE</b></p> <hr/> <p><b>Les présentations et salutations</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'accueil, les salutations</li><li>- Les règles de bienséance</li></ul>	<p>Réf : HR149</p>

- Comment présenter les invités ?
- Les critères à respecter : sexe, l'âge, la position sociale
- Les détails qui font la différence
- Se présenter soi-même
- Raccompagner un invité

**Par quel titre appeler les hôtes de marques ?**

- Une personne de l'aristocratie, d'église
- Un élu, un militaire, un universitaire, ...

**La tenue vestimentaire**

- La cravate, nœud de papillon, gants

**PARTIE 3 : LE SERVICE A TABLE**

**Servir l'apéritif**

- La classification des boissons
- Quand démarrer l'apéritif ? Quelle durée ?
- Champagne ou premier vin ?
- Servir les amuse-gueules
- Le débarrassage

**Servir le champagne**

- Sabler ou sabrer le champagne ?
- Comment refroidir le champagne ?
- Comment ouvrir le champagne ?
- Quels verres utiliser pour le champagne ?

**Servir le vin**

- Le choix du vin : harmonie entre les vins et les mets
- L'ordre des vins dans un repas
- À quelle température servir un vin ?
- À quel moment ouvrir la bouteille ?
- Les verres à vin, remplir le verre ?
- Pourquoi décanter un vin ? Présenter le vin dans une carafe ?
- Comment parler d'un vin à table ? Le langage du vin
- La décantation d'une bouteille

**Servir les plats**

- Comment servir les plats ?
- Qui sert-on en premier ? Les critères à respecter

**Servir les boissons chaudes**

- Le café, le chocolat
- Le thé, les infusions

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Savoir vendre en hôtellerie - Upselling & cross selling**

<b>Objectifs :</b> Déclencher un réflexe quasi-systématique de vente conseil chez les collaborateurs. Adopter de nouveaux comportements métier intégrant une dimension commerciale. Identifier et promouvoir les atouts de son établissement. Savoir présenter l'Offre en termes de bénéfices clients. Connaître les techniques de la vente suggestive. Savoir gérer les objections.	<b>Personnes concernées</b> Tout collaborateur ou Manager de la réception, des étages, des services ventes, de l'institut/spa ou de la restauration en contact avec la clientèle
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun
<b>Adopter de nouveaux comportements métier intégrant une dimension commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les ABC de la relation client</li><li>- La communication verbale et non verbale</li><li>- Les 7 malheurs et les 7 bonheurs du client</li><li>- Les SECRETS de la relation client</li><li>- La Qualité de service</li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Identifier et promouvoir les atouts de son établissement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'Offre de service et les différents types de clientèle</li><li>- Les étapes de la vente</li><li>- Les moments clés pendant le séjour de la clientèle</li><li>- Les motivations d'achat</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Spécialiste du marketing des services et des techniques de vente en hôtellerie.
<b>Savoir présenter l'offre en termes de bénéfices clients</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La méthode CAB</li><li>- La valorisation de ses services et la création de valeur</li><li>- L'argumentation ciblée</li><li>- Les mots qui suscitent l'envie</li><li>- Les mots et expressions à éviter</li></ul>	<b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes. Exercices pratiques à partir de cas concrets. Mises en situation et débriefing Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.
<b>Connaître les techniques de la vente suggestive</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La vente Upselling et Cross Selling</li><li>- Les différents types de questions de vente</li><li>- Les accroches commerciales</li></ul>	<b>Intra entreprise France entière et International</b>
<b>Savoir gérer les objections</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Définition de l'objection</li><li>- La méthodologie de traitement des objections EQRAC</li><li>- L'objection Prix</li><li>- Les objections types rencontrées</li><li>- Entraînements</li></ul>	<b>Tarif Inter par personne</b>
<b>Mises en situation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Entraînement à partir de situations clients simulées</li><li>- Débriefing individuel</li><li>- Définition des pistes de progrès</li></ul>	<b>2 jours</b> <b>1 050 €</b>
	Réf : HR150

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration**

## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### La fonction de maître d'hôtel, bien plus qu'un métier...

#### **Objectifs :** A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

##### ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA BRIGADE DE SALLE

- Organiser un briefing avec la cuisine pour connaître les produits à disposition et ceux à vendre en priorité
- Organiser un briefing avec la brigade de salle avant le service pour donner les consignes (plats du jour, promotions, objectif chiffre d'affaire,...)
- Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel

##### RELATION COMMERCIALE AVEC LA CLIENTELE

- Prendre les réservations en tenant compte à la fois des spécificités des clients et de la nécessité d'optimiser l'occupation de la salle
- Individualiser la relation avec la clientèle
- Recevoir les clients, et les accompagner à leur table
- Traiter les réclamations et conflits avec la clientèle
- Conseiller les clients et susciter la consommation
- Traduire la carte et les différents menus en utilisant un langage sensoriel propice à la dégustation et à l'invitation « au bien manger »
- Définir avec justesse les saveurs, les goûts et les émotions relatives à la cuisine
- Soulever la magie des émotions et la mise en appétit par les mots
- Découvrir la recherche des clients afin de porter une argumentation ad hoc
- Utiliser la bonne pédagogie pour former les personnels à la présentation des mets

##### GARANTIR LA QUALITE DE SERVICE

- Intégrer la notion de qualité de service ainsi que les notions de « désir », de « promesse » et de « preuve » dans le domaine de la restauration
- Témoigner une reconnaissance envers le client en répondant à ses désiderata
- Individualiser le rapport au client et traduire les propos d'entreprise (ou d'institution) vers une communication orientée « client » (ou invité)
- Soutenir les équipes dans la rédaction des chartes et des procédures de service et l'élaboration des plans d'action par service
- Défendre la qualité par application du « Carré de la qualité » spécifique à la restauration

##### MANAGEMENT ET RELATION AVEC LE PERSONNEL – ANIMATION D'EQUIPE

- Comprendre les mécanismes qui régissent une équipe et mettre en place une cohésion technique et une cohésion humaine
- Analyser les rouages de la motivation afin d'obtenir un comportement orienté vers l'effort et la performance
- Pratiquer l'art du leadership et l'art et la manière de s'imposer
- Conduire une action stratégique : « faire agir ensemble »
- Emettre une critique, refuser une demande, exprimer un sentiment, répondre à une question délicate, recadrer... avec diplomatie
- Développer et accompagner les pratiques managériales spécifiques au management de managers ou de chefs d'équipe (ou de service)
- Assurer la pédagogie du management et tenir une posture de « manager-coach » en maîtrisant des techniques de supervision efficaces
- Faire « incorporer » la posture de manager en identifiant les rôles et en gérant les pôles contraires et contradictoires des chefs d'équipe
- Développer une culture managériale et mutualiser les bonnes pratiques (pour éviter les pratiques ruineuses)
- Se positionner dans son rôle de managers de managers (identifier les différents niveaux de management, responsabilité, engagement envers les collaborateurs)
- Faire adhérer à la vision et aux objectifs de l'établissement ou de l'institution
- Etablir les priorités de chaque collaborateur afin de travailler en harmonie avec l'équipe
- Communiquer avec les collaborateurs et encourager les échanges croisés

#### **Personnes concernées**

Tout personne exerçant le métier de maître d'hôtel ou souhaitant le devenir.

**Pré requis :** aucun

#### **PEDAGOGIE**

**Le Formateur**  
Spécialiste de l'hôtellerie.

**Moyens et pédagogie**  
Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes.

Exercices pratiques à partir de cas concrets.  
Mises en situation et débriefing  
Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.



Intra entreprise France entière et International

Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne

**5 jours**

**2 490 €**

Réf : HR166

PROGRAMME	
<b><u>Organisation du travail de la brigade de salle</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application d'un briefing – intérêt – technique et évaluation</li> <li>- Les fondamentaux de l'hygiène, du comportement et de l'attitude des personnels – contrôle de respectabilité</li> </ul>	
<b><u>Relation commerciale avec la clientèle</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des mets et des mots</li> <li>- Le fait alimentaire, comment parler des produits : investigation totale sur l'art de dire la gourmandise avec des mots</li> <li>- Investigation sur la carte ou sur les menus de l'entreprise (ou de l'institution)</li> <li>- Accueil et approche clientèle (ou invité)</li> <li>- La reconnaissance et les techniques d'accueil</li> <li>- La fonction « pédagogique » du Maître d'hôtel : vers la maîtrise des processus d'apprentissage</li> <li>- Les relations conflictuelles – en sortir, s'en sortir, les sortir,...</li> <li>- Les inévitables conflits ou situations tendues (ou difficiles)</li> </ul>	
<b><u>Garantir la qualité de service</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intérêts et limites des protocoles</li> <li>- Le Carré de la qualité... jamais éloigné de la « trilogie du tourisme »</li> <li>- Les phénomènes de prédictibilité, les cas transversaux, la qualité comme point de mire,...</li> <li>- L'excellence et la performance,....</li> <li>- Les pratiques ruineuses et les pratiques porteuses</li> </ul>	
<b><u>Management et relation avec le personnel – animation d'équipe</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire vivre une équipe, oui mais comment ?</li> <li>- Entre manager et leader</li> <li>- La parole du leader</li> <li>- Management et étymologie</li> <li>- Recadrage et reprise en main</li> <li>- Créer une vision de service ou d'entreprise</li> <li>- Rôles et attributions du manager</li> <li>- Animation du processus motivationnel</li> <li>- Les principes de reconnaissance</li> <li>- La diplomatie managériale</li> <li>- La communication, centre des mots (des maux parfois,...)</li> <li>- L'adhésion et le principe d'efficacité avec une équipe – faire mouvoir l'équipe</li> <li>- Le management et le changement</li> <li>- La réussite de sa prise de fonction – se mettre en scène,...</li> <li>- Avoir le sens du temps,...</li> </ul>	



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### Chef de réception

<b>Objectifs :</b> Connaître toutes les tâches d'un chef de réception en hôtel. Gérer une équipe de réceptionnistes d'un hôtel. Optimiser le remplissage et le chiffre d'affaires de l'établissement.	<b>Personnes concernées</b> Tout collaborateur ou Manager de la réception, des étages, des services ventes, de l'institut/spa ou de la restauration en contact avec la clientèle
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun
<b>Les rôles et responsabilités du chef de réception</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Organiser une journée type, communiquer vers le haut et vers les autres services</li><li>→ Analyser les statistiques de l'hôtel</li><li>→ Rédiger les courriers commerciaux</li><li>→ Contrôler les encaissements, relancer les débiteurs</li></ul> <b>Accueillir et informer le client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Etre pro en hôtellerie...</li><li>→ Accueillir les clients, faciliter leur séjour puis gérer leur départ</li><li>→ Mettre du sens aux plaintes et aux jérémiaades</li><li>→ L'accueil et la démarche accueillante...</li><li>→ La démarche d'optimisation - l'appui étymologique</li><li>→ La congruence – la responsabilisation et l'implication au service de l'image</li><li>→ La distance affective, l'empathie</li><li>→ La notion de qualité appliquée à l'accueil touristique</li><li>→ Hôtellerie et convivialité, un autre regard...</li><li>→ Assurer un accueil VIP</li></ul> <b>Gérer les plaintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Identification des situations critiques</li><li>→ « Quand le sourire ne suffit plus ! » Comment sortir des impasses relationnelles, apaiser et désamorcer les situations tendues</li><li>→ La résolution d'un conflit</li><li>→ Les attitudes facilitatrices ou bloquantes</li><li>→ Langage et communication positive</li></ul> <b>Tenir le planning de réservations des chambres</b> <b>Vendre le « produit chambre » et les services de l'établissement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Adopter de nouveaux comportements métier intégrant une dimension commerciale</li><li>→ Identifier et promouvoir les atouts de son établissement</li><li>→ Savoir présenter l'offre en termes de bénéfices clients</li><li>→ Connaître les techniques de la vente suggestive</li><li>→ Savoir gérer les objections, mises en situation</li></ul> <b>Fidéliser la clientèle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Le client, loin du désert, proche du désir</li><li>→ L'hébergement, tout commence par le désir</li><li>→ Deux attentes à gérer par l'hôtelier : la satisfaction du besoin et la demande de reconnaissance du client</li><li>→ La promesse tenue, la congruence hôtelière</li><li>→ La pratique du « chaud » appliquée à l'accueil, aux protocoles et procédures</li><li>→ Acquisition et fidélisation de la clientèle : « obtenir des œufs d'or ne suffit pas, il s'agit d'assurer la fécondité de la poule à long terme »</li><li>→ La reconnaissance dans toutes les interactions</li><li>→ De la confiance à la connivence</li></ul> <b>Assurer le suivi administratif du client de l'arrivée au départ</b> <b>Assurer l'interface avec le personnel des étages</b> <b>Manager les équipes au quotidien</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Les responsabilités du manager, les rôles du manager, les outils du manager</li><li>→ Accueillir et intégrer un nouveau réceptionniste</li><li>→ Contrôler le personnel : savoir-être, hygiène, application des procédures, ponctualité, etc.</li><li>→ Planifier les différentes tâches périodiques, mettre en place des procédures de travail</li><li>→ Etablir un planning de travail de l'équipe, développer un esprit d'équipe</li><li>→ Les différents modes de management</li><li>→ Qu'est-ce qu'un objectif ? Création, préparation et présentation d'un objectif</li><li>→ Planifier ses activités</li><li>→ Comment mobiliser son équipe autour d'un projet</li><li>→ Préparer et animer une réunion</li><li>→ Définir et valider un référentiel de compétence par poste</li><li>→ Définir les objectifs particuliers et analyser les performances</li><li>→ Gérer les conflits entre les employés de la réception</li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b> <b>Le Formateur</b> Spécialiste du marketing des services et des techniques de vente en hôtellerie.  <b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes. Exercices pratiques à partir de cas concrets. Mises en situation et débriefing Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.  <b>Intra entreprise France entière et International</b>  <b>Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne</b>
	<b>4 jours</b>
	<b>1 990 €</b>
	Réf : HR167

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration



## HYGIENE ET SECURITE

### Perfectionnement d'employé(e)s d'étages

<p><b>Objectifs :</b> Perfectionnement de la fonction d'employé(e)s d'étage et but qualitatif à atteindre.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Leader - Formateur Tout personnel des étages d'hébergement en hôtellerie, maison de santé</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>L'environnement de l'hôtel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Classification des hôtels – Standard et niveau des prestations des services</li><li>⊕ Fonctionnement général de l'hébergement et raison d'être des différents services</li><li>⊕ Hiérarchies du service des étages - Rôle et responsabilité de chacun dans le service des étages. Relations de chacun au sein du service des étages</li><li>⊕ Cycle du service en Hôtellerie</li><li>⊕ Style de marketing direct employé par l'hôtel</li><li>⊕ Fréquentation clients au fil des saisons</li></ul> <p><b>Rôle de l'employé(e) d'étage</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Répondre aux attentes des clients</li><li>⊕ S'adapter aux habitudes de la clientèle de tous les pays européens et d'autres</li><li>⊕ Respecter et promouvoir l'image de marque</li></ul> <p><b>Relation avec le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Tenue vestimentaire : entretien et propreté</li><li>⊕ Equilibre corporel – gestes et postures</li><li>⊕ Attitude et comportement devant des réclamations éventuelles</li><li>⊕ Reconnaître les clients et les écouter, leur sourire et leur parler</li></ul> <p><b>Matériel – Produits lessiviels</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le chariot de service - Le matériel de nettoyage et règles d'entretien et d'utilisation</li><li>⊕ Les produits de nettoyage et désinfection des service – règles d'utilisation</li><li>⊕ Le système des rangements du matériel et des produits</li></ul> <p><b>Hygiène</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Hygiène corporelle et de vie, soins du corps, des cheveux et du visage</li><li>⊕ Identification des sources de contamination dans l'environnement et dans les manipulations</li><li>⊕ Mesures préventives et curatives pour garantir un niveau d'hygiène irréprochable.</li><li>⊕ Tâches quotidiennes - Tâches périodiques</li></ul> <p><b>Nettoyage et mise en place de la chambre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Chambre à blanc - Chambre en recouche</li><li>⊕ Méthode pour faire les lits</li><li>⊕ Plan de Nettoyage de la chambre (Check-list opérations – rapports de contrôle)</li><li>⊕ Les toilettes, salle de bain, douches</li></ul> <p><b>Nettoyage et mise en place des espaces communs</b></p> <p><b>Entretiens généraux et sécurité</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> Connaissances basiques du service dans les étages</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire et application technique dans les étages et chambres.</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>4 jours</b></p> <p style="text-align: center;"><b>990 €</b></p>

Réf : HR031

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Connaître les bases du travail de femme de chambre  
pour l'Hôtellerie 4 étoiles**

<b>Objectifs :</b> Connaître les bases du rôle et de la mission de la femme de chambre dans l'hôtellerie de 4 étoiles.	<b>Personnes concernées :</b> Leader - Formateur Tout personnel des étages d'hébergement en hôtellerie, maison de santé
<b>PROGRAMME</b>	
<b>Organisation d'un hôtel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ L'organigramme d'un Hôtel 4 *</li> <li>⊕ L'organigramme du service gouvernante</li> <li>⊕ Rôle et mission de la gouvernante</li> <li>⊕ Rôle et mission de la femme de chambre</li> <li>⊕ Les relations avec la gouvernante</li> <li>⊕ La symbolique d'une chambre (pour le personnel et pour les clients)</li> </ul>	<b>Pré requis :</b> Connaissances basiques du service dans les étages
<b>Le travail d'une journée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les horaires</li> <li>⊕ Préparation du chariot et de son matériel</li> <li>⊕ Lire et comprendre la feuille de la femme de chambre</li> <li>⊕ Gérer les priorités</li> <li>⊕ Les standards et les procédures à respecter</li> <li>⊕ Compte rendu de sa journée à la gouvernante en fin de journée</li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Savoir ce qu'est une chambre en départ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définition</li> <li>⊕ L'importance du détail</li> <li>⊕ Connaître les priorités, départs tardifs, délogements etc...</li> <li>⊕ Se mettre à la place du client » ce que le client voit »</li> <li>⊕ L'importance des objets oubliés</li> </ul>	<b>Le Formateur</b> Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration de luxe.  <b>Moyens et pédagogie</b>  Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire. Quizz et jeux de rôle  Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.
<b>Savoir ce qu'est une chambre en recouche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définition</li> <li>⊕ Respecter l'intimité du client</li> <li>⊕ Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment)</li> <li>⊕ Sensibiliser aux différents accueils et traitement Vip dans les chambres</li> <li>⊕ Assurer le confort du client</li> <li>⊕ Connaître la méthode de l'auto-contrôle</li> </ul>	<b>Intra entreprise France entière et International.</b>
<b>Utilisation des produits d'entretien pour les différents matériaux ou objets</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les différents produits pour la chambre</li> <li>⊕ Les différents produits pour la salle de bain</li> <li>⊕ Les règles d'hygiène</li> <li>⊕ Respecter l'environnement</li> </ul>	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>2 jours</b>
	<b>1 050 €</b>
	Réf : HR050

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Perfectionnement de femmes de chambre pour l'Hôtellerie 4 étoiles**

<b>Objectifs :</b> Faire prendre conscience au personnel des étages de la dimension relationnelle de sa fonction. Améliorer la qualité du service et de l'accueil du client dans le service des étages. Acquérir les bases du vocabulaire anglais et du vocabulaire technique.	<b>Personnes concernées :</b> Leader - Formateur Tout personnel des étages d'hébergement en hôtellerie, maison de santé			
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>			
<p><b>Organisation d'un hôtel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Rappel de l'organigramme d'un Hôtel 4 *</li> <li>⊕ Rappel de l'organigramme du service gouvernante</li> <li>⊕ Rôle et mission de la gouvernante</li> <li>⊕ Rôle et mission de la femme de chambre</li> <li>⊕ Les relations avec la gouvernante</li> <li>⊕ Rappels des standards et procédures du service et de l'hôtel</li> </ul> <p><b>Techniques opérationnelles d'une chambre en départ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Faire prendre conscience de l'importance du détail</li> <li>⊕ Comprendre et accepter les contraintes : priorités, départs tardifs, délogements etc...</li> <li>⊕ Analyser les problèmes rencontrés</li> <li>⊕ Se mettre à la place du client » ce que le client voit »</li> <li>⊕ L'importance des objets oubliés</li> </ul> <p><b>Techniques opérationnelles d'une chambre en recouche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Respecter l'intimité du client</li> <li>⊕ Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment)</li> <li>⊕ Sensibiliser à la gestion de la décoration florale corbeille de fruits et traitement VIP</li> <li>⊕ Assurer le confort du client</li> <li>⊕ Connaître la méthode de l'auto-contrôle</li> </ul> <p><b>Utilisation du vocabulaire technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Sensibiliser à l'utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou la salle de bain</li> </ul> <p><b>Savoir accueillir et communiquer avec un client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Savoir utiliser le vocabulaire et expressions appropriés</li> <li>⊕ Savoir se comporter avec un client 4 étoiles</li> <li>⊕ Connaître les notions de vocabulaire d'anglais</li> </ul> <p><b>Gestes et postures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Hygiène corporelle</li> <li>⊕ Méthode et outils pour éviter d'avoir mal au dos</li> <li>⊕ Savoir se décontracter par quelques exercices</li> </ul>	<p><b>Pré requis :</b> Connaissances basiques du service dans les étages</p> <p><b>Le Formateur</b> Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b>  Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire. Quizz et jeux de rôle</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding-bottom: 5px;">2 jours</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">1 050 €</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Réf : HR049</td> </tr> </table>	2 jours	1 050 €	Réf : HR049
2 jours				
1 050 €				
Réf : HR049				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Trucs et astuces pour diriger des femmes de chambres**

<b>Objectifs :</b> Améliorer les relations gouvernantes avec les femmes les chambre. Acquérir des techniques de communication et de management pour se faire accepter et respecter dans une bonne ambiance.	<b>Personnes concernées :</b> Gouvernantes juniors ou expérimentées.		
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>		
<p><b>Une gouvernante = un manager</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définition d'un bon manager</li> <li>⊕ Les compétences d'un manager</li> <li>⊕ Les différents niveaux de responsabilité de la gouvernante</li> <li>⊕ Les trois principaux rôles d'un manager</li> <li>⊕ Les qualités d'un manager</li> </ul> <p><b>Les 4 attitudes du comportement humain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ La fuite</li> <li>⊕ La manipulation</li> <li>⊕ L'agressivité</li> <li>⊕ L'assertivité</li> </ul> <p><b>La communication non verbale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définition</li> <li>⊕ Comment la décrypter et l'utiliser en management</li> </ul> <p><b>Diriger c'est faire preuve d'empathie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définition</li> <li>⊕ Les techniques et méthodes</li> </ul> <p><b>Diriger c'est savoir s'affirmer et savoir négocier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ 4 étapes pour pouvoir dire non</li> <li>⊕ Savoir donner un ordre</li> <li>⊕ Savoir affirmer son autorité</li> <li>⊕ La négociation</li> </ul> <p><b>Donner un ordre qui peut être mal accepté</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les 5 étapes à respecter</li> <li>⊕ Résoudre les problèmes</li> </ul> <p><b>Motiver son équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définition</li> <li>⊕ Les moyens</li> <li>⊕ Le feed back</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b></p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire. Quizz et jeux de rôle</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et Internationale.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding-bottom: 5px;"><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 3px double black;"><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR078</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **HYGIENE ET SECURITE**

### **Le système HACCP**

<p><b>Objectifs :</b> Acquérir, entretenir et perfectionner des connaissances professionnelles dans tous les métiers de bouche : restauration collective, restauration commerciale, GMS, produits frais. Acquérir des capacités obligatoires la maîtrise des règles fondamentales de la sécurité et de l'hygiène sur les aliments et sur la santé des consommateurs. Acquérir ou revoir les connaissances sur le système HACCP. La législation en vigueur sur le plan de la CEE.. Les savoirs techniques théoriques et les savoirs faire nécessaire à la maîtrise de la prévention et de la sécurité dans le cadre de la protection de la santé publique.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Cadres, managers, chefs de brigades, économies, employés débutants et confirmés dans les métiers de bouche, la restauration et la grande distribution.</p>		
<p><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>Hygiène qualité, protection de la santé publique, qualité des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ <b>Le système HACCP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pourquoi une formation HACCP ? Le Codex Alimentarius.</li> <li>❖ Glossaire HACCP. Origine du système HACCP.</li> <li>❖ Définition du système HACCP. Objectifs du système HACCP</li> <li>❖ Evolution du système HACCP</li> </ul> </li> <li>+ <b>La réglementation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les responsables d'établissements. La hiérarchie de la réglementation</li> <li>❖ Analyse du paquet hygiène 2006. Les obligations</li> </ul> </li> <li>+ <b>L'analyse des risques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Que contrôler ? Quoi ? Où ? Quand ?</li> <li>❖ Comment ? Pourquoi ?</li> <li>❖ Exemple détaillé : 1) la réception et le stockage des produits 2) La légumerie. Découverte de la Marche en Avant</li> </ul> </li> <li>+ <b>Les 7 principes du système H.A.C.C.P.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 1) : Analyser les dangers. 2) : Déterminer les points critiques</li> <li>❖ 3) : Établir les critères de contrôles</li> <li>❖ 4) : Mettre en place un système de surveillance pour chaque C.C.P.</li> <li>❖ 5) : Définir et prendre des mesures correctives</li> <li>❖ 6) : Instaurer des procédures de vérification</li> <li>❖ 7) : Constituer des dossiers, tenir des registres</li> </ul> </li> <li>+ <b>La méthode des 5 M</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matière. Milieu. Méthode. Main d'œuvre. Matériel.</li> </ul> </li> <li>+ <b>Les dangers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La nature des dangers</li> </ul> </li> <li>+ <b>Les microbes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Non dangereux. D'altération des aliments. Les pathogènes</li> </ul> </li> <li>+ <b>Le personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vecteur de contaminations. Hygiène du personnel.</li> <li>❖ La tenue de travail conforme. La tenue de travail non-conforme.</li> <li>❖ La prévention</li> </ul> </li> <li>+ <b>La neutralisation des microbes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le froid et le chaud. La courbe des températures</li> </ul> </li> <li>+ <b>Nettoyage et désinfection</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Définition. Produits et méthode. Le cercle de Sinner. Objectifs</li> </ul> </li> <li>+ <b>TIAC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Définition. Obligations. Origine</li> <li>❖ Les principaux germes. Epidémiologie. Les TIAC en France</li> </ul> </li> <li>+ <b>Les actions. Définitions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mesures correctives. Mesures préventives.</li> <li>❖ Valeur cible. Limites critiques. Plan de nettoyage, protocole</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>En conclusion de la formation HACCP, chaque participant reçoit :</u></b></p> <p>1) Livret de formation HACCP 2) Les documents de contrôle HACCP</p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation HACCP</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Par vidéo projecteur Plus de 190 diapos Nombreux documents pédagogiques. Livre de formation.</p> <p><b>Début de la session</b> Constat de l'existant, Connaissance de la réglementation en vigueur</p> <p><b>En cours de session</b> Questionnement sur la notion de responsabilité. Travail sur l'analyse des risques. Définitions d'objectifs et contrôle des résultats par rapport aux objectifs.</p> <p><b>Mesures correctives</b> Vérification de l'efficacité des mesures correctives. Vérification des outils mis en place.</p> <p><b>Le respect de la réglementation</b> Vérification de la compréhension de l'importance du respect de la loi.</p> <p><b>Difficultés et solutions</b> La traçabilité du système HACCP. Comment ? Les documents de contrôle. Les méthodes de gestion de non conformités.</p> <p><b>En fin de session</b> Evaluation</p> <p><b><u>Intra entreprise France entière et International.</u></b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding-bottom: 5px;"><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"><b>490 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR102</p>	<b>2 jours</b>	<b>490 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>490 €</b>			
<p><b>Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration</b></p>	<p>Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : <a href="mailto:contact@proformalys.com">contact@proformalys.com</a> - Fax : 01 48 74 39 98 Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur <a href="http://www.proformalys.com">www.proformalys.com</a></p>		



## HYGIENE ET SECURITE

### Réception des denrées et produits en cuisine Nettoyage des locaux et du matériel

**Objectifs :** Acquérir des capacités nécessaires à la maîtrise des règles fondamentales de la sécurité et de l'hygiène en cuisine, sur la base du système HACCP, à la réception, aux contrôles des marchandises et aux principes de nettoyage et de désinfection du matériel et des locaux professionnels. Acquérir les savoirs techniques théoriques et les savoir-faire nécessaires à la maîtrise de la prévention et de la sécurité en restauration dans les domaines suivants : 1) : contrôles et stockage des différents types de denrées : produits frais, surgelés, conserves. 2) : Nettoyage et désinfection du matériel et des locaux : plan de nettoyage et produits normes AFNOR.

Personnes concernées :  
Personnel de cuisine dans les différentes formes de restauration : commerciales, collectives

**Pré requis :** aucun

#### PEFAGOGIE

**Le Formateur**  
Très expérimenté en formation HACCP.

**Moyens et pédagogie**  
**3 étapes :**

-Début de la session : constat de l'existant, connaissance de la réglementation en vigueur.  
-En cours de session : diverses questions posées sur la notion de responsabilité et le : « Quand, qui, où, comment ? ». Définition d'Objectifs et contrôle des résultats. Analyse et synthèse du contrôle des résultats par rapport aux objectifs – autres mesures correctives et palliatives.

Vérification de l'efficacité des mesures correctives et palliatives mises en place. Vérification de l'efficacité de tous les outils mis en place. Respecter la réglementation – Difficultés et solutions.

-En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires. Admis et non admis.

#### Intra entreprise France entière et International.

#### Tarif inter par personne

**2 jours**

**490 €**

Réf : HR103

#### PROGRAMME

##### Hygiène qualité en restauration

##### ~ Première partie : La réception et le stockage des denrées et des produits

- Contrôles des véhicules de livraison.
- Contrôles quantitatifs.
- Contrôles qualitatifs.
- Le respect de la chaîne du froid.
- Stockage en chambre froide positive.
- Stockage en chambre froide négative.
- Stockage en réserve sèche.

##### ~ 2) : Deuxième partie : Le nettoyage et la désinfection des locaux et du matériel

- Objectifs du nettoyage et de la désinfection
- Définition des moyens employés
- Affichage des plans de nettoyage
- La réalisation du nettoyage et de la désinfection
- Les normes AFNOR
- Le local Bennes

**HYGIENE ET SECURITE****Hygiène Qualité en restauration. Les règles générales en cuisine**

<b>Objectifs :</b> Acquérir, entretenir et perfectionner des connaissances professionnelles en cuisine. Acquérir des capacités nécessaires à la maîtrise des règles fondamentales de la sécurité et de l'hygiène en cuisine, sur la base du système HACCP, pour les professionnels de la restauration. Acquérir les savoirs techniques théoriques et les savoir-faire nécessaires à la maîtrise de la prévention et de la sécurité dans les domaines suivants : 1) : au travail 2) : aux denrées.	<b>Personnes concernées :</b> Personnel de cuisine dans les différentes formes de restauration : commerciales, collectives
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun
<b>~ Première partie : le personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Avant de commencer le travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La tenue de travail obligatoire</li> <li>❖ La tenue de travail non-conforme</li> <li>❖ La prévention</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Pendant le travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le comportement du personnel en cuisine</li> <li>❖ Les 8 commandements de l'hygiène du personnel</li> <li>❖ La marche en avant, exemple pratique de la marche en avant : la découpe du poulet</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Après le travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le nettoyage, la désinfection</li> <li>❖ Le plan du nettoyage</li> <li>❖ La sécurité des locaux en quittant le poste de travail</li> </ul> </li> </ul>	<b>PEFAGOGIE</b>
<b>~ Deuxième partie : les denrées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Les crudités</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La préparation des crudités</li> <li>❖ Les éléments de décors</li> <li>❖ Epluchage, lavage</li> <li>❖ La durée de vie des produits</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>La charcuterie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le tranchage, ordre de tranchage</li> <li>❖ La traçabilité</li> <li>❖ Le troncheur (nettoyage – désinfection)</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Le buffet des entrées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La durée de vie des produits</li> <li>❖ Les autocontrôles</li> <li>❖ La qualité de la glace</li> <li>❖ Le matériel d'ornement</li> <li>❖ La rotation des produits</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Le chaud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La durée de vie des produits</li> <li>❖ Les produits d'origine animale</li> <li>❖ Les autocontrôles</li> <li>❖ La liaison chaude</li> <li>❖ Utilisation des produits surgelés</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les desserts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La durée de vie des produits</li> <li>❖ Utilisation des desserts congelés</li> <li>❖ Les desserts maison</li> <li>❖ Les glaces. Précaution d'emploi</li> </ul> </li> </ul>	<b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation HACCP. <b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b> - <u>Début de la session</u> : constat de l'existant, connaissance de la réglementation en vigueur. - <u>En cours de session</u> : diverses questions posées sur la notion de responsabilité et le : « Quand, qui, où, comment ? ». Définition d'Objectifs et contrôle des résultats. Analyse et synthèse du contrôle des résultats par rapport aux objectifs – autres mesures correctives et palliatives. Vérification de l'efficacité des mesures correctives et palliatives mises en place. Vérification de l'efficacité de tous les outils mis en place. Respecter la réglementation – Difficultés et solutions. - <u>En fin de session</u> : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires. Admis et non admis. <b>Intra entreprise France entière et International.</b> <b>Tarif inter par personne</b> <b>2 jours</b> <b>490 €</b> RÉF : HR106

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****La méthode HACCP en Restauration Commerciale ou Collective**

<p><b>Objectifs :</b> Sécuriser l'entreprise de restauration en respectant la réglementation en vigueur HACCP fixant les conditions d'hygiène applicables aux établissements de restauration collective à caractère social.</p> <p>Mettre en place un système d'actions de sécurité. Convaincre les stagiaires que l'application au quotidien de bonnes pratiques d'hygiène est une alternative simple à réaliser pour atteindre la qualité qu'est en droit d'exiger le consommateur et que leur connaissance et le respect de la réglementation sur l'hygiène les positionnent comme de meilleurs professionnels.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Encadrants – Directeurs – Managers et Chefs de cuisine. Opérateurs en cuisine et au service. Restauration de collectivités (cuisines centrales et satellites – services sociaux et hospitaliers).</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun.</p>		
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>		
<p><b>PREMIERE JOURNEE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Le monde des microorganismes et des toxines</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les « TIAC »</li> <li>✚ La gravité de certaines toxi-infections – propagation</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Identifier les dangers Microbiologiques, Physiques, Chimiques et Fonctionnels</b></li> <li>➤ <b>Maîtrise de la connaissance de l'état des denrées alimentaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les denrées fraîches</li> <li>✚ Les denrées sous divers états de conservation</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Identifier les points critiques généraux et ceux inhérents à l'entreprise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Un « CCP » qu'est ce que c'est ? et comment les identifier ?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>SECONDE JOURNEE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Prévoir les risques - Organiser la surveillance générale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les fiches de surveillance aux points critiques</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Hygiène des opérations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Modifier son comportement dans le travail pour appliquer de bonnes pratiques d'hygiène au quotidien</li> <li>✚ Mettre en place des méthodes et des outils qui ont pour objectif d'organiser la production et la distribution de manière totalement hygiénique - Rationaliser le travail</li> <li>✚ Rangement rationnel (DLC et DLUO) et marche en avant</li> <li>✚ Maîtrise du froid, du refroidissement et des remises en température</li> <li>✚ Hygiène des manipulations</li> <li>✚ La décongélation</li> <li>✚ Nettoyage et Désinfection – protocole – outils – le plan de nettoyage et désinfection</li> <li>✚ Le déconditionnement et le reconditionnement. L'allotissement</li> <li>✚ Le conditionnement et la cuisson sous vide</li> <li>✚ Gestion des déchets (entrants et sortants)</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Etiquetage fraîcheur - Intérêts des autocontrôles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Marque de salubrité</li> <li>✚ Agrément sanitaire</li> <li>✚ Liaison chaude et Liaison froide</li> <li>✚ La traçabilité</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation HACCP.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>En début de session</u> : Constat de l'existant. Connaissance de la réglementation en vigueur. Adéquation entre la réglementation et l'application dans l'entreprise. Respecter la réglementation – Difficultés et solutions.</li> <li>-<u>En cours de session</u> : La notion de responsabilité et le : « Quand, qui, où, comment ? » Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Analyse et synthèse du contrôle des résultats par rapport aux objectifs – autres mesures correctives et palliatives. Vérification de l'efficacité des mesures correctives et palliatives mises en place. Vérification de l'efficacité de tous les outils mis en place.</li> <li>-<u>En fin de session</u> : Evaluation du comportement et des connaissances. Admis et non admis.</li> </ul> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding-bottom: 5px;">2 jours</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">490 €</td> </tr> </table> <p>Réf : HR002</p>	2 jours	490 €
2 jours			
490 €			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **HYGIENE ET SECURITE**

### **Les procédures HACCP dans les services hospitaliers**

<p><b>Objectifs :</b> Acquérir les connaissances sanitaires de base associées aux services hospitaliers.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Cadre hospitalier. Service de restauration en milieu hospitalier.</p>		
<p><b>PROGRAMME</b></p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Questionnaire d'évaluation des niveaux de connaissance sanitaires des stagiaires</li> <li>⊕ Les principales sources de pollution dans les services</li> <li>⊕ Le rangement et l'entretien des offices</li> <li>⊕ Le planning de nettoyage</li> <li>⊕ L'utilisation efficace des produits d'entretien</li> <li>⊕ L'entretien des matériels de nettoyage</li> <li>⊕ L'organisation des personnels. Qui fait quoi comment ?</li> <li>⊕ La ou les tenues de travail : des risques sanitaires à l'image donnée aux convives</li> <li>⊕ La distribution des repas</li> <li>⊕ Les spécificités thermiques de la distribution des repas</li> <li>⊕ Le dressage et le service</li> <li>⊕ Les retours en cuisine : sont-ils possibles ou souhaitables ?</li> <li>⊕ La nourriture amenée par les patients et les familles</li> <li>⊕ Comment agir et réagir face aux risques potentiels !</li> <li>⊕ Les contrôles à mettre en œuvre</li> <li>⊕ Comment vérifier la validité des contrôles ?</li> </ul>	<p><u>Pré requis :</u> aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> </p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>490 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR066</p>	<b>2 jours</b>	<b>490 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>490 €</b>			

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

## **HYGIENE ET SECURITE**

### **Base et mise en œuvre des règles de sécurité en Restauration**

**Objectifs :** Connaître les risques et règles de sécurité de base en Restauration.

#### **PROGRAMME**

- L'accident, comment identifier les causes véritables
- La mise en œuvre des procédures pour éviter qu'il ne se reproduise
- Les positions de travail
- En cuisine et en service
- Les risques de feu et d'explosion
- Qu'est ce qu'un incendie ?
- L'importance de la rapidité d'intervention
- Les risques d'incendie liés aux appareils de cuisson
- La toxicité des feux
- Les établissements recevant du public, les classifications et les obligations liées
- Les consignes et leurs applications
- Les différentes catégories d'extincteurs
- Les principaux textes réglementaires
- La délégation de pouvoir
- Son étendue, sa mise en œuvre

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de production alimentaire et au service

**Pré requis :** aucun.

#### **PEDAGOGIE**

##### **Le Formateur**

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

##### **Moyens et pédagogie**



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

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

##### **Intra entreprise France entière et International.**

##### **Tarif inter par personne**

**1 jour**

**650 €**

Réf : HR067

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**HYGIENE ET SECURITE****Rôle du CHSCT en Restauration**

<b>Objectifs :</b> Connaître le rôle du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail.	<b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de production alimentaire et au service		
<p align="center"><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ CHSCT : Origine et historique de cette instance</li> <li>⊕ Le domaine de compétence</li> <li>⊕ Identification des principaux risques en restauration</li> <li>⊕ La hiérarchisation des risques</li> <li>⊕ L'incendie et l'explosion</li> <li>⊕ Les risques sanitaires</li> <li>⊕ Le rôle préventif du CHSCT</li> <li>⊕ Les fatigues inutiles</li> <li>⊕ L'ergonomie appliquée</li> <li>⊕ Les méthodes d'analyses et d'enquête d'inspection</li> <li>⊕ Que faire en cas d'accident ?</li> <li>⊕ L'analyse de l'accident</li> <li>⊕ Les mesures correctives</li> <li>⊕ De la proposition à la mise en œuvre des mesures correctives</li> <li>⊕ Le test « terrain » des mesures proposées ?</li> <li>⊕ La validation définitive</li> <li>⊕ De l'importance du bon sens et du pragmatisme dans les propositions</li> </ul>	<p align="center"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR068</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Découverte de la liaison froide**

**Objectifs :** Acquérir des capacités nécessaires à la maîtrise des règles fondamentales de la sécurité et de l'hygiène en cuisine, sur la base du système HACCP, pour les professionnels de la restauration. Acquérir ou revoir les savoirs techniques théoriques et les savoir-faire nécessaires à la maîtrise de la prévention et de la sécurité en restauration dans le domaine de la liaison froide.

**PROGRAMME**

- + **Les bases de la liaison froide**
  - ❖ Le process
  - ❖ Les températures de base
  - ❖ Les arguments de la liaison froide
  - ❖ Les conditions de succès
- + **Les étapes du circuit des matières premières**
  - ❖ Réception et contrôles
  - ❖ Le désemballage
  - ❖ Le stockage des matières premières
  - ❖ Le déconditionnement
  - ❖ Les ateliers de fabrication
- + **Les préparations spécifiques**
  - ❖ La préparation des mixés
  - ❖ Alimentation en secteur protégé
- + **Conditionnement et allotement**
  - ❖ Définition et méthodologie
- + **Distribution et remise en température**
  - ❖ Définition et méthodologie
- + **Consommation**
  - ❖ Lieux
  - ❖ Pour qui ? Comment ? Par qui ?
- + **Les eaux grasses (restes)**
  - ❖ Gestion
  - ❖ Pourquoi ? Comment ?
- + **Le nettoyage**
  - ❖ La vaisselle des consommateurs
  - ❖ Les locaux et matériel
- + **Les autocontrôles**
  - ❖ La réglementation
  - ❖ Les denrées alimentaires
  - ❖ Environnement et matériel
- + **Les plats témoins**
  - ❖ La réglementation
  - ❖ Quels plats
  - ❖ Quand ? Comment ?
  - ❖ Conservation des plats témoins
- + **La traçabilité**
  - ❖ Pourquoi ? Comment ?
- + **Les plans de nettoyage (modèles)**
  - ❖ La légumerie
  - ❖ La laverie

Durant la formation la réglementation en vigueur est détaillée. La connaissance du système H.A.C.C.P. et son application vous permettent de devenir des professionnels compétents.

**Personnes concernées :**

Économe, responsable de cuisine centrale, personnel de cuisine dans les différentes formes de restauration : commerciale, collective, scolaire, maison de retraite, hôpitaux.

**Pré requis :** Aucun.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

**Moyens et pédagogie**

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

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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR104

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**HYGIENE ET SECURITE****HACCP, GBPH, des méthodes de gestion de l'hygiène souples et attrayantes**

**Objectifs :** La méthode H.A.C.C.P : Il est maintenant de bon ton d'accuser cette méthode de gestion de l'hygiène de tous les maux, y compris ceux d'une dévaluation du niveau technique de notre cuisine française. Il sera démontré dans cette formation que cette façon de voir les choses est quelque peu réductrice, la souplesse de cette méthode, son adaptabilité aux différents styles de restauration en fait un atout majeur dans la gestions des relations avec une administration que d'aucuns jugent, à tort, quelque peu tatillonne. Une approche ludique de la méthode sans s'enfermer dans la gestion de tableaux compliqués/ratés aidera les stagiaires à appréhender l'arrivée de la méthode HACCP ou GBPH dans leurs entreprises respectives avec calme et discernement, sans pour cela occulter leurs savoirs techniques de base. A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de faire face aux principales sources de TIAC et de gérer, de manière rationnelle, la méthode proposée.

**PROGRAMME**

- ⊕ **Dynamique de groupe**
  - ❖ Présentation des stagiaires et apprentissage de la communication, de l'écoute et de la concentration
- ⊕ **La démarche de qualité**
  - ❖ Définition et méthode de la démarche de qualité
- ⊕ **Give me five**
  - ❖ Comment gérer les problèmes inhérents au lavage des mains, mise au point par les stagiaires d'une méthode efficace pour faire face à ce problème
- ⊕ **La marche en avant des marchandises**
  - ❖ Partie prenante de la réglementation, les stagiaires auront à faire face à la résolution de situations obstacles ayant pour but la création d'une cuisine
- ⊕ **La plage où il ne fait pas bon rester**
  - ❖ Les grandes lois du développement microbien, le pourquoi du respect des températures, les risques et leurs incidences en cas de non respect
- ⊕ **Les microbes en général et ceux de l'alimentation en particulier**
  - ❖ Les connaître et les reconnaître, acquérir des réflexes salutaires en cas de découvertes « malencontreuses »
- ⊕ **L'hygiène des locaux, du personnel**
  - ❖ Les grandes règles régissant ce chapitre
- ⊕ **Les tableaux de gestion de la méthode**
  - ❖ Comment fabriquer différents tableaux, mettre au point de différentes procédures de nettoyage, plan général de nettoyage. Remise de tableaux types, comparaison avec les tableaux effectués par les stagiaires
- ⊕ **Organiser son classeur d'hygiène**
  - ❖ Mise au point du classeur avec les documents remis
- ⊕ **Comment gérer des problèmes en dessinant des arêtes de poisson ?**
  - ❖ La méthode des 5 M, histoire et aide à la résolution des problèmes
- ⊕ **La philosophie de la méthode**
  - ❖ Débat organisé avec les stagiaires après réponse à un questionnaire

Personnes concernées :

Chefs de cuisine, sous chefs de cuisine, cuisiniers

Pré requis : Aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

**Moyens et pédagogie**

L'apprentissage des stagiaires se fera par le biais de résolutions de cas pratiques en concordance avec leur environnement direct.

Etudes de cas. Remise de documents.

Intra entreprise France entière et International.**Tarif inter par personne****2 jours****490 €**

Réf : HR122

**HYGIENE ET SECURITE****Organiser une cuisine sous vide**

**Objectifs :** La cuisine sous vide prend enfin une place entière dans nos cuisines professionnelles. Que ces dernières soient industrielles ou artisanales, le sous vide devient maintenant un élément clé de la gestion du temps de travail pour nombre de nos collègues. Son arrivée, l'organisation qui en découle sont et demeurent donc les moments délicats, ceux où il faut appréhender cette nouvelle technique avec tous ses tenants et aboutissants pour arriver à travailler efficacement avec cette technique. L'intégration du projet dans une norme HACCP, la mise en place du poste, les gestes à ne pas faire ainsi que la conservation des marchandises mises sous vide et les marchandises cuites sous vide sur place seront aussi abordés. A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de représenter et d'organiser une cuisine sous-vide, de mettre en place la fonctionnalité de cet espace au sein d'un espace cuisine.

**PROGRAMME****Histoire du sous vide en cuisine**

- ❖ De Pascal à nos jours en passant par la cuisine de nos grands-mères, les modes de conservations antérieurs au sous vide, les avantages de cette dernière technique

**Définition de la cuisine sous vide et de ses différents aspects**

- ❖ Définition de la cuisine sous vide et aperçu des 3 différents aspects pouvant regrouper cette technique

**L'intérêt organoleptique**

- ❖ Pourquoi cette technique révèle un intérêt organoleptique évident ?

**L'intérêt nutritionnel****Le rendement en cuisson**

- ❖ Les cuissons et leurs températures limites, tableau de travail de la cuisson sous vide

**L'intérêt organisationnel**

- ❖ Le matériel, tableau de travail du conditionnement des produits mis sous vide

**Ce que le sous vide peut faire**

- ❖ Les bons gestes à acquérir par l'assimilation de la technique

**Ce que le sous vide ne peut pas faire**

- ❖ Les gestes à éviter par l'assimilation de la technique

**Le plan de progression du sous vide dans une entreprise**

- ❖ Réalisation de tableaux synthétiques

**La législation de la cuisine sous vide pour la restauration à caractère social, la restauration classique**

- ❖ L'arrêté du 29 septembre 1997, note de service du 5 octobre 1984, note de service du 31 mai 1988, la lettre de la DSV autorisant les 21 jours de DLC

**Réflexions sur des recettes pouvant être effectuées sous vide**

- ❖ Mise au point de la fiche technique spécifique, élaboration de recettes.

**Personnes concernées :**

Chefs de cuisine et sous chefs de cuisine, gérants d'entreprise

**Pré requis :** Aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

**Moyens et pédagogie**

L'apprentissage des stagiaires se fera par le biais de résolutions de cas pratiques en concordance avec leur environnement direct.

Etudes de cas. Remise de documents.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR125

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**HYGIENE ET SECURITE****Hygiène et fonction linge**

<p><b>Objectifs :</b> Appréhender les process liés au traitement des textiles. Connaître le circuit complet du linge en hôtellerie. Identifier les enjeux et les dangers liés à la fonction linge.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Personnel de la blanchisserie.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Les enjeux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le service aux clients</li> <li>❖ L'hygiène et la sécurité</li> </ul> </li>   <li>⊕ <b>Le linge</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nature des textiles</li> <li>❖ Familles de linge</li> <li>❖ Différents types de linge (tenues professionnelles, personnel, hôtelier, entretien...),</li> <li>❖ Linges dangereux et contagieux : manipulation</li> <li>❖ La vie des articles textiles</li> <li>❖ L'usage unique</li> </ul> </li>   <li>⊕ <b>La blanchisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conception et fonctionnalité</li> <li>❖ Marche en avant</li> <li>❖ Zone sale et zone propre</li> <li>❖ Locaux</li> <li>❖ Equipements et matériels</li> <li>❖ Procédés de lavage et désinfection</li> </ul> </li>   <li>⊕ <b>Organisation du travail et circuits du linge</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le circuit du linge sale</li> <li>❖ La zone sale</li> <li>❖ Le traitement du linge en zone propre</li> <li>❖ Le circuit du linge propre</li> <li>❖ Les produits en blanchisserie</li> </ul> </li>   <li>⊕ <b>L'hygiène en blanchisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Qualité microbienne du linge</li> <li>❖ Les infections nosocomiales et manuportées</li> <li>❖ Groupes à risques</li> <li>❖ Sources de contaminations - zones à risques</li> <li>❖ Hygiène personnelle</li> <li>❖ Nettoyage et désinfection</li> <li>❖ Les procédures et leur validation</li> <li>❖ Les contrôles bactériologiques du linge</li> </ul> </li>   <li>⊕ <b>La fonction linge</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Service</li> <li>❖ Confort pour le client</li> <li>❖ Sécurité</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p> <hr/> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'hôtellerie utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>L'apprentissage des stagiaires se fera par le biais de résolutions de cas pratiques en concordance avec leur environnement direct.</p> <p>Etudes de cas. Remise de documents.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <hr/> <p>Réf : HR137</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Principe de la liaison chaude**

<b>Objectifs :</b> Maîtriser les connaissances techniques et réglementaires du système liaison chaude.	<b>Personnes concernées :</b> Chefs de cuisine et sous chefs de cuisine, gérants d'entreprise
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Principes de base de la liaison chaude</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le process de base : synoptique de présentation</li> <li>❖ L'intérêt de la liaison chaude</li> <li>❖ Les différentes options du process</li> </ul> </li>   <li><b>La législation sur la liaison différée chaude</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le planning de fabrication hebdomadaire</li> <li>❖ Les autocontrôles et la sécurité alimentaire</li> <li>❖ Le planning de fabrication journalier</li> <li>❖ Les documents informatifs et de fonctionnement</li> </ul> </li>   <li><b>Organisation et ordonnancement des opérations en liaison différée chaude</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les opérations préalables : déconditionnement, portionnement, "plaquage"</li> <li>❖ La cuisson</li> <li>❖ Le conditionnement à chaud des aliments après cuisson</li> <li>❖ Le tranchage, mixage, moulinage, grammage, comptage, à chaud des viandes ou des légumes après cuisson</li> <li>❖ L'étiquetage des préparations</li> <li>❖ Le maintien en température des préparations</li> <li>❖ Le refroidissement rapide des aliments après cuisson</li> <li>❖ L'allotissement et la répartition</li> <li>❖ L'assemblage des plateaux et le regroupement des préparations</li> </ul> </li>   <li><b>Analyse et maîtrise des dangers liés à cuisson</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cuisson à hautes températures à cœur des aliments           <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Type de cuisson : A rôtir (Ex. : rôti de porc)</li> <li>⇒ Type de cuisson : A braiser (Ex. : poitrine de veau farcie)</li> <li>⇒ Type de cuisson : A frire (Ex. : beignet de poulet)</li> <li>⇒ Type de cuisson : A pocher (Ex. : blanquette de veau)</li> </ul> </li> <li>❖ Cuisson à basses températures à cœur des aliments           <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Type de cuisson : A rôtir (Ex. : rôti de bœuf saignant)</li> <li>⇒ Type de cuisson : A griller et/ou à sauter (Ex. : darne de saumon)</li> <li>⇒ Cuisson sous vide des aliments</li> </ul> </li> <li>❖ Analyse et maîtrise des dangers liés aux traitements post-cuisson des aliments</li> </ul> </li>   <li><b>Le transport et l'acheminement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Protocoles, instruction de travail</li> <li>❖ Traçabilité</li> </ul> </li> </ul>	<b>Le Formateur</b> Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques
	<b>Moyens et pédagogie</b>  
	L'apprentissage des stagiaires se fera par le biais de résolutions de cas pratiques en concordance avec leur environnement direct.  Etudes de cas. Remise de documents.
	<b>Intra entreprise France entière et International.</b>
	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>3 jours</b>
	<b>1 450 €</b>
	Réf : HR139

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Audit hygiène**

**Objectifs :** Vérifier le système HACCP. Disposer d'un état des lieux sur le respect des prescriptions réglementaires, contrôler les pratiques de l'hygiène alimentaire de manière objective et neutre.

**PROGRAMME****PARTIE I : DECOUVERTE DE L'EXISTANT**

- ⊕ **Formaliser les objectifs**
  - ❖ Identifier les attentes
  - ❖ Evaluer les enjeux
  - ❖ Anticiper pour neutraliser les résistances
  - ❖ Préparer les équipes (tenants et aboutissants)
- ⊕ **Observation et analyse des pratiques professionnelles**
  - ❖ Moments de rencontre avec le personnel
  - ❖ Evaluation du respect des procédures
  - ❖ Analyse des gestes de l'hygiène de base
  - ❖ Déetecter les écarts dans l'organisation professionnelle
  - ❖ Les sens et les méthodes de travail
    - ⇒ Les différents modes de cuisson
    - ⇒ Les différents modes de conservation
    - ⇒ La maîtrise des températures
- ⊕ **Observation et analyse de l'état des locaux et des équipements**
  - ❖ Matériaux et revêtements des locaux
  - ❖ Implantation et ergonomie des équipements
  - ❖ Maintenance préventive du matériel
  - ❖ Plan de nettoyage et de désinfection
  - ❖ Plan de lutte contre les nuisibles
- ⊕ **Diagnostic de la mise en place du système HACCP**
  - ❖ Point sur la documentation
  - ❖ Etat des enregistrements
  - ❖ Conformité de la traçabilité
  - ❖ Vérification des auto-contrôles et mesures

**PARTIE II : RESTITUTION ET RAPPORT COMMENTÉ**

- ⊕ **Définition ou redéfinition des rôles et missions de certains acteurs**
- ⊕ **Les priorités : gérer et arbitrer**
- ⊕ **Proposition d'un plan d'actions**
- ⊕ **Constat des éventuels écarts et points améliorables par rapport à des référentiels**

**Personnes concernées :**

Entreprise de Restauration souhaitant mettre en place un audit HACCP.

**Pré requis :** Aucun.**DELIVRABLES****Le Formateur Consultant**

Professionnel de la restauration

**Délivrables**

Restitution dans vos locaux

Remise d'un rapport commenté.

**2 jours**

**Nous consulter**

Réf : HR140

**HYGIENE ET SECURITE****Prévention des risques professionnels en restauration traditionnelle**

<p><b>Objectifs :</b> Appliquer les mesures des différents risques et leurs causes et mettre en place la prévention.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>Pourquoi cette formation ?</b></p> <p>Une exigence réglementaire pour gérer la sécurité dans l'entreprise. L'employeur est tenu, en vertu de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, d'évaluer les risques éventuels et de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés de son entreprise.</p> <p>A cette fin, en application des articles L. 4121-1 à 3 et R. 4121-1 et 2 du Code du travail, il doit élaborer et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques qui recense l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité du personnel dans l'entreprise.</p> <p><b>La restauration traditionnelle une activité à risques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Découverte des fiches de bonnes pratiques santé et sécurité au travail dans la restauration traditionnelle</li> </ul> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La réception des matières premières</li> <li>- Risques de chutes ; risques TMS ; Charges lourdes, etc.</li> <li>❖ Le stockage</li> <li>- Pénibilité ; poids des conditionnements, etc.</li> <li>❖ Production froide et chaude</li> <li>- Risques de brûlures, de coupures, électriques, etc.</li> <li>❖ Service en salle</li> <li>- Risques de chute, charges lourdes sur les bras (vaisselles), etc.</li> <li>❖ Plonge et nettoyage</li> <li>- Risques de TMS, de brûlures chimiques (produits d'entretien), etc.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ La prévention</li> <li>❖ Un enjeu économique et social</li> <li>❖ Les accidents, les types d'accidents</li> <li>❖ Les types de blessures</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Tous les acteurs sont concernés</li> <li>❖ Les obligations du restaurateur</li> <li>❖ Les obligations des salariés</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ L'analyse a priori des risques</li> <li>⊕ Observations des risques et solutions à mettre en place</li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b></p> <p>Employeurs, cadres, gérants salariés, responsables de restaurant.</p> <p><b>Pré requis :</b></p> <p>Connaissance minimum de l'environnement.</p> <p><b>DELIVRABLES</b></p> <p><b>Le Formateur Consultant</b></p> <p>Professionnel de la restauration, hygiène et risques</p> <p><b>Pédagogie</b></p>  <p>Par vidéo projecteur et visionnage d'un film, nombreuses fiches personnalisées</p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR145</p>
--	--	---

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Développer ses capacités de manager des équipes des étages**

<p><b>Objectifs opérationnels :</b></p> <p>A l'issue de la journée de formation, vous serez capable d'accompagner votre équipe des étages dans sa progression professionnelle en entretenant une relation de qualité.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <p>Développer une qualité relationnelle avec son équipe Acquérir des méthodes pour former son équipe Acquérir des outils pour faire progresser son équipe</p>	<p>Personnes concernées : 1ère femme de chambre, gouvernante d'étage, responsable des étages.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Activités de découverte : tests ; questions/réponses</p> <p>Activités de démonstration : exposés ; vidéo</p> <p>Activités d'application : jeux de rôle</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>1 jour</b></td> </tr> <tr> <td><b>590 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR155</p>	<b>1 jour</b>	<b>590 €</b>
<b>1 jour</b>			
<b>590 €</b>			
<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La communication pour développer une relation positive avec les autres (le schéma, les freins)</li> <li>❖ L'organisation du travail (fixer des objectifs réalisable et motivants, animer différents types de réunion, gérer des priorités)</li> <li>❖ Les conflits (risques et opportunités)</li> <li>❖ Les méthodes de formation (briefing ; exposé ; TWI)</li> <li>❖ Les styles de management</li> <li>❖ Plan d'action</li> </ul>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **HYGIENE ET SECURITE**

### **Les étages à la carte**

<p><b>Objectifs opérationnels :</b> Connaître les quatre postures pour faire une chambre. Maîtriser les techniques de travail efficaces et indispensables pour faire une chambre. Apprendre les règles d'hygiène personnelle et professionnelle dans les étages. Développer ses qualités d'accueil. Accompagner l'équipe à la mise en place de la couette dans les étages.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Tout le personnel des étages des hôtels</p>		
<p><b>PROGRAMME</b></p>			
<p><b>QUATRE POSTURES POUR FAIRE UNE CHAMBRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Finalité</b> Utiliser quotidiennement les gestes et postures les plus courants et les plus favorables à la santé lombaire.</li> <li>◆ <b>Objectifs pédagogiques</b> Repérer soi-même les postures qui favorisent la musculation. Appliquer quatre postures dans son travail d'employé d'étages.</li> <li>◆ <b>Thèmes abordés</b> Le fonctionnement de la colonne vertébrale. Les avantages et inconvénients pour la santé à utiliser différents gestes et postures. Les gestes et postures dans la chambre et la salle de bain.</li> </ul> <p><b>LES TECHNIQUES DE TRAVAIL EFFICACES ET INDISPENSABLES POUR FAIRE UNE CHAMBRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Finalité</b> Offrir au client une chambre de qualité en optimisant le temps de travail pour faire la chambre.</li> <li>◆ <b>Objectifs pédagogiques</b> Faire une chambre en suivant la procédure qui permette d'optimiser le temps de travail dans la chambre, le respect des règles d'hygiène et de sécurité pour le client et pour les employés des étages.</li> <li>◆ <b>Thèmes abordés</b> La procédure pour faire une chambre et une salle de bain de façon efficace. Les produits d'entretien, leurs dangers, leur utilisation selon les surfaces. L'utilisation du matériel de travail. Le respect des normes (des produits d'accueil, du pliage du linge). La sécurisation des effets personnels du client dans la chambre. La procédure d'auto-contrôle de la chambre. Le vocabulaire technique des étages.</li> </ul> <p><b>LES REGLES D'HYGIENE PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES DANS LES ETAGES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Finalité</b> Maîtriser et faire progresser l'hygiène en hébergement.</li> <li>◆ <b>Objectifs pédagogiques</b> Appliquer des règles d'hygiène personnelle et professionnelle pour éviter les contaminations.</li> <li>◆ <b>Thèmes abordés</b> Définition de l'hygiène. Les règles préventives personnelles et professionnelles (la chambre, le matériel). Les microbes et leur mode de vie. La contamination. L'hygiène du linge de chambre. Les surfaces à risques dans la chambre, dans la salle de bain, dans les offices.</li> </ul> <p><b>DEVELOPPER SES QUALITES D'ACCUEIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Finalité</b> Développer des comportements d'accueil</li> <li>◆ <b>Objectifs pédagogiques</b> Appliquer les techniques de communication verbale ou non verbale qui favorisent l'accueil personnalisé des clients.</li> <li>◆ <b>Thèmes abordés</b> La définition. Le périmètre de l'accueil. L'écoute active. Le schéma de la communication. L'empathie. L'attente des clients. L'intimité du client.</li> </ul> <p><b>ACCOMPAGNER L'EQUIPE A LA MISE EN PLACE DE LA COUETTE DANS LES ETAGES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Finalité</b> Dresser un lit avec une couette sans solliciter ses articulations ou ses lombaires.</li> <li>◆ <b>Objectifs pédagogiques</b> Comprendre, accepter et appliquer une nouvelle méthode de travail pour faire le lit avec une couette.</li> <li>◆ <b>Thèmes abordés</b> L'acceptation du changement de méthode de travail. Avantages et inconvénients de l'utilisation de draps ou de housses de couette. Notions du fonctionnement de la colonne vertébrale. Les gestes et les postures favorables à la santé lors du houssage/déhoussage. Les méthodes simples pour le houssage et le déhoussage de la couette.</li> </ul>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>		
<p><b>PEDAGOGIE</b></p>			
<p><b>Le Formateur</b></p>	<p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.</p>		
<p><b>Moyens et pédagogie</b></p>	 <p>Activités de découverte : questions/réponses, jeux (les 5 modules)</p> <p>Activités de démonstration : exposés, jeu de rôle (les 5 modules)</p> <p>Activités applicatives dans les étages et évaluatives (les modules 1, 2, 5)</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR156</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**HYGIENE ET SECURITE****Les gestes et postures dans les étages**

<p><b>Objectifs opérationnels :</b></p> <p>A l'issue de la journée de formation, les employés d'étage des hôtels seront capables d'appliquer des gestes et postures favorables à une bonne santé, dans leurs activités professionnelles comme personnelles.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <p>Prendre conscience de l'importance de notre corps dans la vie quotidienne Comprendre le mécanisme de l'acquisition des réflexes Savoir pourquoi on a mal au dos Reconnaitre les bonnes postures qui favorisent la musculation et épargnent les articulations Appliquer naturellement les gestes et postures dans son travail d'employé d'étages</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Tout le personnel des étages des hôtels.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> </p> <p>½ journée : activités de découverte : questions/réponses ; activités de démonstration : exposés, vidéos</p> <p>½ journée : activités applicatives dans une chambre.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>1 jour</b></td> </tr> <tr> <td><b>590 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR157</p>	<b>1 jour</b>	<b>590 €</b>
<b>1 jour</b>			
<b>590 €</b>			
<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les conséquences positives et négatives des différentes postures sur le corps</li> <li>❖ Les mécanismes psychiques des automatismes</li> <li>❖ Notions d'anatomie, physiologie et pathologies de la colonne vertébrale et des muscles</li> <li>❖ Identifier les causes de mal de dos et l'origine des douleurs</li> <li>❖ Prendre conscience des gestes nocifs liés aux habitudes de travail</li> <li>❖ Les différentes postures à appliquer dans son travail (pratique sur les postes de travail)</li> <li>❖ Apprendre des techniques personnelles de prévention</li> </ul>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Valorisation de soi dans les étages**

<p><b>Objectifs opérationnels :</b></p> <p>A l'issue de la formation les stagiaires doivent être capables de respecter les codes liés à la marque qu'ils représentent ainsi que ceux d'une clientèle de luxe.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <p>Prendre conscience de son corps et de son image. Prendre conscience de l'image professionnelle. Trouver l'adéquation entre soi et les codes liés à la marque (Hôtel) :</p> <p>Les 4 A :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Approprié</li> <li>◆ Attractive</li> <li>◆ Assurée</li> <li>◆ Adéquate</li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Tout le personnel des étages des hôtels.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Approches théoriques et des mises en situations pratiques (Jeux de rôles).</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>1 jour</b></td> </tr> <tr> <td><b>590 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR158</p>	<b>1 jour</b>	<b>590 €</b>
<b>1 jour</b>			
<b>590 €</b>			
<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Approche de la confiance en soi : théorie et exercices</li> <li>◆ Conscience du corps : les différentes partie du corps et le ressenti</li> <li>◆ Communication verbale : dire bonjour, bonne journée, réaction face au client mécontent ...</li> <li>◆ Exercices types jeux de rôles sur des exemples concrets</li> <li>◆ Communication non verbale : comment je porte ma tenue, notions sur l'hygiène corporelle, le regard, la démarche, le maintien,...</li> <li>◆ Exercices types jeux de rôles sur des exemples concrets associant la communication verbale et non verbale</li> </ul>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Savoir communiquer**

<b>Objectifs opérationnels :</b>  A l'issue de la formation les stagiaires doivent être capables de s'exprimer en tenant compte des différents modes de communication. Ils doivent être capables d'être proactifs en utilisant l'écoute active et la reformulation.	<b>Personnes concernées :</b> Tout le personnel des étages des hôtels.
<b>Objectifs pédagogiques :</b>  Connaître les différents modes de communication : verbale – non verbale – vocal. L'impact de sa propre communication sur les autres. Savoir personnaliser sa propre communication. Gérer un client difficile.	<b>Pré requis :</b> Aucun.
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La gestion d'une demande spécifique</li> <li>◆ Etre pro actif et orienter le client</li> <li>◆ L'écoute et la reformulation</li> <li>◆ Les différences de perception</li> <li>◆ Le verbal et le vocal</li> <li>◆ La perception de mon non verbal</li> </ul>	<b>Le Formateur</b>  Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.  <b>Moyens et pédagogie</b>    Approches théoriques et des mises en situations pratiques (Jeux de rôles).
	<u><a href="#">Intra entreprise France entière et International.</a></u>  <b>Tarif inter par personne</b> <hr/> <b>1 jour</b> <hr/> <b>590 €</b> <hr/> Réf : HR159

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**HYGIENE ET SECURITE****Gestion du stress**

<p><b>Objectifs opérationnels :</b></p> <p>A l'issue de la formation les stagiaires doivent être capables d'identifier leur propre état émotionnel ainsi que celui de leurs interlocuteurs. Ils doivent être capables d'utiliser les outils permettant de gérer son stress ou modifier son état émotionnel.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <p>Identifier les agents facteurs de stress au travail. Repérer ses propres attitudes néfastes. Comprendre les mécanismes émotionnels. Apprendre à faire face aux difficultés dans les situations professionnelles. Utiliser des outils concrets pour une meilleure adaptation au travail.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Tout le personnel des étages des hôtels.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Approches théoriques et des mises en situations pratiques (Jeux de rôles).</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1"> <tr> <td><b>1 jour</b></td> </tr> <tr> <td><b>590 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR160</p>	<b>1 jour</b>	<b>590 €</b>
<b>1 jour</b>			
<b>590 €</b>			
<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Définition et mécanismes du stress</li> <li>❖ Repérage des événements professionnels stressants</li> <li>❖ Les émotions de base et leur fonctionnement</li> <li>❖ La confiance en soi</li> <li>❖ Apprentissage de techniques et d'outils concrets pour une gestion à long terme</li> </ul>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Posture, stress et communication dans les étages**

<b>Objectifs opérationnels :</b>  A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de faire le lien existant entre les postures, le stress et les pathologies associées. Ils seront capables d'appliquer les différentes techniques de détentes et les bonnes postures. Ils amélioreront leurs communications et éviteront les conflits.	<b>Personnes concernées :</b> Tout le personnel des étages des hôtels.
<b>Objectifs pédagogiques :</b>  Prendre conscience des attitudes nocives pour la santé :  <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Postures : La colonne vertébrale – Les muscles</b></li> <li>❖ <b>Stress : Les muscles et le stress</b></li> </ul> Adopter de nouvelles postures pour limiter les sollicitations excessives de la colonne vertébrale et des articulations. Mécanisme du stress et douleurs.  Apprendre à utiliser des outils concrets pour diminuer les réponses émotionnelles liées aux situations difficiles.  <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Améliorer la communication</b></li> </ul>	<b>Pré requis :</b> Aucun.
	<b>PEDAGOGIE</b>
	<b>Le Formateur</b>  Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.
	<b>Moyens et pédagogie</b>  
<b>PROGRAMME</b>	Approches théoriques et des mises en situations pratiques (Jeux de rôles).
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Notions d'anatomie, physiologie et pathologies de la colonne vertébrale, des muscles et du stress</b></li> <li>❖ <b>Identifier le ressenti corporel associé aux évènements vécus</b></li> <li>❖ <b>Prendre conscience des gestes nocifs (habitudes et stress)</b></li> <li>❖ <b>Travail sur la communication verbale et non verbale pour gérer les situations difficiles</b></li> <li>❖ <b>Apprendre des techniques de préparation physique, respiration et détente</b></li> </ul>	<b>Intra entreprise France entière et International.</b>
	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>2 jours</b>
	<b>1 050 €</b>
	Réf : HR161

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****La gouvernante en hôtellerie**

<b>Objectifs :</b> Etre capable de :	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne exerçant le métier de gouvernante ou bien souhaitant devenir gouvernante.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter les techniques, les produits et les matériels aux locaux, aux supports et salissures à nettoyer ;</li> <li>- Accompagner les femmes de chambre dans l'application des règles d'hygiène et de sécurité ;</li> <li>- Suivre un protocole établi pour atteindre les objectifs fixés ;</li> <li>- Répartir les tâches à exécuter en veillant au bon déroulement de la prestation et à la qualité du travail accompli.</li> </ul>	<b>Pré requis :</b> Aucun.		
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>La connaissance des produits, des matériels et des techniques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits (composition, pH, caractéristiques)</li> <li>- Les matériels</li> <li>- Les techniques d'entretien (chambre, sanitaires, circulations, ...)</li> <li>- Les techniques de nettoyage d'une chambre</li> <li>- La mise à blanc</li> <li>- Les règles d'hygiène et de sécurité</li> </ul> </li> <li>❖ <b>L'organisation de la prestation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ordonnancement des tâches</li> <li>- La répartition des tâches</li> <li>- La gestion des contraintes clientèle</li> <li>- Le respect du cahier des charges</li> <li>- L'optimisation de son activité</li> </ul> </li> <li>❖ <b>L'organisation du contrôle de la prestation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrôle de la prestation</li> <li>- Les actions correctives et préventives</li> <li>- Le contrôle du respect des protocoles</li> <li>- Le contrôle des tenues vestimentaires</li> <li>- Le contrôle de l'hygiène corporelle</li> <li>- Le contrôle de l'attitude générale</li> </ul> </li> <li>❖ <b>L'accompagnement des équipes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accompagnement des femmes de chambre</li> <li>- Le questionnement</li> <li>- La reformulation</li> <li>- La correction des gestes professionnels</li> <li>- L'analyse de l'activité</li> </ul> </li> <li>❖ <b>La sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étiquetage des produits</li> <li>- Les règles d'utilisation des produits et matériels</li> <li>- Le port des EPI</li> <li>- La prévention des risques liée à l'activité physique et à l'ergonomie</li> </ul> </li> <li>❖ <b>La traçabilité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La remontée des informations</li> <li>- La mise en place de la traçabilité</li> <li>- L'utilisation des moyens d'enregistrement</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Exposés, démonstrations, travaux pratiques, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation. Une documentation est remise à chaque participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne à Paris, Lyon, Lille, Lisieux</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>3 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 490 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR164</p>	<b>3 jours</b>	<b>1 490 €</b>
<b>3 jours</b>			
<b>1 490 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Le nettoyage des cuisines - Responsable de la plonge**

<p><b>Objectifs :</b> Devenir responsable de la plonge au sein d'une cuisine. Créer et entretenir un climat de communication en équipe. Gérer les conflits et y faire face. Acquérir une connaissance de l'outil HACCP dans le contexte des cuisines en restauration collective.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Connaitre la réglementation</li> <li>◆ Nommer les règles d'hygiène appliquée           <ul style="list-style-type: none"> <li>– La propreté physique, bactériologique et chimique</li> <li>– L'intoxication alimentaire</li> <li>– Les microbes rencontrés et leurs conditions de développement</li> <li>– L'hygiène du personnel</li> </ul> </li> <li>◆ Utiliser efficacement le matériel           <ul style="list-style-type: none"> <li>– La plonge</li> <li>– Le petit matériel</li> <li>– La machine à laver</li> </ul> </li> <li>◆ Les produits           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les détergents et les désinfectants</li> <li>– Le dosage à respecter</li> <li>– Les précautions à prendre</li> </ul> </li> <li>◆ Définir les protocoles de nettoyage           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le nettoyage en plonge</li> <li>– L'organisation du travail</li> <li>– L'entretien du matériel</li> <li>– Le nettoyage de l'environnement</li> </ul> </li> <li>◆ Organiser les opérations et structurer les plans d'hygiène           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le plan d'hygiène</li> <li>– La répartition des tâches</li> </ul> </li> <li>◆ Contrôler le résultat           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les auto-contrôles</li> <li>– Les contrôles visuels, microbiologiques et chimiques</li> </ul> </li> <li>◆ La méthode HACCP           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Présentation et vocabulaire</li> <li>– Les points critiques de maîtrise</li> <li>– Application de la démarche au secteur de la cuisine de collectivité</li> </ul> </li> <li>◆ Maîtriser les techniques de la communication           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les bases de la communication</li> <li>– Savoir écouter</li> <li>– Savoir passer un message</li> <li>– Anticiper et résoudre les problèmes</li> </ul> </li> <li>◆ Diriger et motiver une équipe           <ul style="list-style-type: none"> <li>– Donner des ordres et des consignes et les faire respecter</li> <li>– Savoir faire des compliments et des critiques</li> <li>– Le fonctionnement d'une équipe</li> <li>– Motiver ses équipes, informer et former.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Responsable de la plonge.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Exposés, démonstrations, travaux pratiques, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation. Une documentation est remise à chaque participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p>Tarif inter par personne à Paris, Lyon, Lille, Lisiex</p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR165</p>	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Hygiène en milieu hôtelier**

**Objectifs :** Apporter aux participants les connaissances théoriques et pratiques dans le but de leur permettre de se positionner comme des agents actifs et responsables d'une démarche d'hygiène globale dans l'établissement.

**PROGRAMME**

- ✎ Importance de l'hygiène et de la sécurité hôtelière et la responsabilité civile de l'hôtelier
- ✎ Microbiologie et parasitologie alimentaire
- ✎ Les toxi-infections alimentaires
- ✎ Spécificités de l'hygiène hôtelière par rapport à l'hygiène alimentaire
- ✎ Fondamentaux de la méthode HACCP
- ✎ L'hygiène et la sécurité alimentaire lors du «Service du petit déjeuner»
- ✎ L'hygiène et la sécurité alimentaire lors du « service aux étages»
- ✎ Fondamentaux de la méthode RABC
- ✎ L'entretien et le nettoyage des chambres et étages
- ✎ Circuit de traitement du linge
- ✎ Circuit de traitement des déchets
- ✎ Les outils d'autocontrôle
- ✎ Sécurité de l'établissement
- ✎ L'hygiène envers le client
- ✎ L'hygiène du personnel
- ✎ Différence entre "Propreté" et "Hygiène"
- ✎ Différence entre "Nettoyage" et "Désinfection"
- ✎ L'analyse des risques : recensement des principaux points critiques
- ✎ L'eau et l'air dans les établissements
- ✎ Les systèmes de chauffage et de climatisation
- ✎ Caractéristiques d'une démarche de « bonnes pratiques »

Personnes concernées :  
Tous les membres du personnel de l'établissement. Plus généralement toute personne concernée par les questions d'hygiène.

**Pré requis :** Aucun.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Consultant expérimenté, spécialiste de la formation continue et de l'hygiène.

**Moyens et pédagogie**

Les connaissances théoriques et empiriques des participants seront constamment sollicitées. Un travail de réflexion personnelle leur sera proposé sur l'analyse critique de leurs propres pratiques professionnelles.

**Intra entreprise  
France entière et  
International.**

**Tarif inter par  
personne à Paris,  
Lyon, Lille, Lisieux**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR168

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**HYGIENE ET SECURITE****Marche en avant nettoyage d'une chambre à blanc**

**Objectifs :** Perfectionner ses connaissances techniques et améliorer la qualité de service dans l'entretien des chambres. Bien maîtriser la marche en avant nettoyage d'une chambre à blanc en neuf étapes.

**PROGRAMME****1<sup>ère</sup> étape :**

- ⇒ je place mon chariot, aspirateur et trieur à côté de la chambre que je vais nettoyer
- ⇒ je frappe à la porte d'une façon claire avec les doigts
- ⇒ j'éteins les lampes (le chauffage) et j'ouvre les rideaux et la fenêtre (5 minutes)

**2<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ j'élimine tout ce qui est sale : poubelles, papiers divers, cendriers, plateaux repas et je retire les draps, housse de couette, taies et tout le linge de la salle de bain
- ⇒ le linge est disposé dans un bac à cet effet

**3<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ je prépare le nettoyage des sanitaires en mettant du produit que je vais laisser agir
- ⇒ j'en profite pour faire tremper la poubelle si elle est trop sale et tout autre élément que je dois nettoyer
- ⇒ avant de mettre le produit dans les WC, je tire la chasse d'eau si besoin j'utilise la brosse puis je mets mon produit dans la cuvette. J'en profite pour faire tremper la brosse dans la cuvette avec le produit

**4<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ je retourne dans la chambre faire le lit car pendant ce temps mes produits agissent (5 à 15 minutes)
- ⇒ je fais le lit avant de faire la poussière pour éviter que la poussière que provoque le lit ne se dépose à nouveau sur les meubles

**5<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ je nettoie la chambre avec les bons produits

**6<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ je mets la paire de gants pour me protéger
- ⇒ je nettoie les éléments que j'avais fait tremper puis je nettoie la salle de bain

**7<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ je nettoie les WC (chasse d'eau + dessous de cuvette + brosse + support de la brosse + petit coup sur le bas des murs)

**8<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ je termine le nettoyage de la salle de bain
- ⇒ je ramène les produits et le matériel d'entretien sur le chariot
- ⇒ je remets le linge et les produits d'accueil de la salle de bain et le papier toilette des WC
- ⇒ je passe l'aspirateur sur le sol salle de bain et nettoie le sol

**9<sup>ème</sup> étape :**

- ⇒ je termine le nettoyage de la chambre en mettant les produits d'accueil
- ⇒ je passe l'aspirateur dans la chambre et à nouveau dans la salle de bain et WC
- ⇒ je remets de l'ordre dans la chambre et je jette un dernier œil sur l'ensemble
- ⇒ je note sur ma feuille de chambre le numéro de la chambre que je viens de nettoyer

Personnes concernées :

Tous les membres du personnel de l'établissement. Plus généralement toute personne concernée par les questions d'hygiène.

**Pré requis :** Aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Consultant expérimenté, spécialiste de la formation continue et de l'hygiène.

**Moyens et pédagogie**

Les connaissances théoriques et empiriques des participants seront constamment sollicitées. Un travail de réflexion personnelle leur sera proposé sur l'analyse critique de leurs propres pratiques professionnelles.

**Intra entreprise  
France entière et  
International.****Tarif inter par  
personne à Paris,  
Lyon, Lille, Lisieux****2 jours****1 150 €**

Réf : HR169

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**HYGIENE ET SECURITE****Connaître les produits d'entretien**

**Objectifs :** Connaître les grandes familles de produits d'entretien.  
Vérifier leur bonne utilisation.

**PROGRAMME****Désinfectant ou biocide**

- ↳ Inactive les microorganismes comme les bactéries, virus sur les sols, murs, sièges, ...
  - Bactéricide : tue les bactéries
  - Fongicide : tue les moisissures
  - Virucide : tue les virus
  - Sporicide : tue les spores
- ↳ L'eau de javel est le désinfectant le plus connu mais attention il ne s'utilise qu'à certaines conditions et est de moins en moins présent dans les hôtels ou restaurants. Son utilisation doit être très précise : bonne dilution, nettoyer avant la surface (supprimer les corps gras), laisser agir 5 à 15 minutes, n'utiliser que de l'eau froide avec l'eau de javel, rincer et sécher la surface.
- ↳ De nos jours, il existe beaucoup de désinfectants plus simple d'utilisation et moins dangereux que l'eau de javel (dans certains hôpitaux les huiles essentielles sont à l'honneur pour leur vertus).

**Les détergents**

- ↳ Ce sont des produits de nettoyage au pouvoir d'émulsionner les corps gras. Ils ne détruisent pas les micro-organismes mais sont indispensables pour tout nettoyage.
- ↳ Exemples : liquide vaisselle, détergent neutre, savon noir, ...

**Les détergents-désinfectants**

- ↳ Ils sont les plus nombreux sur le marché. Utilisés dans les métiers liés à l'hôtellerie et la restauration car ils nettoient et désinfectent en même temps. Ils retirent la saleté visible à l'œil nu et élimine les micro-organismes invisibles à l'œil nu.

**Les détartrants**

- ↳ Ils ont une action corrosive sur le tartre (calcaire) et sont très acides.
- ↳ Exemples : détartrants pour les sanitaires mais aussi le vinaigre blanc.

**Les abrasifs**

- ↳ Ils nettoient par polissage ou par abrasion fine (usure de la salissure). Ils contiennent des grains minéraux (plus ou moins gros et durs) et de détergent et/ou de solvant.
- ↳ Exemples : crème à récurer type Cif, Pierre d'Argile, crème pour nettoyer le cuivre, ...

**Les décapants**

- ↳ Ils sont destinés au nettoyage de souillures incrustées comme les corps gras ou la rouille. On les utilise par exemple pour nettoyer les grilles des hottes aspirantes, les ustensiles de cuisine en inox ou verre.
- ↳ Attention, ils peuvent être corrosifs et dangereux car contiennent de la soude.

**Les solvants**

- ↳ Ils ont la faculté de dissoudre certaines substances. Ils sont très nombreux sur le marché actuel. Le plus simple et souvent le meilleur reste l'eau du robinet.
- ↳ Exemples : eau, white spirit, acétone, détachant pour tissus, lave-vitres.

**Les agglutinants**

- ↳ Ils sont utilisés pour dépoussiérer les surfaces en bois, plastique ou formica. Ils ont un pouvoir collant car constitués de cire, ce qui permet d'agglutiner la poussière sur un chiffon.
- ↳ Le balayage humide utilise le même principe que les agglutinants, l'eau qui imprègne le balai permet à la poussière de se coller sur celui-ci.

**Pour tous les produits d'entretien, il est important de respecter le bon mode d'utilisation du produit, c'est le TACT :**

- ↳ T : température de l'eau dans laquelle le produit doit être dilué si besoin
- ↳ A : trouver la bonne action mécanique pour utiliser le produit : frottage, trempage, ...
- ↳ C : trouver la dose correcte à utiliser
- ↳ T : temps d'action nécessaire à l'efficacité du produit : exemple pour un désinfectant de 5 à 15 minutes.

**Personnes concernées :**

Tous les membres du personnel de l'établissement. Plus généralement toute personne concernée par les questions d'hygiène.

**Pré requis :** Aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Consultant expérimenté, spécialiste de la formation continue et de l'hygiène.

**Moyens et pédagogie**

Les connaissances théoriques et empiriques des participants seront constamment sollicitées. Un travail de réflexion personnelle leur sera proposé sur l'analyse critique de leurs propres pratiques professionnelles.

**Intra entreprise  
France entière et  
International.****Tarif inter par  
personne à Paris,  
Lyon, Lille, Lisieux****2 jours****1 150 €**

Réf : HR170

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**



## HYGIENE ET SECURITE

### Les bases du nettoyage de la vaisselle

<p><b>Objectifs :</b> Valoriser son métier. Comprendre son local de plonge. Pratiquer la plonge en sécurité</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Ouvriers, techniciens, cadres de la restauration rapide, collective ou commerciale chargés du nettoyage de la vaisselle en cuisines avec des laves vaisselles automatiques</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<p><b>Identifier l'importance de la plonge en cuisine</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Importance et valorisation du métier</li><li>↳ Connaître les règles de base que sont le cercle de Sinner et l'échelle des Ph</li></ul>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
<p><b>Identifier les parties d'un local de plonge</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Décrire et choisir les principaux produits</li><li>↳ Identifier les équipements de protection individuelle</li><li>↳ Ranger les produits dans les règles</li><li>↳ Identifier et vérifier son matériel de nettoyage</li><li>↳ Utiliser les matériels de dosage en sécurité</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Consultant expérimenté, spécialiste de la formation continue et de l'hygiène.</p>
<p><b>Organiser son local de plonge</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Lire un plan de nettoyage</li><li>↳ Effectuer le nettoyage sur chaque zone</li></ul>	<p><b>Moyens et pédagogie</b> La salle de plonge du client et salle adaptée à la formation. Moyens audiovisuels, appropriés aux sujets traités : diaporamas...</p>
<p><b>Pratiquer la plonge</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Mise en pratique des règles et contraintes pour faire et obtenir une vaisselle propre</li></ul>	<p>Didacticiel informatique (vidéos, photos, exposés, échanges, débats, travail de groupe), documents d'appui, jeux, tests de vérification des connaissances</p>
<p><b>Travailler en sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Identifier les éléments importants d'une fiche technique</li><li>↳ Identifier les éléments importants d'une fiche de sécurité produit</li><li>↳ Reproduire tous les incontournables de la sécurité dans le nettoyage</li></ul>	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
<p><b>Évaluation des acquis</b></p>	<p><b>Tarif inter par personne à Paris, Lyon, Lille, Lisieux</b></p>
	<p><b>1 jour</b></p>
	<p><b>650 €</b></p>
	<p>Réf : HR171</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**HYGIENE ET SECURITE****Créer et entretenir son environnement plonge**

**Objectifs :** Entretenir sa plonge. Organiser son service. Analyser les résultats.

**PROGRAMME****Analyser les caractéristiques de service de sa structure**

- € Importance et valorisation du métier
- € Connaître les règles de base que sont le cercle de Sinner et l'échelle des Ph
- € Connaître les éléments communs et différents à chaque site

Personnes concernées :  
Ouvriers, techniciens, cadres de la restauration rapide, collective ou commerciale chargés du nettoyage de la vaisselle en cuisines avec des laves vaisselles automatiques.

**Pré requis :** Aucun.

**PEDAGOGIE****Analyser les caractéristiques techniques de son local de plonge**

- € Décrire et choisir les principaux produits
- € Identifier les équipements de protection individuelle
- € Ranger les produits dans les règles
- € Identifier et vérifier son matériel de nettoyage
- € Utiliser les matériels de dosage en sécurité

**Le Formateur**

Consultant expérimenté, spécialiste de la formation continue et de l'hygiène.

**Moyens et pédagogie**

La salle de plonge du client et salle adaptée à la formation. Moyens audiovisuels, appropriés aux sujets traités : diaporamas...

Didacticiel informatique (vidéos, photos, exposés, échanges, débats, travail de groupe), documents d'appui, jeux, tests de vérification des connaissances

**Intra entreprise  
France entière et  
International.**

**Tarif inter par  
personne à Paris,  
Lyon, Lille, Lisieux**

**1 jour**

**650 €**

Réf : HR172

**S'organiser**

- € Organiser son local de plonge

**Entretenir sa machine et son local**

- € Lire un plan de nettoyage
- € Effectuer le nettoyage sur chaque zone

**Analyser les résultats de la vaisselle**

- € Identifier les éléments importants d'une fiche technique
- € Identifier les éléments importants d'une fiche de sécurité produit
- € Reproduire tous les incontournables de la sécurité dans le nettoyage

**Évaluation des acquis**

**HYGIENE ET SECURITE****Pratiquer le nettoyage en cuisine**

**Objectifs :** Appliquer les méthodes de nettoyage. Choisir et utiliser les produits de nettoyage. Appliquer les consignes de sécurité.

**PROGRAMME****Connaître les bases du nettoyage**

- ↳ Connaître les règles de base que sont le cercle de Sinner et l'échelle des Ph

**Identifier les éléments du nettoyage**

- ↳ Décrire et choisir les principaux produits
- ↳ Identifier les équipements de protection individuelle
- ↳ Ranger les produits dans les règles
- ↳ Identifier et vérifier son matériel de nettoyage
- ↳ Utiliser les matériels de dosage en sécurité

**Exécuter le nettoyage**

- ↳ Lire un plan de nettoyage
- ↳ Effectuer le nettoyage sur chaque zone

**Appréhender les éléments de sécurité**

- ↳ Identifier les éléments importants d'une fiche technique
- ↳ Identifier les éléments importants d'une fiche de sécurité produit
- ↳ Reproduire tous les incontournables de la sécurité dans le nettoyage

**Évaluation des acquis**

Personnes concernées :  
Ouvriers, techniciens, cadres de la restauration rapide, collective ou commerciale chargés de nettoyer les laboratoires de production des cuisines.

**Pré requis :** Aucun.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Consultant expérimenté, spécialiste de la formation continue et de l'hygiène.

**Moyens et pédagogie**

La salle de plonge du client et salle adaptée à la formation. Moyens audiovisuels, appropriés aux sujets traités : diaporamas...

Didacticiel informatique (vidéos, photos, exposés, échanges, débats, travail de groupe), documents d'appui, jeux, tests de vérification des connaissances

**Intra entreprise**  
**France entière et International.**

**Tarif inter par personne à Paris, Lyon, Lille, Lisieux**

**1 jour**

**650 €**

Réf : HR173

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration



## HYGIENE ET SECURITE

### La méthode RABC (hygiène chambre)

<p><b>Objectifs :</b> A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de mettre en place les connaissances théoriques et leur application pratique, des règles d'hygiène et de sécurité, en matière d'entretien et de nettoyage des vêtements professionnels et du linge.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Personnel de la blanchisserie.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>Introduction :</b> Dans le domaine de la blanchisserie intégrée, les établissements développant cette activité de nettoyage et d'entretien de linge doivent suivre les préconisations et la méthode RABC afin d'assurer des prestations de qualité (linge propre, bien sec, repassé) dans le respect de la sécurité de leurs clients, en les préservant de toute infection.</p> <p><b>Réception, pré-tri, stockage (lieu et durée), la zone "sale" en blanchisserie</b></p> <p><b>Le linge et la responsabilité de la blanchisserie dans les infections nosocomiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Les risques microbiologiques</li></ul> <p><b>Le linge</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Nature des textiles</li><li>↳ Les différents types de linge (tenues professionnelles, personnelles, hôtelières, d'entretien, ...)</li><li>↳ Linges contaminés : la manipulation</li></ul> <p><b>Les activités en blanchisserie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ La collecte, les consignes aux agents</li><li>↳ L'organisation du tri, les types de textiles</li><li>↳ Le lavage (les cycles, le suivi, ...)</li><li>↳ Les produits lessiviels : les différents types de produits, les dosages et la distribution, les risques liés à leur utilisation</li><li>↳ Adjonction de produits bactéricides dans les programmes de lavage</li></ul> <p><b>Observation par étapes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ Le plan RABC : définition et contenu</li><li>↳ L'analyse des risques selon la méthode des 5 M : Milieu, Méthode de travail, Matière (produits), Matériel, Main d'œuvre</li><li>↳ Les indicateurs de suivi, les protocoles, les documents</li></ul> <p><b>Organisation du travail et circuit du linge propre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>↳ La marche en avant</li><li>↳ Les phases de lavage et la propreté du linge</li><li>↳ Le traitement du linge propre : séchage, repassage, pliage, stockage</li><li>↳ Désinfection des locaux, surface et matériel en contact avec le linge</li></ul>	<p><u>Pré requis :</u> Aucun.</p>
	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p>Le Formateur</p> <p>Consultant expérimenté, spécialiste de la formation continue et de l'hygiène.</p> <p>Moyens et pédagogie</p>  <p>Active, participative et démonstrative.</p> <p>Intra entreprise France entière et International.</p> <p>Tarif inter par personne à Paris, Lyon, Lille, Lisieux</p>
	<p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 150 €</b></p>
	Réf : HR175

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **Rôle du Chef de Cuisine en Restauration**

**Objectifs :** Optimiser la gestion de la production alimentaire en terme de coûts en intégrant les frais généraux. Rationaliser les tâches par rapport à la loi de l'offre et de la demande. Respecter la réglementation en vigueur au niveau de l'hygiène des denrées alimentaires distribuées en restauration commerciale, collective et d'hôtellerie.

#### **PROGRAMME**

- 1) **Les préparations et la transformation des denrées alimentaires :**
  - ✚ Aspects techniques – évolution des techniques
  - ✚ Aspects hygiéniques – réglementation et application
- 2) **Les ventes**
  - ✚ Prévisions - Analyse et maîtrise des ventes
- 3) **Les coûts**
  - ✚ Directs (fixes et variables)
  - ✚ Indirects (fixes et variables)
  - ✚ Les coûts théoriques et réels – l'incident – écarts
- 4) **Jargon Gestion**
  - ✚ Marge brute
  - ✚ Frais de personnel
  - ✚ Coût matière
  - ✚ Budget – Prévision – Objectif – Ratios
  - ✚ Seuil de rentabilité
  - ✚ Coulage – démarque ...
- 5) **Identifier les causes d'inefficacité**
  - ✚ Manque de surveillance aux points critiques
  - ✚ Manque de formation du personnel
  - ✚ Politique d'achat perfectible
  - ✚ Produits inadaptés
  - ✚ Manque de procédures et d'outils
- 6) **Identifier les besoins**
  - ✚ Le circuit des marchandises - Le circuit des préparateurs
  - ✚ Le système de surveillance de gestion et d'hygiène – les points clé
  - ✚ L'analyse de l'existant – normes – définition d'objectif - contrôle des résultats
  - ✚ Cahier des charges produits – fournisseurs – clients
  - ✚ Procédure de travail (tâches – postes)
  - ✚ Innovation et créativité culinaires – rationalisation de l'offre / demande
- 7) **Mise en place d'outils performants**
  - ✚ Fiches et protocole de fabrication (hebdo et jour)
  - ✚ Fiches techniques et produits
  - ✚ Plannings de travail (plan de production – plan de nettoyage et désinfection)
  - ✚ Fiches de procédures (conditionnement et cuisson sous vide – cuissons – refroidissement...).
  - ✚ Fiches Gestion des déchets (entrants et sortants).
  - ✚ Suivi du matériel
  - ✚ Fiches d'inventaires ( fin de production - fin de mois)
  - ✚ Tableau de bord
  - ✚ Gestion prévisionnelle de la production et de la distribution
- **Action du personnel**
  - Comportement pendant la production et pour le service
- **Gestion du temps (le voleur de temps) – Rationalisation de la production. Faciliter la progression des connaissances dans l'équipe**

**Personnes concernées :**  
Gérants d'hôtel ou de restaurant – responsables de cuisines - Directeurs – Managers

**Pré requis :** Connaissance des techniques de service en restauration.

#### **PEDAGOGIE**

**Le Formateur :**  
professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

#### **Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application

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

#### **Intra entreprise France entière et Internationale**

#### **Tarif inter par personne**

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR003

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Réussir dans son Rôle de Gestionnaire de Production**

<p><b>Objectifs :</b> 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.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Chef de cuisine et second Chef de production et second Gérants – Economes Restauration commerciale indépendante – Restauration d'hôtellerie et de loisirs Restauration de collectivité et sociale – cuisines centrales et satellites Métiers de bouche – distribution traditionnelle.</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<p><b>1) Les préparations et la transformation des denrées alimentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Aspects techniques – évolution des techniques</li><li>⊕ Aspects hygiéniques – réglementation et application</li></ul>	
<p><b>2) Les ventes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Prévisions</li><li>⊕ Analyse / maîtrise des ventes</li></ul>	
<p><b>3) Les coûts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Directs (fixes et variable)</li><li>⊕ Indirects (fixes et variables)</li><li>⊕ Les coûts théoriques et réels – l'incident – écarts</li></ul>	
<p><b>4) Jargon Gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Marge brute</li><li>⊕ Objectif</li><li>⊕ Frais de personnel</li><li>⊕ Seuil de rentabilité</li><li>⊕ Coût matière</li><li>⊕ Ratio</li><li>⊕ Budget</li><li>⊕ Coulage – démarque ...</li><li>⊕ Prévision</li></ul>	
<p><b>5) Identifier les causes d'inefficacité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Manque de surveillance aux points critiques</li><li>⊕ Manque de formation du personnel</li><li>⊕ Politique d'achat perfectible</li><li>⊕ Produits inadaptés</li><li>⊕ Manque de procédures et d'outils</li></ul>	
<p><b>6) Identifier les besoins</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le circuit des marchandises et le circuit des préparateurs</li><li>⊕ Le système de surveillance de gestion et d'hygiène – les points clés</li><li>⊕ L'analyse de l'existant – normes – définition d'objectif - contrôle des résultats</li><li>⊕ Cahier des charges produits – fournisseurs – clients</li><li>⊕ Procédure de travail (tâches – postes)</li><li>⊕ Innovation et créativité culinaires – rationalisation de l'offre / demande</li></ul>	
<p><b>7) Mise en place d'outils performants</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Fiches et protocole de fabrication (hebdo et jour)</li><li>⊕ Fiches techniques et produits</li><li>⊕ Plannings de travail (plan de production – plan de nettoyage et désinfection)</li><li>⊕ Fiches de procédures (conditionnement et cuisson sous vide – cuissons – refroidissement...)</li><li>⊕ Fiches Gestion des déchets (entrants et sortants)</li><li>⊕ Suivi du matériel</li><li>⊕ Fiches d'inventaires ( fin de production - fin de mois )</li><li>⊕ Tableau de bord</li><li>⊕ Gestion prévisionnelle de la production et de la distribution</li></ul>	
<p><b>8) Action du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Comportement pendant la production et pour le service</li></ul>	
<b>PEDAGOGIE</b>	
	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de Gestionnaires en Restauration – Métiers de bouche – Distribution traditionnelle.</p>
	<p><b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b> -Début de la session : constat de l'existant, connaissance de la réglementation en vigueur. -En cours de session : diverses questions posées sur la notion de ratios. -En fin de session : Etudes de cas et exercices pratiques sur des documents type. Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats, Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires en fin de session.</p>
	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
<b>Tarif inter par personne</b>	
<b>2 jours</b>	
<b>1 050 €</b>	
Réf : HR013	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Organisation et gestion de la production en Restauration collective**

<b>Objectifs :</b> Connaître les différents modes d'organisation et de gestion de la production en restauration collective. Savoir gérer les approvisionnements, la production, le personnel et la comptabilité.	<b>Personnes concernées :</b> Chef de cuisine et second Chef de production et second Gérants – Economes Restauration de collectivité et sociale – cuisines centrales et satellites			
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun			
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les différents modes de production</li> <li>⊕ Les spécificités d'organisation en liaison froide et en liaison chaude</li> <li>⊕ Les éléments de la gestion de production</li> <li>⊕ L'élaboration des menus</li> <li>⊕ Le choix des matières premières</li> <li>⊕ Les achats et commandes</li> <li>⊕ Les contrôles et vérifications</li> <li>⊕ La gestion des stocks</li> <li>⊕ Les principes de la gestion de production assistée par ordinateur (GPAO)</li> <li>⊕ La gestion des matières</li> <li>⊕ Approvisionnements stockage et produits finis</li> <li>⊕ Les fiches de pesée et de sortie de matière première</li> <li>⊕ Les fiches techniques de fabrication <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les fiches méthodologiques de fabrication</li> <li>❖ Les fiches de destruction</li> </ul> </li> <li>⊕ La gestion des moyens de production</li> <li>⊕ Le plan de charge, l'ordonnancement</li> <li>⊕ Le planning de production</li> <li>⊕ Les contrôles sanitaires en cours de production</li> <li>⊕ La gestion des personnels</li> <li>⊕ Les feuilles de poste, la définition, l'utilisation journalière, le contrôle de suivi</li> <li>⊕ La technique de gestion <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La gestion comptable</li> <li>❖ Le calcul des coûts de production</li> <li>❖ Le calcul des coûts de revient</li> </ul> </li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b>			
	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de Gestionnaires en Restauration</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b></p> <p>-Début de la session : constat de l'existant, connaissance de la réglementation en vigueur.</p> <p>En cours de session : diverses questions posées sur la notion de ratios.</p> <p>En fin de session : Etudes de cas et exercices pratiques sur des documents type. Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats, Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires en fin de session.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>			
	<p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right; padding-bottom: 5px;">3 jours</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;">1 450 €</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; padding-top: 5px;">Réf : HR071</td> </tr> </table>	3 jours	1 450 €	Réf : HR071
3 jours				
1 450 €				
Réf : HR071				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Menu Concept**

<p><b>Objectifs :</b> Convaincre le public que se constituer et utiliser un arsenal cohérent d'outils de communication d'offre globale est la seule alternative pour vendre. Savoir créer ces outils pour surprendre et être incomparable. Savoir les utiliser.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérants. Responsables. Restauration commerciale indépendante et de réseaux. Restauration collective. Restauration d'hôtellerie et de loisirs (en extérieur). Métiers de bouche – distribution traditionnelle. <b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p>1) Notions du Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le marketing externe</li><li>⊕ Le marketing interne</li></ul> <p>2) Les formes de communication marketing</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ La forme directe</li><li>⊕ La forme codée</li><li>⊕ La forme codée avec retour d'information</li></ul> <p>3) Le consommateur hésite entre OUI et NON : pour gérer appliquer le principe AIDA</p> <p>4) Faire de la publicité, des opérations promotionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Quand, Comment et sur Quoi ?</li><li>⊕ Ce qui peut être maîtrisé par l'entreprise, ce qui n'est pas maîtrisé</li><li>⊕ Combien ça coûte ?</li></ul> <p>5) Concevoir une CARTE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Qui l'utilise ?</li><li>⊕ Les données techniques (texte – dessins – photos – format ...)</li><li>⊕ Le sens de lecture</li><li>⊕ Où placer les promotions</li><li>⊕ Les supports complémentaires (les aides à la vente)</li><li>⊕ Réglementation</li><li>⊕ Combien ça coûte ? Incidences directes et indirectes</li></ul> <p>6) Comment communiquer sur animation personnalisée – utilisation du logiciel Microsoft Power Point en diaporama</p> <p>7) Réussir les mailings</p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les supports et les coûts</li><li>⊕ Préparation – objectif – cible</li><li>⊕ Conception – quantité – planification</li><li>⊕ Réalisation – cohérence des actions</li><li>⊕ Suivi – Mesure du retour direct et indirect</li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de managers Hôtellerie - Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Constat de l'existant en début de session.</p> <p>Travaux de réflexion sur des documents apportés par les participants. Exemples de communication interne MENU CONCEPT sur Microsoft Power Point.</p> <p>Remise d'une documentation complète sur le contenu du stage.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p style="text-align: center;"><b>1 jour</b></p> <p style="text-align: center;"><b>650 €</b></p> <p>Réf : HR004</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Connaissances de base en nutrition, hygiène et santé**

**Objectifs :** Ce programme entre dans le cadre de préparation d'une VAE avec CQP ou CCP. Respecter la réglementation en vigueur (Arrêté ministériel du 29 septembre 1997 – directive UE 93/43) fixant les conditions d'hygiène applicables aux établissements de restauration collective à caractère social.

Convaincre les stagiaires que leurs connaissances en matière de nutrition et le respect de la réglementation sur l'hygiène les positionnent comme de meilleurs professionnels sur le marché du travail.

<b>PROGRAMME</b>		<b>Personnes concernées :</b>
1) <b>Alimentation</b>	Les grandes familles d'aliments	Assistant (e) de vie Auxiliaires de vie – opérateurs et encadrants
2) <b>Nutrition</b>	Les 3 grandes familles de nutriments Les sels minéraux L'eau	Opérateurs et encadrants en cuisine centrale et satellites et au service Restauration de collectivités et sociale (cuisines centrales et satellites – services sociaux et hospitaliers).
3) <b>Cru ou Cuit</b>	Avantages Dangers	
4) <b>Les 3 types de cuissons</b>	Biotechnologie – cuisine moléculaire Les modes de cuisson (avantages – inconvénients) Les modifications physiques et chimiques par la chaleur	
5) <b>Alimentation, lutter contre</b>	Trop de graisses Trop de sel Trop de sucre Déséquilibre alimentaire et nutritionnel	
6) <b>Une alimentation saine</b>	La pyramide nutritionnelle (groupes alimentaires) Privilégier les modes de cuissons les plus sains, lesquels ? Penser à l'alimentation spécifique des enfants et des personnes âgées	
7) <b>Lipides &amp; Acides gras</b>	Aliments riches en lipides Aliments riches en acides gras saturés Aliments riches en acides gras mono insaturés Aliments riches en acides gras poly-insaturés Aliments riches en acide linoléique Aliments riches en acide α-linoléique	
8) <b>Les Nutraceutiques Des secrets cachés</b>		
9) <b>Une santé de fer : Manque de fer - Comment combler</b>		
10) <b>Le calcium pour la vie</b>	Rôle crucial du calcium - Nécessité pour tous Les sources de calcium. Les suppléments en calcium et le choix à faire	
11) <b>Les fibres Pour les enfants - Bienfaits et petits trucs - Points de repère</b>		
12) <b>La Reine des Vitamines : la Vitamine C Force et fragilité - Apports recommandés</b>		
13) <b>Des vitamines à revendre : les nouveaux produits Les allégés et les enrichis</b>		
14) <b>L'acide folique (FOLATE) la super vitamine B9</b>	Causes de manque – Dangers – Où trouver la super B9 Suggestions à apporter	
15) <b>Alimentations spécifiques</b>	Petite enfance et nourrissons – prescriptions – déjouer les caprices – raisons – recours De l'enfance à l'adolescence (4 à 12 ans) L'énergie pour les personnes âgées	
16) <b>Le monde microbien</b>	Définition - Conditions de développement - Différences entre micro-organismes et toxines	
17) <b>Les Toxi-infections alimentaires Définition – Processus - TIAC</b>		
18) <b>Connaissance de la réglementation sur l'hygiène alimentaire en restauration collective et sociale</b>	Lecture complète des textes officiels relatifs à ces deux réglementations	
<b>PEDAGOGIE</b>		<b>Intra entreprise France entière et International.</b>
<b>Le Formateur</b>		Très expérimenté en formation Nutrition.
<b>5 jours</b>		
<b>Tarif : nous consulter</b>		
		Réf : HR014

<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Questions et réponses entre les participants et le formateur</li> </ul> <p><b>19) Principales causes de défaut d'hygiène</b> <i>Travail collectif pour citer et expliquer les causes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Manque de propreté générale</li> <li>⊕ Manque de nettoyage</li> <li>⊕ Pas de désinfection</li> <li>⊕ Températures inadaptées</li> <li>⊕ Barèmes de cuissons inadaptés</li> <li>⊕ Méconnaissance des risques microbiologiques, chimiques, physiques et fonctionnels</li> <li>⊕ Manque de compétences professionnelles</li> </ul> <p><b>20) L'hygiène et la méthode HACCP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Maîtriser l'HYGIENE en termes d'OBJECTIFS, <u>non plus en termes de Moyens.</u></li> <li>⊕ Responsabilité du professionnel</li> <li>⊕ Obligation de résultat</li> <li>⊕ Démarche H.A.C.C.P. et 7 principes de base pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identifier les produits, les procédés</li> <li>-Analyser les dangers</li> <li>-Identifier les moyens de maîtriser les dangers par la surveillance des points critiques</li> </ul> </li> <li>⊕ Définitions - Glossaire</li> </ul> <p><b>21) Application HACCP – QUAND ? QUI ? COMMENT ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ L'application du HACCP chronologiquement en 10 étapes</li> <li>⊕ Prescriptions sur les différentes opérations attachées aux denrées alimentaires (Produits et Procédés). Mesures préventives</li> <li>⊕ Les points critiques – Les limites critiques – DLC et DLUO</li> <li>⊕ La marche en avant</li> <li>⊕ Surveillance – Autocontrôles - L'archivage</li> <li>⊕ Causes d'apparitions des dangers</li> <li>⊕ Primaires – Secondaires – Tertiaires - Quaternaires</li> <li>⊕ Diagrammes de fabrication</li> <li>⊕ Diagrammes de fonctionnement</li> <li>⊕ Suivi du matériel de préparation, de production, de stockage, de transport, de service...</li> <li>⊕ Le nettoyage et la désinfection</li> </ul> <p><b>22) TRAVAUX PRATIQUES : en appliquant la méthode HACCP et les prescriptions en matière de nutrition. En « X » sous-groupes de 4 à 5 stagiaires et en « X » thèmes différents, suivant le nombre de participants :</b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>en Maison de retraite, crèche ou école maternelle (au choix)</u></b></p> <p><b>22A) Définir un menu du jour type équilibré (6 entrées – 4 plats – 6 desserts) à préparer en cuisine centrale puis à livrer en satellite.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Définir l'implantation et l'aménagement des locaux alimentaires : production et distribution</li> <li>⊕ Elaborer un plan de production et de distribution en différé</li> <li>⊕ Elaborer un plan de nettoyage et désinfection</li> <li>⊕ Identifier les points critiques – élaborer le système de surveillance et d'autocontrôle.</li> <li>⊕ Définir le système documentaire</li> </ul> <p>❖ <i>Chaque groupe commentera ses travaux à l'ensemble des participants - Le formateur valide, rectifie et complète, puis valorise la qualité du travail</i></p> <p><b>22B) Dans le Menu type choisi, analyse des 4 dangers alimentaires au travers des 5 M et des prescriptions sur la nutrition.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Identification des moyens de maîtrise des dangers et détermination des CCP (Arbre de décision HACCP) en mettant en relation le produit et les opérations</li> <li>⊕ Hiérarchisation des dangers par produit et par opération</li> </ul> <p>❖ <i>Chaque groupe commentera ses travaux à l'ensemble des participants - Le formateur valide, rectifie et complète, puis valorise la qualité du travail.</i></p>	<p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><b>3 étapes :</b></p> <p>-<u>En début de session :</u> Constat de l'existant. Connaissance de la réglementation en vigueur. Adéquation entre la réglementation et l'application au quotidien. Difficultés et solutions.</p> <p>-<u>En cours de session :</u> la notion de responsabilité et le : « Quand, qui, où, comment ? ». Chaque jour : Définition d'Objectifs à atteindre pour le groupe et individuellement. Le jour suivant : Analyse et synthèse du contrôle des résultats par rapport aux objectifs – rappels et mise au point.</p> <p>-<u>En fin de session :</u> Evaluation du comportement des stagiaires. Examen.</p>
--	---

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Créativité et équilibre nutritionnel en Restauration**

<p><b>Objectifs :</b> Connaître les bases nutritionnelles pour concevoir un menu équilibré. Développer sa créativité dans le cadre d'une séance de créativité ayant pour thème « Menu équilibré et culinairement innovant sur une semaine ».</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p>~ <b>La créativité : Définition</b></p> <p>~ <b>Les principes indispensables à la mise en œuvre de séance de créativité</b></p> <p>~ <b>Rappel des bases nutritionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✚ L'apport calorique : les principales familles d'aliments caloriques</li><li>✚ Le calcul des Joules sur des plats traditionnels</li><li>✚ Comment diminuer les apports énergétiques sans nuire à la qualité culinaire !</li><li>✚ L'importance des modes de cuisson dans la préservation des vitamines et des sels minéraux</li><li>✚ L'équilibre nutritionnel</li><li>✚ Définition et adaptation en fonction des contraintes spécifiques</li></ul> <p>~ <b>Réalisation d'une séance de créativité ayant pour thème : « Menu équilibré et culinairement innovant sur une semaine »</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✚ Fabrication du menu retenu par les stagiaires<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Les fiches techniques des produits fabriqués seront réalisées par les stagiaires</i></li><li>❖ <i>Après mises en forme elles seront remises en documentation</i></li></ul></li></ul>	<p><u>Pré requis :</u> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en restauration.</p>
	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p>
	<p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p>
	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
	<p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p>
	Réf : HR074

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****AOC, AOP, IGP, Label, Bio, ...****Comment se retrouver dans les classifications légales ?****Objectifs :** Se retrouver parmi les différentes classifications légales.**PROGRAMME**

- ⊕ La hiérarchisation des différentes appellations
- ⊕ Les classifications par famille de produits
- ⊕ Les spécificités de chacune et leurs variantes
  - ❖ Les AOC : Appellations d'Origine Contrôlée
  - ❖ Les AOP : Appellations d'Origine Protégée
  - ❖ L'IGP : Indication Géographie Protégée
  - ❖ La STG : Spécialité Traditionnelle Garantie
  - ❖ La CC : la Certification de Conformité
  - ❖ L'agriculture biologique : les produits Bio
  - ❖ Les Labels
  - ❖ Les VDQS : les Vins de Qualité Supérieure
  - ❖ Les appellations de Pays
- ⊕ Exemples de cahier des charges pour des volailles AOC et pour des viandes de bœufs biologiques
- ⊕ Les classifications générales des viandes de boucherie (Bœuf, veau, agneau, porc)
- ⊕ Les principaux types d'élevage
- ⊕ Les races, la traçabilité, les catégories morphologiques et d'engraissement
- ⊕ Les liaisons avec les autres classifications
- ⊕ Les marques des groupements de producteurs. Leurs intérêts et limites
- ⊕ Les marques distributeurs, leurs intérêts et limites

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
 Directeur – Manager  
 Leader - Formateur  
 Tout personnel de production alimentaire et au service

**Pré requis :** aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

**Moyens et pédagogie**

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



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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne****2 jours****1 050 €**

Réf : HR069

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les classifications légales des aliments : ces signes qui rassurent**

**Objectifs :** A l'heure des cuissages justes, cherchant à mettre en avant le Produit, la connaissance du cuisinier se doit d'aller vers de nouveaux horizons. La connaissance de ses matières brutes en tant que telles, de leur environnement à leur histoire est une des demandes des « nouvelles clientèles ». Les classifications légales sont les parties prégnantes d'un processus de qualité moderne. Il vous sera donc proposé dans cette formation de découvrir ce que sont aujourd'hui les classifications légales des matières consommables, l'un des derniers remparts contre l'envahissement industriel qui perturbe quelque peu notre restauration actuelle. De plus l'identité de ces produits crée un véritable « plus » commercial sur les cartes des restaurants tant les clients y sont attachés.

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables d'identifier les classifications légales, de discerner les intérêts et les inconvénients de cette politique d'achat. Les stagiaires seront capables de créer théoriquement des recettes mettant en valeur les classifications légales.

**PROGRAMME**

- L'institut national des appellations d'origine : fonctionnement et missions
  - ❖ Prise de connaissance de l'organisme « décideur » en terme d'appellations d'origine
- De l'importance du terroir dans une appellation
- De l'importance des facteurs naturels inhérents à une appellation
- De l'importance des facteurs humains inhérents à une appellation
- La réglementation des appellations :
  - ❖ Pour les AOC : de l'arrêt du parlement de Toulouse en 1666 à la directive communautaire du 14/07/1992 (les AOP)
  - ❖ Les autres réglementations pour les autres appellations
- Le cas spécifique des vins
- De l'influence de certains noms ou produits à l'achat
  - ❖ Où il sera observé les différentes réactions des clients face à la désignation identitaire d'un produit
- Les grandes familles de classifications légales des produits
  - ❖ Etude des grandes familles de classifications légales de produits
- Etudes de légumes bénéficiant d'une appellation
- Etudes de produits de la mer bénéficiant d'une appellation
- Etudes de fruits, de produits divers bénéficiant d'une appellation
- Propositions de recettes de cuisine mettant en œuvre des produits avec classifications légales
- Remise aux stagiaires de listes de produits ayant une classification légale
- Construction, par les stagiaires, de recettes théoriques avec des produits classés

Personnes concernées :

Chefs de cuisine, sous chef de cuisine, personne en responsabilité d'achats

Pré requis : aucun.**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

**Moyens et pédagogie**

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



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

Intra entreprise France entière et International.**Tarif inter par personne****1 jour****650 €**

Réf : HR118

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Buffet petit déjeuner**

**Objectifs :** Réaliser un service attractif de début de journée – répondre aux besoins nutritionnels du consommateur. Mettre en avant une image de générosité.

**PROGRAMME****1) Importance du petit déjeuner de qualité**

- ⊕ Les nouvelles données du marché
- ⊕ Un produit petit déjeuner complet pour aborder la journée
- ⊕ Les attentes majeures des clients
- ⊕ La rentabilité contre Petit déjeuner continental (et formule en chambre)
- ⊕ L'orientation du concept du buffet
- ⊕ L'adaptation à la clientèle étrangère

**2) Comment améliorer un buffet petit déjeuner ?**

- ⊕ Le stand et mise en valeur
- ⊕ Le stand mural – stand central – description et intérêts
- ⊕ Le merchandising du buffet et disposition des équipements

**3) Les aliments et les boissons que les clients préfèrent**

- ⊕ Classification et priorités - Choisir des produits de qualité
- ⊕ Penser client :
  - ❖ Les produits standard pour tous les clients
  - ❖ Les produits spécifiques pour les clients étrangers
  - ❖ Les produits régionaux ou locaux pour les promouvoir
  - ❖ Penser à la demande diététique

**4) Les contenants spécifiques recommandés**

- ⊕ Service : Carafes, verres, assiettes, bols, pinces et cuillères...
- ⊕ Présentation vrac : Saladiers, paniers, plats...
- ⊕ Produits conditionnés : Calibrages, grammages...

**5) Les services périphériques**

- ⊕ Les journaux - La météo et l'état des routes
- ⊕ Les services locaux et régionaux (bus, trains, avions...)

**6) Les horaires de service recommandés (Information – Prix)****7) Cohérence de l'image Petit déjeuner avec celle de l'établissement****8) Les Formules à thème (dynamiser l'offre des clients habitués et fidélisés)****9) Fonctionnement du service et du personnel**

- ⊕ Une équipe attachée au petit déjeuner - Un responsable de service
- ⊕ Le déroulement du service et exemple de constitution d'un " plateau client "
- ⊕ Respecter l'éveil du client : communication visuelle, expression verbale ou non verbale
- ⊕ Communication écrite des suggestions et réclamations des clients

**10) Gestions produits**

- ⊕ Le suivi de la fréquentation
- ⊕ La gestion des aliments – rotation des produits (DLC, DLUO)

**11) Fournitures et matériels en relation avec la fréquentation – Prévisions journalières ou saisonnières**

- ⊕ Echelle ou chariot de service
- ⊕ Matériel et produits de nettoyage et désinfection – règles d'entretien et d'utilisation
- ⊕ Le système des rangements du matériel et des produits

**12) Hygiène – Tâches quotidiennes et périodiques**

- ⊕ Hygiène corporelle et de vie, soins du corps, des cheveux et du visage
- ⊕ Identification des sources de contamination dans l'environnement et dans les manipulations

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager

Leader - Formateur  
Tout personnel d'office,  
d'accueil et de vente

**Pré requis :** Connaissance des techniques de vente de service en Restauration.  
Contact clientèle.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

Très expérimenté en formation de managers Hôtellerie-Restauration.

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application

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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR017

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Le buffet repas**

<p><b>Objectifs :</b> Réaliser un service attractif et pratique pour accroître la rapidité de service – répondre aux attentes du consommateur en terme de temps de consommation. Mettre en avant une image de générosité.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente</p> <p><b>Pré requis :</b> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration.</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li><b>1) Principe et raison d'être du buffet</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les nouvelles données du marché – temps de consommation</li><li>⊕ Les attentes majeures des clients</li><li>⊕ La rentabilité</li><li>⊕ L'orientation du concept du buffet</li><li>⊕ L'adaptation à la clientèle étrangère</li></ul></li><li><b>2) Comment réaliser un buffet repas ?</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le stand et mise en valeur – la maîtrise de la bonne conservation</li><li>⊕ Le stand mural – stand central – description et intérêts</li><li>⊕ Le merchandising du buffet et disposition des équipements</li></ul></li><li><b>3) Les aliments que les clients préfèrent</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Classification et priorités - Choisir des produits de qualité</li><li>⊕ Penser client :<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Les produits standard pour tous les clients</li><li>❖ Les produits spécifiques pour les clients étrangers</li><li>❖ Les produits régionaux ou locaux pour les promouvoir</li><li>❖ Penser à la demande diététique</li></ul></li></ul></li><li><b>4) Les contenants spécifiques recommandés</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Saladiers, assiettes, bols, pinces et cuillères...</li><li>⊕ Présentation vrac : Saladiers, paniers, plats...</li><li>⊕ Les condiments et produits périphériques</li><li>⊕ Produits conditionnés : Calibrages, grammages...</li></ul></li><li><b>5) Les horaires de service recommandés (Information – Prix)</b></li><li><b>6) Cohérence de l'image buffet avec celle de l'établissement</b></li><li><b>7) Animer le buffet : Les Formules à thème (dynamiser l'offre des clients habitués et fidélisés)</b></li><li><b>8) Fonctionnement du service et du personnel</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Une équipe attachée au buffet - Un responsable de service buffet</li><li>⊕ Le déroulement du service et réapprovisionnement</li></ul></li><li><b>9) Gestion produits</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Le suivi de la fréquentation</li><li>⊕ Techniques de mise en place</li><li>⊕ La gestion des aliments – rotation des produits (DLC, DLUO)</li><li>⊕ Ce qu'il ne faut jamais faire</li></ul></li><li><b>10) Fournitures et matériels en relation avec la fréquentation – Prévisions journalières ou saisonnières</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Echelle ou chariot de service</li><li>⊕ Matériel et produits de nettoyage et désinfection – règles d'entretien et d'utilisation</li><li>⊕ Le système des rangements du matériel et des produits</li></ul></li><li><b>11) Hygiène – Tâches quotidiennes et périodiques</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Hygiène corporelle et de vie, soins du corps, des cheveux et du visage</li><li>⊕ Identification des sources de contamination dans l'environnement et dans les manipulations</li></ul></li></ol>	
<b>PEDAGOGIE</b>	
<b>Le Formateur</b> <p>Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p>	<b>Moyens et pédagogie</b> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p>
<p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p>	<b>Intra entreprise France entière et International.</b>
<b>Tarif inter par personne</b> <hr/> <b>3 jours</b> <hr/> <b>1 450 €</b> <hr/>	Réf : HR025

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Connaître les produits régionaux pour les vendre**

**Objectifs :** Développer les connaissances des serveurs concernant les produits régionaux, les traditions, leur composition, leur mise en œuvre, la manière de les servir et de les promouvoir.

**PROGRAMME**

**Histoire culinaire de la région – Traditions – Influences du climat, du continent ou de la mer. Les caractères de la cuisine régionale.**

**1) Les matières premières**

- Les fruits et légumes - Les céréales
- Les viandes
- Le poisson et les fruits de mer
- Les boissons traditionnelles
- Les fromages et produits laitiers

**2) Les mets régionaux**

- Les entrées et plats incontournables
- Les desserts et pâtisseries incontournables
- Les associations et nouveautés
- Les traditionnels et oubliés

**3) Les grands évènements à gérer au fil des saisons**

- Mises en place, production et service lors des grands évènements

**4) Hygiène alimentaire**

- Production et présentation traditionnelle ou non
- Assemblages – préparation et service recommandés
- Stockages des denrées
- Achats des produits et réglementation

**5) Mise en avant des produits régionaux**

- Comment communiquer la bonne nouvelle
- Image de qualité - virtuel
- Cible client

Régions développées :

- Basse Normandie – Bretagne
- Nord – Picardie
- Est
- Pays de Loire
- Sud ouest
- Centre

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
DRH et ARH  
Leader - Formateur  
Tout personnel d'accueil et de vente

**Pré requis :** Connaissance des techniques de vente de service en Restauration.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

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

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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne****3 jours****1 450 €**

Réf : HR033

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Harmonie des vins et des fromages**

**Objectifs :** Connaître les produits pour mieux les promouvoir et les vendre. Réaliser des associations heureuses et surprenantes. Guider le client dans les sentiers du terroir.

**PROGRAMME****Connaître les PRODUITS pour mieux les VENDRE****1) Le patrimoine régional des vins et fromages**

- ✚ Historique des vins et fromages régionaux – Les grands vignobles régionaux – Importance sur les nouvelles données du marché
- ✚ Crus et cépages - Classification des vignobles et des vins (pays – AOC, etc.)
- ✚ Qualités spécifiques des vins régionaux
- ✚ Les Fromages régionaux (brebis, chèvre et vache) – classification – mode de fabrication - Renommée des fromages
- ✚ Qualités spécifiques des fromages
- ✚ Attentes majeures actuelles des clients (clientèle du cru et de passage française ou étrangère)

*Les grands produits de chaque cru sont étudiés pour leur particularité, leur qualité propre, la manière de les servir et de les consommer, leur meilleure association entre eux, ou le bon moment pour les consommer.*

- ✚ Particularités des vignobles et des méthodes de vinification
  - ✚ Fromages et vins associés couramment
  - ✚ Surprises harmonieuses inattendues d'un fromage régional avec un vin d'ailleurs (ex : Chabichou accompagné d'un vieux Porto). Autres surprises régionales
  - ✚ Techniques de dégustation – Lexique de l'œnologue
- Une application technique est prévue pour les produits « phare ».*
- ✚ Présentation des propriétés du produit devant le client – les mots justes
  - ✚ Techniques pour le service et conseils pour la consommation

**2) Les conditions de stockage des vins et fromages**

- ✚ Les vins du Bassin de Loire (cellier et cave à vin à température régulée)
- ✚ Les fromages (affinage)
- ✚ Le choix des fournisseurs – leur service particulier – Approvisionnements
- ✚ Fromages au lait cru, pasteurisé - Fromages de producteur ou de revendeur
- ✚ Mesures d'hygiène sur les produits laitiers (action du milieu ambiant)

**Savoir harmoniser la consommation VINS & FROMAGES****1) Présentation et découpe des fromages**

- ✚ Choisir les produits en fonction de leur maturité
- ✚ Penser à la demande diététique

**2) Le débouchage du vin**

- ✚ Attention au bouchon
- ✚ Oxydation avant dégustation et la bonne température (glace paillette)
- ✚ Service à la bouteille et service au verre, présentation et dégustation

**3) Les contenants spécifiques Vins & Fromages recommandés**

- ✚ Service : Carafes à décanter, verres, assiettes...
- ✚ Présentation sur assiette...Calibrage, grammage...
- ✚ Dégustation du vin d'accompagnement...Valorisation de la dégustation

**4) Prendre les événements en marche avec :**

- ✚ Les vins nouveaux - Les vins vifs et toujours festifs
- ✚ Suggestions pendant les manifestations locales ou régionales (promouvoir)

**5) Les mets à base de fromages et les vins qui s'y associent**

- ✚ Gratins – toasts gratinés – canapés - Salades composées – petits fours

*Appellations vins et fromage. Quelle quantité de vin peut-on boire au restaurant ?*

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente

**Pré requis :**

Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration.

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

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

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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**1 jour**

**650 €**

Réf : HR023

## CUISINE, VINS ET PRODUCTION

### Oenologie

**Introduction :** Les ventes de vins sont à la baisse, partout dans les restaurants les bouteilles, les carafes d'eau fleurissent sur les tables. Il n'est pas question ici de ne pas respecter la loi et de ne pas dire qu'il faut « boire avec modération », en effet la frilosité de nos clients envers la carte des vins entraîne de facto un désintérêt de notre personnel envers un produit pourtant bien représentatif de la culture culinaire française. S'il vous paraît donc important pour vos équipes de salles de remettre à niveau leurs connaissances à ce sujet, ce stage est fait pour vous. Par des moyens ludiques, des mises en situations originales, vos équipes retrouveront du plaisir à proposer et à parler de leurs vins.

**Objectifs :** A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de mieux parler, de mieux connaître les vins proposés à leurs cartes et de mieux définir les accords avec les mets proposés.

#### PROGRAMME

##### ~ Présentation du formateur et dynamique de groupe

- ⊕ Questionnaire et leçon

##### ~ Les vins, leur histoire et leur géographie

- ⊕ Dans le monde
- ⊕ En France
- ⊕ Influence de la géographie sur l'implantation des vignes
- ⊕ Implantation et caractéristiques
- ⊕ Les cépages : les principaux cépages du monde, spécificités
  - Cépages Blancs
  - Cépages Rouges

##### ~ Introduction à la dégustation

- ⊕ Qu'est-ce que la dégustation ?
- ⊕ La méthode de dégustation (Visuel, Olfactif, Gustatif)
- ⊕ Dégustation avec le "Jeu du Goût" dont le but est de calibrer, d'éduquer ses papilles gustatives: son palais
- ⊕ Les domaines d'observation
- ⊕ Le vocabulaire

##### ~ Le nez du vin: l'olfaction

- ⊕ L'importance du nez dans le vin
- ⊕ Jeu des Arômes avec l'orgue à parfum
- ⊕ Améliorer sa reconnaissance d'odeurs dans le vin
- ⊕ Identification de différents arômes au travers de différents vins

##### ~ Quels goûts ont les vins blancs ?

- ⊕ Généralités sur la vigne
- ⊕ Constitution du raisin
- ⊕ Comment fait-on du vin blanc ?

#### Personnes concernées :

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Tout personnel de cuisine, et de salle

#### Pré requis :

Aucun.

#### PEDAGOGIE

##### Le Formateur

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

##### Moyens et pédagogie



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

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

##### Intra entreprise France entière et International.

##### Tarif inter par personne

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR141

- ⊕ Dégustation de différents types de vins blancs
- ⊕ Pourquoi j'aime tel type de vin ?

### ↗ Quels goûts ont les vins rouges et les vins rosés ?

- ⊕ Comment fait-on le vin rouge ?
- ⊕ Comment fait-on le vin rosé ?
- ⊕ Dégustation de différents types de vins rosés et de vins rouges ?
- ⊕ Pourquoi j'aime tel type de vin ?

### ↗ Reconnaître les défauts d'un vin

- ⊕ Quels sont les défauts et les mauvais goûts qui peuvent intervenir dans le vin ?
- ⊕ Savoir détecter un défaut à l'œil, au nez, au goût
- ⊕ Dans quels cas je peux utiliser des solutions pour remédier à ces problèmes ?

### ↗ Le choix des vins

- ⊕ Comment lire une étiquette ? L'étiquetage du vin et sa législation
- ⊕ Constitution d'une cave: quels vins faut-il acheter ? Se faire une gamme de différents vins
- ⊕ Comment bien conserver les vins pour éviter leur détérioration?
- ⊕ Gérer sa cave: la garde, le vieillissement, le stockage, la température
- ⊕ La décantation: savoir quand et comment la faire

### ↗ Le service des vins

- ⊕ Quel vin servir ? les accords mets et vins - les règles d'un mariage réussi
- ⊕ A partir d'un repas dégustation, recherche des accords particuliers
- ⊕ La carte de France des spécialités gastronomiques
- ⊕ Jeu de placement et de reconnaissance des spécialités proposées

### ↗ Carte des vins

- ⊕ Travail sur les cartes amenées par les stagiaires
- ⊕ Méthodologie de création
- ⊕ Critique et proposition d'amélioration de la carte des vins

### ↗ Techniques de vente

- ⊕ Techniques de vente et communication
- ⊕ Jeux de rôles : mise en situation des stagiaires, analyse collective, axes d'améliorations

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les produits industriels en Restauration**

**Objectifs :** Connaître les produits industriels, leurs principes de conservation, leur dégustation et intérêt culinaire.

**PROGRAMME****1) Rappel des principes de conservation. 1<sup>ère</sup> partie**

- Par le froid et le pH ; Par le froid et l'Aw ; Par le pH seul
- Par le froid et la mise sous vide ou sous atmosphère
- Par la pasteurisation, de la boîte au sac sous vide

**2) Présentation, dégustation de produit élaboré**

- Viande cuite sous vide. Bœuf saignant, dinde, porc. De deux marques différentes
- Oeufs, de l'oeuf frais en coquille aux œufs en rouleau au « kilomètre » leurs utilisations
- La mayonnaise industrielle. Peut-on, doit-on l'éviter, en restauration?
- L'étiquette et la liste des ingrédients, la comprendre et identifier les « E »
- Les appellations légales, leurs respects. La DGCCRF. Son rôle en restauration collective

**3) Rappel des principes de conservation. 2<sup>nde</sup> partie**

- Par la déshydratation, en poudre spray, en lyophilisation, en tunnel à chaud, en flocons
- L'appertisation ses différentes formes
- Les bases et sauces déshydratées
- Les aides aromatiques et les « brunisseurs »
- La personnalisation des produits industriels, leurs possibilités et leurs limites
- Démonstration de différents produits industriels

**4) Les produits élaborés conservés en froid positif et anaérobiose (mise sous vide)**

- Les viandes fraîches sous vide
- Les avantages et limites du « sous vide »
- Les principales classifications du bœuf, du veau, de l'agneau
- Les lois sur la traçabilité des viandes bovines
- La 4<sup>ème</sup> gamme, son intérêt et ses limites
- Présentation dégustation de produits de 4<sup>ème</sup> gamme

**5) Les produits élaborés conservés en froid négatif**

- Les légumes surgelés, du cru nature au précuit élaboré
- Les plats élaborés, l'intérêt culinaire et professionnel, les limites, les coûts réels et les méthodes de calcul de coût comparatif...

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente

**Pré requis :**

Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

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

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

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR051

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **La liaison froide : ses possibilités et ses limites**

<p><b>Objectifs :</b> Connaître les principes de la liaison froide, les fiches techniques et méthodologiques associées ainsi que son impact sur les recettes traditionnelles.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente</p> <p><b>Pré requis :</b> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration</p>		
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>1) La liaison froide : Définition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les différents types de liaison froide</li> <li>✚ Le planning des fabrications en liaison froide</li> <li>✚ Les fiches techniques et méthodologiques, l'importance de leurs respects</li> </ul> <p><b>2) La modification des recettes traditionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les contraintes du refroidissement rapide</li> <li>✚ Méthode de refroidissement, limite haute et basse de descente en température</li> <li>✚ Les risques sanitaires générés par les ruptures de la chaîne du froid</li> <li>✚ Les dégradations culinaires liées au gel partiel</li> <li>✚ Les dégradations culinaires liées à la surchauffe en régénération des plats cuisinés</li> <li>✚ Les plats « interdits » en liaison froide</li> <li>✚ Les méthodes et matériels de régénération</li> <li>✚ Les contrôles et suivis « HACCP»</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR052</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****La cuisine sous vide : de la conception à la mise en service**

**Objectifs :** Connaître la maîtrise sanitaire et les spécificités des techniques de cuisine sous vide. Bien pratiquer la cuisine sous vide.

**PROGRAMME****Maîtrise sanitaire et spécificités des techniques sous vide****1) Les Micro organismes**

- ✚ Evaluation du niveau des stagiaires par questionnaire
- ✚ Les grandes familles de germes
- ✚ Forme végétative et sporulation
- ✚ Les conditions de destruction thermique des formes végétatives
- ✚ Influence de la mise sous vide sur la flore microbienne
- ✚ Les modifications des procédures HACCP et l'utilisation de la mise sous vide
- ✚ Le suivi des fabrications et l'étiquetage
- ✚ La cuisson basse température

**2) La Pasteurisation**

- ✚ Définition
- ✚ Méthodologie de cuisson et de refroidissement
- ✚ Calcul de destruction théorique des germes
- ✚ L'augmentation de la durée de vie des produits
- ✚ Comment la prévoir ?
- ✚ Méthodologie de dépôt de dossier

**3) La loi et les techniques Sous vide**

- ✚ Les matériels
- ✚ Les matériels de cuisson
- ✚ Les matériels de refroidissement
- ✚ Les matériels de tirage au vide
- ✚ Les matériels de conditionnement

**Maîtrise de la pratique****4) Le Conditionnement sous vide**

- ✚ Cuisson traditionnelle 80% mise sous vide des produits fin de cuisson
- ✚ Prise des rendements avant et après cuisson (Boeuf Bourguignon / Rôti de dinde dans le filet/ Pommes de terre à l'anglaise)
- ✚ Réalisation des fiches méthodologiques de fabrication et de régénération avec couple Cuisson temps/température

**5) La Cuisson sous vide**

- ✚ Cuisson sous vide de produits bien cuits, mis en cuisson crus ou après blanchiment ou rissolage
- ✚ Prise des rendements avant et après cuisson (Boeuf Bourguignon / Rôti de dinde dans le filet / Médaillasson de saumon/Dos de cabillaud)
- ✚ Réalisation des fiches méthodologiques de fabrication et de régénération avec couple Cuisson temps/température

**6) La Cuisson sous vide basse température**

- ✚ Cuisson sous vide des produits saignants. Prise des rendements avant et après cuisson (Rôti de bœuf dans la tende de tranche ou le rond de gîte, Magret de canard, Pavé de rumsteck, Foie gras)
- ✚ Réalisation des fiches méthodologiques de fabrication et de régénération avec couple Cuisson temps/température

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente

**Pré requis :**

Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Réalisation de recette sous vide. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

**Intra entreprise France entière et Internationale****Tarif inter par personne****4 jours****1 990 €**

Réf : HR053

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les bases de la fabrication en préparation froide**

**Objectifs :** Permettre aux stagiaires d'acquérir les connaissances de base en préparations froides. Manipulation des couteaux et autres appareils de coupe, principe de coupe, de dressage, de décors, respect des règles d'hygiène (celle de l'entreprise en cas de stage intra), mise en valeur des entrées et des desserts.

**PROGRAMME****Partie pratique**

- ✚ Visualisation
- ✚ Prise en compte des spécificités des fabrications, photographies des manipulations hors normes et des produits réalisés
- ✚ Démonstration.
- ✚ Quel couteau pour quelle utilisation ?
- ✚ La manipulation des couteaux. Les règles fondamentales, les risques, les protections, les premiers soins
- ✚ Les émincages, le tranchage, le hachage

**Partie théorique**

- ✚ Visualisation et études des manipulations filmées, l'accent est mis sur les règles de sécurité, la mise en valeur des produits, le jeu des formes et des couleurs
- ✚ Les légumes consommés crus : les risques sanitaires spécifiques, les modalités de fabrication, les contraintes et méthodes de coupe, les principaux dressages
- ✚ Les salades mixtes
- ✚ Les assaisonnements, à l'huile, à l'huile et eau, à la crème, aux fromages
- ✚ Les charcuteries, les découpes et les dressages
- ✚ Les desserts, valorisation, présentation

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente

**Pré requis :** Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets. La partie pratique est répartie en deux ½ journées, le matin pendant votre travail de production avec réalisation d'une vidéo.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR054

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les fonds et sauces en Restauration**

<b>Objectifs :</b> Connaître et bien utiliser les fonds et sauces traditionnels, les sauces émulsionnées et les sauces déshydratées.	<b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration
<b>1) Les fonds et sauces de base traditionnels</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✚ Les fonds blancs</li><li>✚ Les fonds bruns</li><li>✚ Les fonds de poissons et crustacés</li><li>✚ La loi et les fonds de sauce</li></ul>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>2) Les sauces émulsionnées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✚ Les mayonnaises et dérivées</li><li>✚ Les Hollandaises, béarnaises et dérivées</li><li>✚ Les beurres montés</li></ul>	<b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques
<b>3) Les bases de sauce déshydratées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✚ Comment les choisir ?</li><li>✚ Comment les personnaliser ?</li><li>✚ La réalisation de sauce « minute »</li><li>✚ Pour les viandes et les poissons</li></ul>	<b>Moyens et pédagogie</b>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p>
<b>4) Les utilisations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✚ Démonstration de poissons avec deux sauces différentes</li><li>✚ Démonstration de viandes sautées avec deux sauces différentes. Les aides aromatiques et les « brunisseurs »</li><li>✚ La personnalisation des produits industriels, leurs possibilités et leurs limites</li></ul>	<b>Intra entreprise France entière et International.</b>
	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>2 jours</b>
	<b>1 050 €</b>
	Réf : HR055

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les desserts en Restauration collective**

<b>Objectifs :</b> Maîtriser les techniques de base des principaux desserts : tartes et entremets, fruits cuits et crus, crèmes et mousses, glaces et sorbets,... Personnaliser et valoriser les produits industriels.	<b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration
<ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Les techniques de bases des principales pâtes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Feuilleté, sablé, à foncer</li> <li>⊕ De l'intérêt des pâtes prêtes à l'emploi</li> </ul> </li>   <li>~ <b>La réalisation de tartes et entremets</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Clafoutis, tarte tatin, tarte aux fruits cuits et aux fruits crus</li> <li>⊕ De l'intérêt des « appareils » prêts à l'emploi</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Les fruits cuits et crus en desserts</b></li>   <li>~ <b>Les crèmes et mousses traditionnelles et avec des produits semi-fabriqués</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Anglaise, pâtissière, d'amandes, meringues, aux œufs, .....</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Le dressage des pâtisseries</b></li>   <li>~ <b>Le décor : la glace royale, le cornet, le décor à la poche</b></li>   <li>~ <b>Les produits industriels, leurs intérêts et leurs limites</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les moyens de les personnaliser et de les valoriser</li> </ul> </li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques  <b>Moyens et pédagogie</b>  Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.  <b>Intra entreprise France entière et International.</b>  <b>Tarif inter par personne</b> <hr/> <b>2 jours</b> <hr/> <b>1 050 €</b> <hr/> <b>Réf : HR056</b>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les techniques de dressage en cuisine**

**Objectifs :** Cette formation a pour objectif de permettre aux cuisiniers maîtrisant leur métier de réaliser des dressages et décors originaux sur leurs plats et assiettes tout en maîtrisant le temps passé à les réaliser.

**PROGRAMME**

- 1) Théorie
- 2) Rappels des principes de décor et de dressage garde manger
- 3) La définition des décors et dressage
- 4) Le jeu des couleurs et des volumes
- 5) Les éléments de décor sur assiette, sur plat
- 6) La prise en compte du temps de dressage
- 7) Les éléments de décor
- 8) Les préparations
- 9) L'influence du temps de dressage des assiettes sur l'organisation du coup de feu
- 10) Le coût réel des dressages et présentation

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente

**Pré requis :**  
Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR057

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Connaissance et valorisation des riz en cuisine française**

<p><b>Objectifs :</b> Permettre aux professeurs de cuisine, animateurs de stage culinaire, chefs de cuisine, diététiciens, d'acquérir la connaissance technico-culinnaire indispensable à la valorisation et à la créativité de recette ayant un riz pour composant principal. La partie pratique du stage démontrera, en outre, les différences pouvant exister entre des riz similaires de marques différentes.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1) La théorie</b></li> <li><b>2) Les riz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Zones de production mondiale</li> <li>⊕ Les principales familles de riz</li> <li>⊕ Les appellations légales des riz</li> <li>⊕ Les étapes de production des riz</li> <li>⊕ L'apport industriel, ses avantages, ses possibilités, ses limites</li> <li>⊕ La consommation des riz dans le monde</li> <li>⊕ Les valeurs nutritionnelles des riz en fonction           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ des principales sortes de riz</li> <li>❖ des traitements industriels</li> <li>❖ des méthodes de cuisson</li> <li>❖ des possibilités d'absorption d'eau</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><b>3) Les riz par rapport aux autres glucides de grande consommation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Vu sous l'angle culinaire</li> <li>⊕ Vu sous l'angle nutritionnel</li> </ul> </li> <li><b>4) Les critères de choix des riz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ L'importance de la qualité de la matière première</li> <li>⊕ De la technique et de l'utilisation culinaire           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En liaison froide et consommation chaude</li> <li>❖ En liaison froide et consommation froide</li> <li>❖ En liaison chaude</li> <li>❖ En utilisation immédiate</li> </ul> </li> <li>⊕ Les différences entre le coût réel du produit fini et le prix d'achat en fonction des capacités d'absorption d'eau</li> <li>⊕ La valorisation culinaire des riz</li> </ul> </li> <li><b>5) Séance de créativité sur le thème des riz</b></li> <li><b>6) La pratique sous forme de démonstration participative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Deux cuisssons en pilaf de deux riz longs grains de marque différente avec des mouillages différents</li> <li>⊕ Présentation de 7 recettes originales à haute valeur ajoutée utilisant trois riz longs grains dont un pour consommation à froid et utilisation en liaison froide, un riz sauvage, un riz Basmati, un riz Thaï jasmin</li> <li>⊕ Une entrée, 2 plats, 2 garnitures d'accompagnement et 2 desserts seront présentés</li> <li>⊕ Deuxième séance de pratique avec fabrication des recettes conçues lors de la séance de créativité</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente</p> <p><b>Pré requis :</b> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b>  Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR058</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>				
<b>1 050 €</b>				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration



FORMATIONS HÔTELLERIE - RESTAURATION – Page 154

## CUISINE, VINS ET PRODUCTION

### Les foies gras

<p><b>Objectifs :</b> Bien choisir son foie gras. Connaître toutes les techniques de préparation jusqu'au choix des vins d'accompagnement en passant par les modes de cuisson.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) La théorie</li><li>2) Les appellations légales utilisant les mots "foie gras"</li><li>3) Comment reconnaître un foie gras cru !</li><li>4) Le dénervage</li><li>5) La consommation froide</li><li>6) La préparation</li><li>7) Les différents modes de cuisson<ul style="list-style-type: none"><li>✚ 7 modes de cuisson sont expliqués en théorie</li><li>✚ 3 sont réalisés en démonstration</li></ul></li><li>8) La préparation chaude</li><li>9) L'importance dans le choix du foie</li><li>10) Les accompagnements</li><li>11) La cuisson</li><li>12) Le dressage et le service</li><li>13) Dégustation</li><li>14) Le foie gras et les vins d'accompagnement</li></ul>	<p><b>Pré requis :</b> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration</p>
	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p>
	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
	<p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>1 jour</b></p> <p><b>650 €</b></p>
	Réf : HR059

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Connaissances des viandes – Maîtrise de la cuisson**

**Objectifs :** Connaître les différents types de viande et les préparations bouchères. Maîtriser les différentes techniques de cuisson.

**PROGRAMME**

- 1) Les viandes de bœuf, de veau et d'agneau, les appellations et classifications légales
- 2) L'influence de la préparation bouchère sur la qualité des grillades et des rôts. Les différences de qualité sur des muscles de même appellations. Pourquoi ? Comment les identifier ?
- 3) Les types de grillades existants (matériels), les modes de chauffe, les zones de température les caractéristiques et les limites de chaque type
- 4) Les types de rôtissoires et assimilées existantes, les modes de chauffe, les zones de température les caractéristiques et les limites de chaque type



- 5) Les températures de cuisson à cœur et au contact, pour les grillades et les rôts. (Viandes blanches et rouges). Les rapports temps de cuisson, température de contact et la qualité du produit fini
- 6) L'entretien des matériels, son importance, sa fréquence, et les méthodes de nettoyage
- 7) Les différentes méthodes du grillardin rôtisseur, les limites d'amélioration des matières premières, les risques de dégradation

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente

**Pré requis :**

Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR060

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Connaissance et sélection des matériels en Restauration**

**Objectifs :** Connaître et savoir sélectionner les matériels de restauration en refroidissement, cuisson, préparation, ...

**PROGRAMME**

- ⊕ **Les stockages froids**, les critères de choix, les limites
  - ❖ Les chambres froides positives et négatives
  - ❖ Les armoires réfrigérées
  - ❖ Les matériels de réfrigération des salles de travail
- ⊕ **Les matériels d'enregistrement** thermique des stockages, leurs coûts leurs intérêts, les obligations
- ⊕ **Le refroidissement rapide** son intérêt légal, sanitaire et culinaire. La sonde de pilotage des refroidissements
- ⊕ **Le refroidissement cryogénique** et mécanique leurs intérêts comparés en terme de coûts et de rapidité
- ⊕ **Les fours mixtes**, l'intérêt et les limites de la programmation et des contrôles thermiques à cœur
  - ❖ Les fours à générateur de vapeur
  - ❖ Les fours à injection, les matériels de régénération et de distribution
  - ❖ Les options, leurs intérêts réels et supposés
- ⊕ **Les sauteuses classiques et les grillades**
- ⊕ **Les cuiseurs hautes pressions** de type four
  - ❖ Influence sur la qualité culinaire
  - ❖ Le gain de temps
  - ❖ le rendement cuit/cru des produits
- ⊕ **Les cuiseurs moyennes pressions** de type polycuiseur
  - ❖ Influence sur la qualité culinaire
- ⊕ **Les friteuses**, les différents principes de fonctionnement
- ⊕ **Les machines de mise sous vide.** Les différences
- ⊕ **Les trancheurs**
- ⊕ **Les tables** et la qualité des inox

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine.

**Pré requis :**

Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR061

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Le magasinier en Restauration**

<p><b>Objectifs :</b> Connaître les rôles et fonctions du magasinier en restauration. Maîtriser les techniques du magasinier dans sa fonction d'acheteur au contact des fournisseurs. Connaître la classification des produits et l'organisation des entrées/sorties. Savoir gérer les stocks en connaissant les limites du flux tendu.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>La fonction d'acheteur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Son rôle vis à vis des fournisseurs</li> <li>❖ Les relations fournisseurs/acheteurs</li> <li>❖ Les soumissions de nouveaux produits</li> <li>❖ L'acte d'achat : déontologie et responsabilités</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>L'organisation du travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ L'organisation du temps de travail</li> <li>❖ Le planning horaire</li> <li>❖ Les feuilles de postes</li> <li>❖ L'organisation des rangements</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>La gestion journalière des matières premières</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nomenclature et classification des produits</li> <li>❖ L'organisation des entrées/sorties</li> <li>❖ La liaison des sorties avec les fiches techniques</li> <li>❖ Les commandes,</li> <li>❖ Les réceptions,</li> <li>❖ Les contrôles, les stockages, les sorties, les inventaires</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Rôle et importance des prévisions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Etude du plan alimentaire en restauration collective</li> <li>❖ Détermination des quantités et ses paramètres</li> <li>❖ Les commandes et l'incidence du budget prévisionnel</li> <li>❖ Le choix des produits</li> <li>❖ Le document de suivi des prévisions</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les commandes et les sorties</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Quel grammage par personne ?</li> <li>❖ Programmer ses commandes</li> <li>❖ Conversions</li> <li>❖ Popularité des mets</li> <li>❖ Les réceptions des marchandises</li> <li>❖ Contrôle et stockage</li> <li>❖ Rotation et inventaire</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>La connaissance des stocks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La durée de vie d'un produit au vu de son identité</li> <li>❖ La gestion en flux tendu, les limites</li> <li>❖ Rotation des produits</li> <li>❖ Aménagement des locaux,</li> <li>❖ Les seuils de déclenchement de commande</li> <li>❖ Calcul des stocks de sécurité</li> <li>❖ La surveillance des DLUO</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Travaux pratiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A l'aide d'un plan vierge le stagiaire se devra d'établir les différentes options qui peuvent être prises pour gérer au mieux les matières premières</li> <li>❖ Le cahier des charges entre l'acheteur et les fournisseurs</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Personnes concernées:</b> Personnel de cuisine.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et Internationale.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>3 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 450 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR062</p>	<b>3 jours</b>	<b>1 450 €</b>
<b>3 jours</b>				
<b>1 450 €</b>				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **Le concept et process d'une cuisine en liaison froide**

<p><b>Objectifs :</b> Comprendre le concept et process d'une cuisine en liaison froide. Savoir concevoir les locaux et connaître les matériels.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente</p>		
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<p><b>1) La liaison froide</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Définition</li> <li>✚ L'organisation du travail</li> <li>✚ De la réception des matières premières au départ des produits</li> <li>✚ Les différents types de liaison froide</li> <li>✚ Leurs influences sur la conception des locaux</li> </ul> <p><b>2) La conception des locaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Les zones de vie.</b> Leurs caractéristiques techniques (portance, luminosité, fluides, aération, branchement) et leurs liaisons avec les autres salles</li> <li>✚ <b>Les zones de travail.</b> Leurs caractéristiques techniques (portance, luminosité, fluides, aération, branchement) et leurs liaisons avec les autres salles</li> <li>✚ <b>Les zones de circulation.</b> Leurs caractéristiques techniques (portance, luminosité, fluides, aération, branchement) et leurs liaisons avec les autres salles</li> <li>✚ Les méthodes de définition des surfaces de travail nécessaires. Au stockage des matières premières, aux transformations chaudes et froides, au conditionnement, aux stockages des produits finis, à l'expédition</li> </ul> <p><b>3) Les matériels typiques de la liaison froide</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les polycuiseurs</li> <li>✚ Les cuiseurs LT.LT à vapeur ou à eau</li> <li>✚ Les cellules de refroidissement rapide mécanique et cryogénique</li> <li>✚ Les machines de conditionnement, multi et mono portion</li> </ul> <p><b>4) La loi et la liaison froide</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les contrôles et suivis « HACCP »</li> </ul> <p><b>5) Les concepts de distribution en restauration collective</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Avantages et limites des principaux types de service</li> <li>✚ Les selfs traditionnels.</li> <li>✚ Les selfs à kiosque, les différentes formules pouvant être implantées.</li> <li>✚ Les selfs éclatés (scramble)</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR063</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****La carte en Restaurant : de la conception à la mise en service**

<b>Objectifs :</b> Savoir concevoir ou renouveler la carte du restaurant.	<b>Personnes concernées :</b> Gérant d'hôtel ou de restaurant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente		
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>		
<p><b>1) Connaissance de la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ La typicité de l'établissement</li> <li>⊕ La communication par la carte</li> <li>⊕ Les principaux types de client</li> <li>⊕ Comment identifier les types clients ?</li> </ul> <p><b>2) Les grands principes de définition de la carte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Le principe d'Omnés</li> <li>⊕ Le niveau de prix moyen par rapport à l'établissement</li> <li>⊕ La fourchette minimum, maximum par gamme de produit</li> <li>⊕ Son importance sur la perception des prix par la clientèle</li> <li>⊕ La rentabilité des plats et les zones de lecture de la carte</li> <li>⊕ La connaissance des coûts matières premières et des coûts de production</li> </ul> <p><b>3) La conception proprement dite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Le nombre de références par gamme</li> <li>⊕ Les facteurs limitant de la productivité culinaire</li> </ul> <p><b>4) Le renouvellement de la carte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Le renouvellement et la continuité</li> <li>⊕ La connaissance des ventes et les critères économiques de suppression de plats</li> <li>⊕ Les respects de la typicité de l'établissement</li> <li>⊕ La proposition des nouveaux plats</li> <li>⊕ Les critères de choix, économiques et culinaires</li> <li>⊕ La dégustation, la présentation</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et Internationale</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right; padding-bottom: 5px;">2 jours</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black; border-bottom: 3px double black;">1 050 €</td> </tr> </table> <p>Réf : HR064</p>	2 jours	1 050 €
2 jours			
1 050 €			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****La valorisation culinaire et respect des impératifs sanitaires  
dans la préparation des produits mixés et hachés**

**Objectifs :** Cette formation a pour objectif de permettre aux personnels de restauration collective d'acquérir les connaissances indispensables à la valorisation des plats cuisinés mixés et hachés dans le respect des règles sanitaires liées à la fragilité du produit.

**PROGRAMME****1) Définition des produits mixés et des produits hachés**

- ⊕ Connaissance et maîtrise des contraintes sanitaires liées à ce type de produit
  - ❖ Contraintes de mixage et de hachage
  - ❖ Contraintes de respect de la chaîne chaude et/ou froide
  - ❖ Contraintes culinaires liées à la texture et à la température
- ⊕ L'importance particulière de la fiche technique de pesée et de méthode pour ce type de fabrication
- ⊕ Définition de fiche de pesée fiable en un seul essai

**2) Réalisation des fiches des produits fabriqués****3) La fabrication journalière et l'augmentation de la durée de vie**

- ⊕ Les possibilités légales et techniques
- ⊕ Les possibilités de modification gustative par les re-cuissons de certains produits
- ⊕ Les influences des ajouts sur les qualités organoleptiques des produits à base de poisson, de viande, de légumes, des desserts
- ⊕ Les ajouts de texturant
- ⊕ Les amidons, les protéines
- ⊕ Les agents de sapidité
- ⊕ Le sel, les acidifiants, les sucres
- ⊕ Les exhausteurs de goût, les possibilités légales et l'image de l'établissement les utilisant
- ⊕ Les épices, les herbes et les légumes aromatiques
- ⊕ Utilisation du beurre et de la crème fraîche. Influence nutritionnelle et culinaire

**Personnes concernées :**

Gérant d'hôtel ou de restaurant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente

**Pré requis :** Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration

**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Mise en pratique et réalisation sous forme de démonstration participative. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR065

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **La Restauration en milieu hospitalier et en maison de retraite**

<p><b>Objectifs :</b> Cette formation a pour objectif de permettre aux personnels de restauration en milieu hospitalier et en maison de retraite d'acquérir les connaissances indispensables au service de restauration.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>1) Comment mettre en appétit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Rappel des cinq sens</li> <li>✚ L'attitude, le comportement à adopter</li> <li>✚ Explication et mise en valeur des qualités organoleptiques</li> </ul> <p><b>2) Présentation des menus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Disposition du mobilier nécessaire au service</li> <li>✚ Disposition et agencement des tables</li> <li>✚ Nappage, décor, gestes techniques</li> <li>✚ Le dressage et disposition dite, « au menu » des couverts, des assiettes, des verres</li> </ul> <p><b>3) Gestes techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Le service : manipulation des plats et des couverts de service</li> <li>✚ Présentation des aliments</li> <li>✚ Distribution des assiettes</li> <li>✚ Le débarrassage et rangement après le service des assiettes, des couverts, des verres, des plats</li> </ul> <p><b>4) Les règles d'hygiène</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Rappel de la réglementation H.A.C.C.P.</li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b></p> <p>Gérant Directeur – Manager Leader - Formateur Tout personnel de cuisine, d'accueil et de vente</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Pratique 50% Théorie 50%. Vidéo projection, paperboard, exercices théoriques. Démonstration pratique de chaque grand thème.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR075</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>				
<b>1 050 €</b>				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Maîtrise de la petite Restauration à l'assiette**

**Objectifs :** Permettre au personnel de Bar de maîtriser le service d'une petite restauration de qualité, originale et constante, issue de techniques d'assemblage.

**PROGRAMME****~ Programme théorique****1) Les techniques d'assemblage**

- ✚ Connaissance des produits composants l'assemblage
- ✚ Les matières premières et les produits semi-finis
- ✚ Définition de l'assemblage culinaire - des décors et dressage
- ✚ Le jeu des couleurs et des volumes – décor et mise en valeur
- ✚ Les décors non conseillés ou interdits
- ✚ La prise en compte du temps de dressage
- ✚ L'influence du temps de dressage des assiettes sur l'organisation du coup de feu ou de la demande expresse du client nécessite que chacun maîtrise le temps passé à la réalisation des produits
- ✚ La manière de servir le client et savoir valoriser le produit servi

**2) Liaison froide – Liaison chaude**

- ✚ Définition
- ✚ Les différents types de liaison froide et de la liaison chaude
- ✚ Quels produits en liaison froide ou en liaison chaude
- ✚ Le stockage des produits semi-finis
- ✚ Manipulations des produits en liaison froide ou chaude
- ✚ Fabrications en liaison froide

**3) Hygiène alimentaire**

- ✚ Définition HACCP
- ✚ Dangers et risques
- ✚ Les opérations autorisées en matière de restauration - Contraintes
- ✚ Points clef et surveillance pour assurer une qualité conforme à la réglementation
- ✚ Les fiches techniques, l'importance de leurs respects
- ✚ Durée de vie des produits DLC et DLUO
- ✚ Autocontrôles et résultats

**4) Techniques de mise en place**

- ✚ Déstockages et déconditionnements – Autocontrôles HACCP.
- ✚ Organisation et méthodes
- ✚ Gestion prévisionnelle des mises en place – fiche contrôle
- ✚ Feuille de marché pour réquisitions de MP et PF
- ✚ Traitement des reliquats

**~ Programme pratique****5) Réalisation pilotée des techniques d'assemblage sur les produits de l'entreprise**

- ✚ Connaissance des produits semi-finis composants l'assemblage
- ✚ Reconnaissance de la qualité du produit fini pour le valoriser et le vendre

**6) Manière de servir le client à table**

- ✚ Attitude et comportement en tenant compte de la psychologie du client de l'établissement : joueur ou visiteur

**Personnes concernées :**

Gérant  
Directeur – Manager  
Leader - Formateur  
Tout personnel de cuisine,  
d'accueil et de vente

**Pré requis :** Aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

En théorie, avec discours et vidéo projection

Une documentation de stage sera envoyée aux stagiaires dans les dix jours suivant la fin de la formation.

En exercice pratique, pour se conformer au standard préconisé par l'établissement sur une dizaine de produits visualisé sur les photographies de l'entreprise. De nouvelles photos de la réalisation de chaque stagiaire seront prises et jointes à la documentation de stage.

Intra entreprise France entière et Internationale  
Tarif inter par personne

**1 jour**

**650 €**

Réf : HR076

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les produits de la mer avec plateforme technique**

**Objectifs :** Ces produits très riches en protéines ont décidément, sans mauvais jeu de mot halieutique... le vent en poupe. Produits à travailler avec une extrême fraîcheur et de ce fait limitant les stocks en entreprise, produits à travailler avec un minimum d'« artifices » et donc en accord avec les désirs de transparence de nos clients, ils donnent alors toute leur mesure organoleptique. Leur connaissance est aujourd'hui de plus en plus diffuse, l'apparition des poissons en filets si elle a favorisé le travail de certains restaurateurs, n'a pas beaucoup aidée à la connaissance de notre faune marine. Il n'empêche que leur consommation reste recommandée par les nutritionnistes de toutes obédiences. La disparition du « jour maigre », les réticences de la femme moderne française à cuisiner chez soi ce type de produit contrairement à ses consœurs du bassin méditerranéen, de la Norvège et du Japon, se rattrapent largement sur la consommation des cartes de restaurants.

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de reconnaître des poissons de qualité, de les cuisiner au plus juste et de mettre en œuvre des recettes attractives avec ce type de produit.

**PROGRAMME****Les produits de la mer**

- ⊕ Définitions, descriptions des différents types, la qualité, les origines et les saisons

**Le cadre légal**

- ⊕ Etiquetage, les principaux textes réglementaires

**La reconnaissance de produits de la mer de qualité**

- ⊕ Les critères de sélection des produits de la mer par catégorie

**La conservation des produits de la mer**

- ⊕ Découverte et étude des différents types de conservation des poissons de l'Antiquité à nos jours

**Les différentes préparations techniques**

- ⊕ Darnes, tronçons, habiller, vider, fileter, visualisation des outils utiles à ces préparations, pourcentage de déchets ou pertes par poissons

**Les produits de la mer et la diététique**

- ⊕ Les apports des produits de la mer en terme de diététique

**Les différents modes de cuisson**

- ⊕ Les différents modes de cuisson des produits de la mer par catégorie, leurs avantages (marinés, cuits à sec, cuits en milieu humide, friture, vapeur...)
- ⊕ Visite d'une poissonnerie renommée ou du MIN de Rungis (prévoir dans ce dernier cas une visite nocturne), achats de denrées

**Réalisation de recettes mettant en application les acquis des stagiaires**

- ⊕ Recettes démontrant les différents types de cuisson et réalisées avec des poissons, crustacés, mollusques de saison. Les stagiaires travailleront en méthode active face aux fiches techniques à compléter qui seront des situations obstacles
- ⊕ Les résultats serviront de validation finale à la formation

Personnes concernées :

Chefs de cuisine, sous-chefs, cuisiniers.

**Pré requis :** Aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Active et expositive.

Intra entreprise France entière et International.

Tarif inter par personne

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR110

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **La cuisine du marché**

**Objectifs :** Quelle meilleure publicité pour vos clients ? En quelques mots tout est dit, le respect des saisons, la fraîcheur, la recherche du bon produit donc l'oubli du superflu, de tout ce qui dissimule, déguise. Formation idéale pour qui veut remettre ses idées en place au sujet de cette manière de travailler décidément très « tendance ». Tout ne se fait pas par hasard, les recettes sont l'aboutissement d'un process de réflexion. A l'issue de la formation les stagiaires auront pu résoudre les situations obstacles proposées pour l'élaboration d'un menu type cuisine de marché.

#### **PROGRAMME**

##### **~ Une recette : comment ça marche ?**

- ⊕ Aperçu de créativité culinaire, les cinq sens

##### **~ Les cinq sens et le goût : comment ça marche ?**

- ⊕ Aperçu des quatre autres sens et de leur influence sur le goût ?

##### **~ Les accords de couleurs**

- ⊕ L'importance de la vue sur le goût, les couleurs primaires, les couleurs complémentaires, dégustation de vin blanc et rouge et les impressions à la dégustation

##### **~ La construction d'une recette**

- ⊕ Le schéma type des goûts, l'équipe de dégustation, analyse des schémas, travail sur schémas imposés

##### **~ Les saisons et leurs produits**

- ⊕ Mise au point de mercuriales annuelles, construction de recettes en partant de la mercuriale

##### **~ Les fiches techniques**

- ⊕ Les conversions et tables, les grandes règles pour la réalisation d'une fiche technique, comment arriver à se passer rapidement des grandes règles ?

##### **~ Réalisation théorique d'une recette**

- ⊕ A l'aide des éléments distribués les stagiaires réalisent sur le papier une recette en fonction des récents acquis

##### **~ Validation**

- ⊕ Visite d'un marché par les stagiaires et selon un prix unitaire imposé réflexion et création d'une recette en fonction des produits sur les étals

##### **~ Débriefing et débat sur les recettes réalisées**

#### Personnes concernées :

Chefs de cuisine, sous-chefs, cuisiniers.

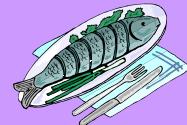
#### **Pré requis :** Aucun

#### **PEDAGOGIE**

#### **Le Formateur**

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

#### **Moyens et pédagogie**



Active et expositive.  
Evaluation en cours de session.



#### Intra entreprise France entière et International.

#### Tarif inter par personne

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR111

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****La cuisine moléculaire**

**Objectifs :** Il fallait bien s'en douter...depuis que la science cherche à expliquer ce qu'il y a autour de nous, la rencontre avec la cuisine se devait d'être inévitable. Loin de transformer les cuisiniers en chimistes comme le laisseraient à penser les esprits chagrins, cette discipline fait appel à la curiosité et à l'esprit méthodique qui sommeille en chacun de nous. Avec des publics allant de la production industrielle jusqu'à l'artisanat, cette formation est beaucoup plus qu'un effet de mode obligé, elle est aussi la résultante d'une volonté de concevoir les plats de façon plus large, plus complète. Le suivi de cette session donnera beaucoup de réponses aux « pourquoi » que l'on se pose sur des aspects de nos recettes de tous les jours, elle ouvrira aussi d'autres horizons quant à la créativité culinaire qui se doit de sommeiller derrière chaque chef de cuisine. A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de reproduire les recettes qu'il aura exécutées et de mieux analyser les réactions physiques et chimiques qui s'offrent dans son travail quotidien.

**PROGRAMME****~ Histoire de la cuisine moléculaire**

- ⊕ Du XVII<sup>ème</sup> siècle à nos jours....histoire et précurseurs de la cuisine moléculaire

**~ La science et la cuisine, les bases**

- ⊕ Revoir ou découvrir les bases de la physique et de la chimie au travers de votre vie professionnelle de tous les jours

**~ La tensio-activité**

- ⊕ Définition et applications

**~ Parfums et arômes**

- ⊕ La diffusion des épices et arômes dans la cuisine : dans les liquides et dans les solides (comment faire un canard à l'orange sans sauce au micro-onde)

- ⊕ Quelques exemples de recettes et leurs approches « scientifiques »
  - ❖ Les gelées et gels
  - ❖ La mayonnaise
  - ❖ L'œuf dur classique à l'Onsen Tabago
  - ❖ La cuisson ou la recherche de la tendreté
  - ❖ Le collagène et ses dissolvants naturels (ou comment éviter à coup sûr une viande dure)
  - ❖ Respect du goût et des couleurs : la cuisson des légumes
  - ❖ Les sauces, les clefs du succès

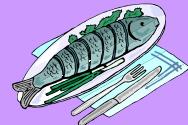
- ⊕ Les recettes
  - ❖ Canard à l'orange au micro-ondes
  - ❖ Mousse au chocolat sans œuf, sans crème et sans sucre...mais avec du chocolat !
  - ❖ Beurre de tomate comme une Chantilly
  - ❖ Le Maillard de légumes (carottes, navets, tomates...)
  - ❖ Raviolis sphériques au thé Earl Grey citronné
  - ❖ Bonbons gélatineux à la mangue
  - ❖ Caviar de melon
  - ❖ Air glacé au Parmesan Reggiano
  - ❖ Air glacé au citron vert

**Personnes concernées :**

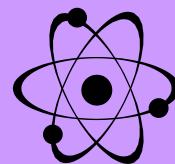
Chefs de cuisine, sous-chefs, cuisiniers.

**Pré requis :** Aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Active, démonstrative et expositive. Evaluation en cours de session.

**Intra entreprise France entière et Internationale.****Tarif inter par personne****3 jours****1 450 €**

Réf : HR112

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Cuisiner pour les personnes âgées**

**Objectifs :** Dans les hôpitaux, les maisons recevant les personnes âgées, nombre de médecins n'hésitent pas à affirmer que les carences nutritionnelles sont la première cause d'aggravation de l'état de santé des personnes âgées. Contrairement aux idées reçues ces besoins sont identiques à ceux des adultes, mais se retrouvent modifiés dans leur présentation, leur assaisonnement tout en gardant bien sûr leur variété et leur fraîcheur. Cette formation vous propose de considérer ces repas sous un regard autre que le « mixé-haché » classique , elle propose des recettes qui suivent les besoins nutritionnels des personnes âgées tout en cherchant à leur procurer du plaisir, meilleure garant du mieux vivre à l'hôpital. A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de reproduire les recettes effectuées et d'organiser de travail pour effectuer dans de meilleures conditions ce type de prestations.

**PROGRAMME**

- ~ **La vieillesse et l'espérance de vie en Europe et dans le Monde**
  - ⊕ Exposé sur les différentes réalités de l'espérance de vie en Europe et dans le monde, les axes de vie qui s'en dégagent
- ~ **Le goût : comment ça marche ?**
  - ⊕ Mécanisme du goût, ses relations avec les autres sens, les différentes sensations
- ~ **L'âge fait-il perdre le goût ?**
  - ⊕ Les causes de la perte du goût face à l'âge, l'anorexie et les mesures qui peuvent améliorer la situation
- ~ **Les personnes âgées et leur équilibre alimentaire**
  - ⊕ Les différents besoins en Protéines, Calcium, Fibres
- ~ **Les livraisons de repas pour les personnes âgées**
  - ⊕ Les différentes sortes de liaisons : inconvénients et avantages
- ~ **Les différentes textures de repas proposées**
  - ⊕ Les hachés, les moulinés, les mixés, les mixés semi-liquides
- ~ **Les différentes déclinaisons de repas**
  - ⊕ Exemple de repas-types et étude de ces repas
- ~ **Les principes de base concernant l'alimentation de personnes âgées**
  - ⊕ Nutrition, hydratation, plaisir
- ~ **Mise au point de recettes par rapports aux récents acquis**
  - ⊕ Les stagiaires mettent au point des recettes par rapport aux acquis du cours pour un public de personnes âgées
  - ⊕ Réalisation de recettes et dégustation
  - ⊕ Réalisation des recettes des stagiaires et dégustation

**Personnes concernées :**

Chefs de cuisine, sous-chefs, cuisiniers.

**Pré requis :** Aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.

**Intra entreprise France entière et International.**

Tarif inter par personne

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR113

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Optimiser la gestion des matières premières**

**Objectifs :** Face à une concurrence de plus en plus rude, des produits de plus en plus chers, le restaurateur d'aujourd'hui ne peut plus se contenter de la gestion de « bon père de famille » qu'il lui a été inculquée lors de son passage dans nos écoles hôtelières. La gestion des produits se doit, certes, d'être structurée ; mais aussi maligne dans ses choix journaliers. Les chefs ne doivent peut-être pas tant céder que cela aux sirènes commerciales de sociétés cherchant à tout prix l'allégement de leurs stocks....et le grossissement de celui de vos entreprises. La gestion à flux tendu ayant aussi ses limites cette formation propose pour chaque stagiaire une méthode appropriée d'optimisation des matières premières ; cette méthode ne demande pas de temps de travail supplémentaire important. Pariant simplement sur un changement comportemental des stagiaires face à leurs actes d'achats, elle se devra d'être pérenne pour un meilleur épanouissement des chefs de cuisine....et des entreprises pour lesquelles ils travaillent. A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de comprendre une méthode facile leur permettant de gérer au mieux des intérêts de leur entreprise, les matières premières dont ils ont naturellement la charge.

**PROGRAMME****➤ Gérer pour quoi faire ?**

- Les représentations des stagiaires sur le thème de la formation
- Une partie en mode expositif cherchera à définir l'acte d'achat, sa déontologie, les responsabilités

**➤ Le cheminement des matières premières**

- A l'aide d'un plan vierge les stagiaires se devront d'établir les différentes options qui peuvent être prises pour gérer au mieux les matières premières. Le cahier des charges entre l'entreprise et les fournisseurs

**➤ Rôle et importance des prévisions**

- Etude du plan alimentaire en restauration collective
- Détermination des quantités et ses paramètres
- Les commandes et l'incidence du budget prévisionnel
- Le choix des produits
- Le document de suivi des prévisions

**➤ Les commandes et les sorties**

- Quel grammage par personne ?
- Programmer ses commandes
- Conversions
- Popularité des mets

**➤ Les réceptions des marchandises**

- Contrôle et stockage
- Rotation et inventaire

**➤ La durée de vie d'un produit au vu de son identité****➤ Les outils de gestion**

- Le food-cost
- Comment arriver à se passer de tout ce que vous avez appris...

**Personnes concernées :**

Chefs de cuisine, sous chef de cuisine

**Pré requis :** Aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.

**Intra entreprise France entière et International.**

Tarif inter par personne

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR114

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Animer un bar**

<p><b>Objectifs :</b> Souvent décrit comme le parent pauvre de l'hôtel, créé presque par obligation ; ce point de vente, quand on lui en donne les moyens explose tant en activité qu'en chiffre d'affaires...La disposition des clients à prendre leur temps dans ces endroits permet de faire travailler de manière attractive notre imagination. Fini les temps du barmen crispé à force d'être guindé, la mise à l'aise du client est la règle première de tous les types de bars. On vous en donne les recettes...A vous de jouer. A l'issue de la séance, les stagiaires pourront pu résoudre les situations obstacles proposées, reproduiront les cocktails étudiés et pourront définir les bases de création de nouveaux cocktails.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Barmen, assistants directeurs de la restauration.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mise en commun des réalités des stagiaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>En débattant avec les autres sur le thème « qu'attendez vous de ce stage et quelles sont vos réalisations », les stagiaires livreront leurs représentations sur ce que devrait être ce stage</li> </ul> </li> <li><b>La fiche technique d'un cocktail de base</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de base pour la réalisation de cocktail avec ou sans alcool</li> </ul> </li> <li><b>Les couleurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Travail sur les couleurs primaires et complémentaires</li> </ul> </li> <li><b>L'importance de la vue sur l'appétence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jeux ludiques amenant les stagiaires sur le postulat disant que ce qui est beau est plus facilement vendable</li> </ul> </li> <li><b>Les mariages de couleurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les stagiaires apprennent comment marier les différentes couleurs, ce qu'il faut faire et ne pas faire</li> </ul> </li> <li><b>Décorez vos cocktails</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A l'aide d'une mercuriale « maison » les stagiaires en petits groupes, proposent des cocktails décorés théoriques</li> </ul> </li> <li><b>Les mariages de goût</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schéma du goût et les accords qu'attendent les clients pour un cocktail</li> </ul> </li> <li><b>Composez votre cocktail vous-même</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les stagiaires composent individuellement des cocktails de manière libre, puis de manière imposée (thème)</li> </ul> </li> <li><b>Recevoir le client : les règles de base</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'accueil et la mise à l'aise du client</li> </ul> </li> <li><b>Adapter l'offre commerciale à la demande</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une carte qui puisse être vendue</li> </ul> </li> <li><b>La présentation du bar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre le client à l'aise par la tenue de son environnement. Donner vie à votre espace de vente selon son concept</li> </ul> </li> <li><b>Vendre, pour quoi faire ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les principes de la vente et des marges réalisées</li> </ul> </li> <li><b>Vendre au mieux de tous les intérêts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vendre c'est satisfaire tout le monde, le client, le salarié, les employeurs ; les enjeux de l'échange à somme nulle</li> </ul> </li> <li><b>Jeux de rôle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les stagiaires représentent les différents personnages d'un bar et jouent leurs rôles</li> </ul> </li> <li><b>Vos engagements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etablissement d'une chartre commune aux stagiaires</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et Internationale.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>3 jours</b></td> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>1 450 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR115</p>	<b>3 jours</b>	<b>1 450 €</b>
<b>3 jours</b>	<b>1 450 €</b>		

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **Les mécanismes de la créativité culinaire**

**Objectifs :** Dans vos entreprises de restauration modernes, un nouveau besoin se fait jour, exercer la créativité des chefs. Nombre d'essais sont aussi retentissants que les échecs qu'ils ont engendrés, cette « nouvelle » discipline aussi vieille que le monde réagit à des principes simples mais nécessitant un cadre rigoureux dans lequel le chef de cuisine pourra pleinement s'exprimer et ...les clients se satisfaire. Il sera donc question dans cette formation théorique de donner un cadre pratique aux stagiaires avec lequel ils pourront, en toute quiétude, construire de nouvelles recettes. Il n'est pas question ici de travailler sur de nouvelles technologies de type cuisine moléculaire ; il s'agit juste, pour les stagiaires, de mettre au point sur le papier des recettes réalisées avec des gestes simples, en accords avec les besoins de votre clientèle. A l'issue de la formation les stagiaires pourront représenter la structure gustative d'une recette et avec leur sensibilité créer sur le papier des recettes nouvelles. Ils seront ensuite capables, face à des situations obstacles données d'intégrer d'autres paramètres dans leur fabrication de recettes tels que le prix, la saison, les couleurs...

#### **PROGRAMME**

##### **~ Les cinq sens**

- ⊕ Cours expositif et actif sur les cinq sens, désignation, par les stagiaires des sens qui, lors d'une dégustation, prennent le pas sur les autres. Moments ludiques avec dégustation eaux et vins.

##### **~ La définition du goût**

- ⊕ En groupe les stagiaires donnent une définition la plus complète possible de ce qu'est le goût.

##### **~ Le schéma du goût**

- ⊕ En méthode expositive les stagiaires découvrent le schéma du goût et en situation obstacle par petits groupes, réalisent des schémas de recettes connues.

##### **~ Créativité culinaire**

- ⊕ Les stagiaires de manière individuelle, réalisent des recettes d'après un thème donné.

##### **~ Les couleurs**

- ⊕ Cours en méthode expositive sur les couleurs et en méthode active sur les recherches de produits par couleurs. Travail en petit groupe sur les accords de couleurs.

##### **~ Créativité culinaire**

- ⊕ En petit groupes les stagiaires réalisent des schémas de recettes d'après un thème demandé en intégrant les apports couleurs.

##### **~ La saisonnalité**

- ⊕ Elaboration de tableaux de saisons de produits par les stagiaires réalisation de recettes théoriques en intégrant les derniers apports.

##### **~ La mercuriale**

- ⊕ Remise de mercuriale aux stagiaires réalisation avec les derniers apports et en fonction d'un coût maximum.

##### **~ Mise en commun des recettes et leçon**

- ⊕ Affichage de toutes les recettes, dernière leçon et validation.

#### Personnes concernées :

Chefs de cuisine, sous chef de cuisine

#### **Pré requis : Aucun**

#### **PEDAGOGIE**

##### **Le Formateur**

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

##### **Moyens et pédagogie**



Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.



#### Intra entreprise France entière et International.

#### **Tarif inter par personne**

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR116

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **Organiser un buffet sans plateforme technique**

**Objectifs :** Le buffet n'est pas que le moment où les mets sont déposés sur une grande table ou au mieux un lit de glace. L'instant de visualisation de cette avalanche de mets est le moment important pour le client, s'il est surpris, intéressé la partie est (presque) gagnée. La disposition harmonieuse des plats, les sensations en terme de toucher, de bruits d'odeurs si délicieusement complémentaires de celle du goût viendront titiller vos clients dans le bon sens du terme.

#### **PROGRAMME**

##### **La demande**

- ⊕ Cerner la demande d'un client, une méthode

##### **L'environnement**

- ⊕ Où les stagiaires découvriront l'importance de l'environnement sur une proposition de buffet adaptée

##### **Les volumes**

- ⊕ La disposition des volumes sur les buffets, pourquoi faire ?

##### **Les contenants**

- ⊕ Les stagiaires découvriront quels styles de contenants ils peuvent utiliser pour la présentation des mets, travail en sous-groupe avec remise de situations obstacles

##### **Le personnel**

- ⊕ Où il sera mis en exergue l'importance de l'aspect du personnel sur l'environnement aussi bien du point de vue vestimentaire que comportemental

##### **Les couleurs et accords**

- ⊕ Les règles d'accords de couleurs

##### **Les odeurs et le toucher**

- ⊕ Comment surprendre les clients sur un buffet en utilisant ces deux sens

##### **Le goût**

- ⊕ Le goût comment ça marche ? Les grandes lois

##### **Proposition de schémas de distribution**

- ⊕ Les différents types de buffets et les flux de clientèles

##### **Validation par les stagiaires en réalisant une proposition de buffet**

- ⊕ Réalisation d'après des situations obstacles distribuées de propositions de buffets par les stagiaires en sous-groupes

#### Personnes concernées :

Chefs de cuisine,  
cuisiniers, maîtres d'hôtels,  
responsables de la  
restauration

#### **Pré requis : Aucun**

#### **PEDAGOGIE**

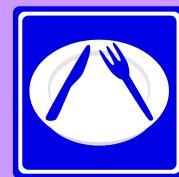
##### **Le Formateur**

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

##### **Moyens et pédagogie**



Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.



#### Intra entreprise France entière et International.

Tarif inter par personne

**3 jours**

**1 450 €**

Réf : HR123

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Alimentation du jeune enfant**

<b>Objectifs :</b> Identifier les besoins nutritionnels et alimentaires du petit enfant de 3 mois à 3 ans. Intégrer les différents groupes d'aliments indispensables. Repérer les grandes étapes de la diversification.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne travaillant dans la restauration du jeune enfant. <b>Pré requis :</b> Aucun		
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>		
<p><b>L'équilibre alimentaire du jeune enfant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les besoins de l'organisme du jeune enfant</li> <li>⊕ La composition des aliments</li> <li>⊕ Valeur nutritive</li> <li>⊕ Les rations alimentaires du jeune enfant</li> <li>⊕ Répartition (sur la journée et la semaine)</li> </ul> <p><b>Groupes d'aliments et équilibre alimentaire au quotidien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les sept groupes d'aliments <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les laits et dérivés - les viandes, poissons, œufs - les céréales, farineux, pommes de terre - les légumes et fruits - les matières grasses - les produits sucrés - les boissons</li> </ul> </li> <li>⊕ L'équilibre alimentaire au quotidien <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les erreurs fréquentes</li> <li>❖ Les contraintes à travers l'évolution des produits</li> <li>❖ Évolution des apports de l'agroalimentaire</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Diversification alimentaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les enjeux <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Bonne croissance – Répondre aux besoins nutritifs du jeune enfant</li> <li>❖ Nouveaux apports nutritionnels</li> <li>❖ Système immunitaire mis à l'épreuve</li> <li>❖ Nouvelles acquisitions motrices</li> <li>❖ Acquisition régulière de nouvelles saveurs</li> <li>❖ Ration de lait quotidienne</li> </ul> </li> <li>⊕ Les nutriments indispensables <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les protéines</li> <li>❖ Les glucides</li> <li>❖ Les lipides</li> <li>❖ Les vitamines</li> <li>❖ Les minéraux et oligo-éléments</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Troubles digestifs banals chez les petits enfants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les « petits mangeurs »</li> <li>⊕ Les coliques idiopathiques</li> <li>⊕ La déprime – Le mérécisme</li> <li>⊕ L'enfant mange n'importe quoi – Le pica</li> <li>⊕ L'anorexie précoce</li> <li>⊕ Les vomissements psychogènes – Trop souvent forcé ?</li> </ul> <p><b>Elaboration des menus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Rôle et importance du plan alimentaire</li> <li>⊕ Technique d'élaboration</li> <li>⊕ Du plan alimentaire au menu</li> <li>⊕ Conception des menus en fonction de l'âge des enfants</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>  <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding-bottom: 5px;"><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR132</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 050 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Les bases de la cuisine pour le petit déjeuner**

<b>Objectifs :</b> Acquérir les bases de la cuisine pour le petit déjeuner. Travaux pratiques en cuisine d'application. Étude de fiches techniques produits, apports techniques, exposé, expérimentation, dégustation.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne débutant dans la restauration.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Aucun
<p><b>La cuisson des oeufs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les oeufs à la coque</li> <li>⊕ Les oeufs à la poêle</li> <li>⊕ Les oeufs au plat</li> <li>⊕ Les oeufs brouillés</li> <li>⊕ Les oeufs en omelette</li> <li>⊕ Les oeufs cocotte</li> <li>⊕ Les oeufs pochés</li> <li>⊕ Les oeufs mollets</li> <li>⊕ Les oeufs durs</li> </ul> <p><b>Autres préparations du petit déjeuner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Le bacon, les saucisses, le jambon</li> <li>⊕ Les légumes cuits (pomme de terre, champignons, tomates)</li> <li>⊕ Les toasts</li> <li>⊕ Les crêpes</li> </ul> <p><b>Présentation des assiettes et plats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Le jeu des couleurs et des volumes</li> <li>⊕ Les éléments de décor sur assiette</li> <li>⊕ Les éléments de décor sur plat</li> </ul> <p><b>Hygiène – Tâches quotidiennes et périodiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Hygiène des cheveux et du visage</li> <li>⊕ Identification des sources de contamination dans l'environnement et dans les manipulations</li> <li>⊕ La neutralisation des microbes</li> <li>⊕ Nettoyage et désinfection</li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques  <b>Moyens et pédagogie</b>  Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.  
	<b>Intra entreprise France entière et Internationale.</b>
	<b>Tarif inter par personne</b>
	<b>2 jours</b>
	<b>1 050 €</b>
	Réf : HR134

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## **CUISINE, VINS ET PRODUCTION**

### **Cuisine du monde**

<p><b>Objectifs :</b> Découvrir les saveurs exotiques des cuisines du monde. Etre capable de varier la carte de son restaurant en intégrant des recettes venant du monde entier.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Cuisine italienne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Tomates Mozarella</li> <li>⊕ Pâtes à la Bolognaise, à la Carbonara, Lasagnes, Ravioli</li> <li>⊕ Pizza</li> <li>⊕ Risotto</li> <li>⊕ Tiramisu</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Cuisine espagnole</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Tapas</li> <li>⊕ Paella</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Cuisine libanaise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Homos</li> <li>⊕ Moutabal</li> <li>⊕ Taboule</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Cuisine marocaine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Tajines et couscous</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Cuisine chinoise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Canard laqué de Pékin</li> <li>⊕ Ravioli chinois</li> <li>⊕ Riz cantonais</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Cuisine japonaise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Sushis, sashimi</li> <li>⊕ Soupe de miso</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Cuisine indienne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Curry et Tandoori</li> <li>⊕ Pain Naan</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Cuisine mexicaine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Guacamole</li> <li>⊕ Tortillas</li> <li>⊕ Tacos</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant découvrir la cuisine du monde.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p>  <p><b>Moyens et pédagogie</b> </p> <p>Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 050 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR135</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 050 €</b>
<b>2 jours</b>				
<b>1 050 €</b>				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Cuisiner les gibiers**

<b>Objectifs :</b> Connaître toutes les spécificités de la cuisine des gibiers : de la marinade jusqu'aux vins d'accompagnement en passant par les sauces et les recettes les plus connues.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant cuisiner les gibiers.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Aucun
<ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Les marinades pour gibier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Son but</li> <li>✚ Les principes à respecter</li> <li>✚ La marinade à froid</li> <li>✚ La marinade à chaud</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Les grandes sauces du gibier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ La sauce poivrade</li> <li>✚ La sauce grand veneur</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Accompagnement classique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ La purée de marrons</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Recettes pour gibier à plume</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Bécasse aux noix et châtaignes - au foie gras</li> <li>✚ Caille au marc de Bourgogne</li> <li>✚ Faisan sur canapé - à la mode Alsacienne - aux figues</li> <li>✚ Grives au poêlon</li> <li>✚ Perdrix au chou - aux lentilles</li> <li>✚ Perdreau dans la feuille de vigne</li> <li>✚ Pigeon aux girolles</li> <li>✚ Pigeonneau aux épices et légumes confits - en croûte</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Recettes pour gibier à poil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Côtelettes de chevreuil aux cerises et à l'orange</li> <li>✚ Civet de chevreuil</li> <li>✚ Civet de lièvre</li> <li>✚ Filet de biche - Rôti de biche</li> <li>✚ Gigot de sanglier - Terrine de sanglier</li> <li>✚ Sanglier avec une poêlée aux marrons</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Quels vins servir avec le gibier ?</b></li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques   <b>Moyens et pédagogie</b> Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.      <b>Intra entreprise France entière et International.</b>  <b>Tarif inter par personne</b>  <b>2 jours</b> <b>1 050 €</b>
	Réf : HR136

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## CUISINE, VINS ET PRODUCTION

### Pâtisserie

<p><b>Objectifs :</b> Permettre à du personnel travaillant en cuisine d'acquérir ou de revoir les techniques de base de la pâtisserie.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #F0E6FF;">PROGRAMME</th><th style="text-align: center; background-color: #F0E6FF;">Personnes concernées :</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Approvisionnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Recherche des produits de base</li> <li>⊕ Gérer un stock de produits périssables</li> </ul> </li> <li>~ <b>Comprendre et maîtriser les phénomènes de cuisson</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Maîtriser les règles de fabrication des pâtisseries (notamment de cuisson du sucre et du chocolat)</li> <li>⊕ Entretien des équipements particuliers</li> </ul> </li> <li>~ <b>Hygiène et sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Appliquer les règles d'hygiène générale et alimentaire</li> <li>⊕ Appliquer les règles de sécurité du travail</li> </ul> </li> <li>~ <b>Les édulcorants</b></li> <li>~ <b>Créativité en pâtisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Elaboration de fiches techniques</li> <li>⊕ Les principes de la créativité</li> <li>⊕ Mise en place de gammes de produits pâtisserie</li> <li>⊕ Proposition de mets en fonction des menus</li> <li>⊕ Savoir tirer le meilleur parti des nouveaux produits</li> </ul> </li> <li>~ <b>Réalisations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les techniques de base : pâtes, crèmes, appareils, biscuits, meringues</li> <li>⊕ La réalisation d'entremets, gâteaux, fruits pochés</li> <li>⊕ Les desserts individuels à l'assiette : mousses, feuilletés, nougats, crèmes</li> <li>⊕ Réalisation de brioches, croissants et produits de petit déjeuner</li> <li>⊕ Tarte rapides</li> <li>⊕ Les gâteaux de voyage (brownies, fondant chocolat, muffins, cookies)</li> </ul> </li> <li>~ <b>Les décors en pâtisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Présenter les mets de manière attrayante</li> <li>⊕ Chocolat, sucre, nougatine, fruits, cornets, coloration</li> </ul> </li> <li>~ <b>La présentation des produits</b></li> <li>~ <b>Contraintes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Réalisation des entrées et des desserts chauds</li> <li>⊕ Confection des buffets pour les réceptions</li> <li>⊕ Respecter les recettes imposées</li> </ul> </li> <li>~ <b>Création d'une recette par participant</b></li> </ul> </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Personnes concernées :</b>            Personnel de cuisine.    <b>Pré requis :</b> Aucun    <b>PEDAGOGIE</b>    <b>Le Formateur</b>            Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques         </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;">  </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Moyens et pédagogie</b>   </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;">           Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.         </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;">  </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Intra entreprise France entière et International.</b> </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Tarif inter par personne</b> </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>2 jours</b> </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>1 050 €</b> </td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: center; vertical-align: top;">           Réf : HR138         </td></tr> </tbody></table>	PROGRAMME	Personnes concernées :	<ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Approvisionnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Recherche des produits de base</li> <li>⊕ Gérer un stock de produits périssables</li> </ul> </li> <li>~ <b>Comprendre et maîtriser les phénomènes de cuisson</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Maîtriser les règles de fabrication des pâtisseries (notamment de cuisson du sucre et du chocolat)</li> <li>⊕ Entretien des équipements particuliers</li> </ul> </li> <li>~ <b>Hygiène et sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Appliquer les règles d'hygiène générale et alimentaire</li> <li>⊕ Appliquer les règles de sécurité du travail</li> </ul> </li> <li>~ <b>Les édulcorants</b></li> <li>~ <b>Créativité en pâtisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Elaboration de fiches techniques</li> <li>⊕ Les principes de la créativité</li> <li>⊕ Mise en place de gammes de produits pâtisserie</li> <li>⊕ Proposition de mets en fonction des menus</li> <li>⊕ Savoir tirer le meilleur parti des nouveaux produits</li> </ul> </li> <li>~ <b>Réalisations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les techniques de base : pâtes, crèmes, appareils, biscuits, meringues</li> <li>⊕ La réalisation d'entremets, gâteaux, fruits pochés</li> <li>⊕ Les desserts individuels à l'assiette : mousses, feuilletés, nougats, crèmes</li> <li>⊕ Réalisation de brioches, croissants et produits de petit déjeuner</li> <li>⊕ Tarte rapides</li> <li>⊕ Les gâteaux de voyage (brownies, fondant chocolat, muffins, cookies)</li> </ul> </li> <li>~ <b>Les décors en pâtisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Présenter les mets de manière attrayante</li> <li>⊕ Chocolat, sucre, nougatine, fruits, cornets, coloration</li> </ul> </li> <li>~ <b>La présentation des produits</b></li> <li>~ <b>Contraintes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Réalisation des entrées et des desserts chauds</li> <li>⊕ Confection des buffets pour les réceptions</li> <li>⊕ Respecter les recettes imposées</li> </ul> </li> <li>~ <b>Création d'une recette par participant</b></li> </ul>	<b>Personnes concernées :</b> Personnel de cuisine.  <b>Pré requis :</b> Aucun  <b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques				<b>Moyens et pédagogie</b> 		Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.				<b>Intra entreprise France entière et International.</b>		<b>Tarif inter par personne</b>		<b>2 jours</b>		<b>1 050 €</b>		Réf : HR138
PROGRAMME	Personnes concernées :																					
<ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Approvisionnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Recherche des produits de base</li> <li>⊕ Gérer un stock de produits périssables</li> </ul> </li> <li>~ <b>Comprendre et maîtriser les phénomènes de cuisson</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Maîtriser les règles de fabrication des pâtisseries (notamment de cuisson du sucre et du chocolat)</li> <li>⊕ Entretien des équipements particuliers</li> </ul> </li> <li>~ <b>Hygiène et sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Appliquer les règles d'hygiène générale et alimentaire</li> <li>⊕ Appliquer les règles de sécurité du travail</li> </ul> </li> <li>~ <b>Les édulcorants</b></li> <li>~ <b>Créativité en pâtisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Elaboration de fiches techniques</li> <li>⊕ Les principes de la créativité</li> <li>⊕ Mise en place de gammes de produits pâtisserie</li> <li>⊕ Proposition de mets en fonction des menus</li> <li>⊕ Savoir tirer le meilleur parti des nouveaux produits</li> </ul> </li> <li>~ <b>Réalisations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les techniques de base : pâtes, crèmes, appareils, biscuits, meringues</li> <li>⊕ La réalisation d'entremets, gâteaux, fruits pochés</li> <li>⊕ Les desserts individuels à l'assiette : mousses, feuilletés, nougats, crèmes</li> <li>⊕ Réalisation de brioches, croissants et produits de petit déjeuner</li> <li>⊕ Tarte rapides</li> <li>⊕ Les gâteaux de voyage (brownies, fondant chocolat, muffins, cookies)</li> </ul> </li> <li>~ <b>Les décors en pâtisserie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Présenter les mets de manière attrayante</li> <li>⊕ Chocolat, sucre, nougatine, fruits, cornets, coloration</li> </ul> </li> <li>~ <b>La présentation des produits</b></li> <li>~ <b>Contraintes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Réalisation des entrées et des desserts chauds</li> <li>⊕ Confection des buffets pour les réceptions</li> <li>⊕ Respecter les recettes imposées</li> </ul> </li> <li>~ <b>Création d'une recette par participant</b></li> </ul>	<b>Personnes concernées :</b> Personnel de cuisine.  <b>Pré requis :</b> Aucun  <b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur</b> Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques																					
																						
	<b>Moyens et pédagogie</b> 																					
	Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.																					
																						
	<b>Intra entreprise France entière et International.</b>																					
	<b>Tarif inter par personne</b>																					
	<b>2 jours</b>																					
	<b>1 050 €</b>																					
	Réf : HR138																					

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Cuisson basse température**

<p><b>Objectifs :</b> La formation a pour objet la découverte de la cuisine à basse température : la méthodologie, les avantages, les bénéfices économiques, la qualité organoleptique, les spécificités en matière de maîtrise sanitaire.</p> <p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>CUISSON BASSE TEMPERATURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>~ <b>Découverte de la cuisine à basse température</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Définition de la cuisine à basse température</li><li>⊕ Définition de la technique</li><li>⊕ La juste température</li></ul></li><li>~ <b>Les avantages de la cuisson à basse température</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Qualité organoleptique</li><li>⊕ Les bénéfices économiques</li><li>⊕ La cuisson sous-vide en emballage souple</li><li>⊕ La cuisson de nuit</li></ul></li><li>~ <b>Les cuissons</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Un très bon outil de travail préventif</li><li>⊕ Cuisson des viandes : les températures</li><li>⊕ Cuisson des légumes : les températures</li><li>⊕ Cuisson des poissons : les températures</li></ul></li><li>~ <b>Mise en place de la technique</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Pré cuisson, marquage</li><li>⊕ Cuisson « haute-basse »</li><li>⊕ Cuisson « basse-basse »</li><li>⊕ Réfrigération</li></ul></li><li>~ <b>Qualité des produits cuits à juste température</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ La salubrité des produits</li><li>⊕ La durée de vie des produits</li></ul></li><li>~ <b>Les effets sur les produits</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Jutosité et tendreté</li><li>⊕ Cellulose, pectines, vitamines et oligo-éléments des légumes verts</li><li>⊕ Amidon des féculents</li><li>⊕ Saveurs intactes, textures parfaites et homogènes</li></ul></li><li>~ <b>Le matériel</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les différents outils et le matériel cuisson basse température</li></ul></li></ul> <p><b>MAITRISE SANITAIRE : SPECIFICITES DE LA CUISSON BASSE TEMPERATURE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>~ <b>Analyse des risques par la méthode H.A.C.C.P.</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Directives, règlements et normes</li><li>⊕ Méthode des 5 M</li><li>⊕ Procédures d'hygiène</li><li>⊕ Le personnel</li></ul></li><li>~ <b>Les micro-organismes</b><ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les grandes familles de germes</li><li>⊕ Forme végétative et sporulation</li><li>⊕ Les conditions de destruction thermique des formes végétatives</li><li>⊕ Les spécificités de la cuisson basse température</li></ul></li></ul>	<p><u>Personnes concernées :</u> Personnel de cuisine.</p> <p><u>Pré requis :</u> Aucun</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel de la Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p>Spécialiste de la cuisson basse température.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.</p> <p>Apports théoriques et applications pratiques sous forme d'ateliers en situation de travail.</p> <p>Cuissons sur des produits frais (viandes, poissons, légumes). Remise d'un support aide-mémoire au participant.</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux par personne</p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR143</p>
--	---

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****La biochimie des aliments (alimentation équilibrée)**

<p><b>Objectifs :</b> Les cuisiniers doivent bien l'admettre, le tour de leurs clientèles fait aussi partie de leurs préoccupations. Afin de sortir du conflit sans fin opposant diététiciens et professionnels des métiers de bouche, nous proposons à ces derniers une formation sur l'initiation à l'équilibre alimentaire et à la biochimie des aliments. Ce stage peut-être, sur demande, suivi d'une seconde journée en cuisine afin de réaliser les plats mis au point en première journée de formation.</p> <p><b>Objectifs pédagogique :</b> A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de réaliser des plats équilibrés quant aux demandes de la clientèle.</p>	<b>PROGRAMME</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Présentation du formateur</li> <li>➤ Présentation des stagiaires</li> <li>➤ Représentation des stagiaires sur le thème de la formation</li> <li>➤ Nature et propriétés des constituants alimentaires</li> <li>➤ Modifications physico-chimiques intervenant sous l'action de l'air, de la chaleur et des acides</li> <li>➤ Qualité nutritionnelle des aliments</li> <li>➤ L'alimentation rationnelle</li> </ul> <p>Remise d'un document de travail comprenant plus de 500 références de produits, de plats de boissons avec leurs teneurs respectives en KiloJoules, Kilocalories, Eau, Protides, glucides, sucres, amidon, fibres alimentaires et lipides.</p> <p>Ce document servira de base aux stagiaires pour mettre au point un menu équilibré.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Chefs de cuisine, Cuisiniers, Responsables de la restauration.</p> <p><b>Pré requis :</b> Connaissances de base des techniques culinaires de préparation, de vente de service en Restauration</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> </p> <p>Pédagogie active, expository et participative alternant des phases théoriques et d'exercices d'application. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif Inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>1 jour</b></td> </tr> <tr> <td><b>650 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR146</p>	<b>1 jour</b>	<b>650 €</b>
<b>1 jour</b>				
<b>650 €</b>				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Apéritifs et cocktails moléculaires**

**Objectifs :** Il fallait bien s'en douter... depuis que la science cherche à expliquer ce qu'il y a autour de nous, la rencontre avec notre monde se devait d'être inévitable. Loin de transformer les barman en chimistes comme le laisseraient à penser les esprits chagrin, cette discipline fait appel à la curiosité et à l'esprit méthodique qui sommeille en chacun de nous.

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de reproduire les recettes qu'il aura exécutées et de mieux analyser les réactions physiques et chimiques qui s'offrent dans son travail quotidien.

**PROGRAMME****Histoire de la cuisine moléculaire**

- ⊕ Du XVIIème siècle à nos jours
- ⊕ Histoire et précurseurs des recettes moléculaires

**La science et la cuisine, les bases**

- ⊕ Revoir ou découvrir les bases de la physique et de la chimie au travers de votre vie professionnelle de tous les jours

**La tensio-activité**

- ⊕ Définition et applications

**Parfums et arômes**

- ⊕ La diffusion des épices et arômes dans la cuisine : dans les liquides et dans les solides
- ⊕ Quelques exemples de recettes et leurs approches « scientifiques »
  - Les gelées et gels
  - Respect du goût et des couleurs

**Les recettes**

- ⊕ Avec le café, le petit chocolat pétillant (solubilisation des sucres)
- ⊕ Le café mexicain mousseux (émulsion des liquides)
- ⊕ Guimauve à la menthe glaciale (mousse gélifiée)
- ⊕ Irish coffee aux amandes torréfiées (réaction de Maillard)
- ⊕ Sangria blanche vitaminée (anti oxydation, si acide ascorbique)
- ⊕ Sphère pomme caramel, vodka (sphérification, billes dures)
- ⊕ Sphère de chorizo au cidre (sphérification inverse, billes molles)
- ⊕ Presque fausse bière à la gelée de citron (effervescence)
- ⊕ Jus de raisin perlant (fermentation)

**Personnes concernées :**

Barmen, assistants directeurs de la restauration.

**Pré requis :** Aucun**PEDAGOGIE****Le Formateur**

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

**Moyens et pédagogie**

Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.

**Intra entreprise France entière et International.****Tarif Inter par personne**

**2 jours**

**1 050 €**

Réf : HR151

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Accords mets et vins**

<b>Objectifs :</b> A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables de conseiller un vin ou une boisson en rapport avec un produit alimentaire ou gastronomique.	<b>Personnes concernées :</b> Toute personne intéressée par les accords mets et vins.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Aucun
<ul style="list-style-type: none"> <li>~ <b>Les principales distinctions entre les mets</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les modes de cuisson</li> <li>⊕ La texture</li> <li>⊕ La saveur</li> <li>⊕ Les sauces et garnitures</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Les différentes familles de produits</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Présentation et connaissance des produits et régions d'origines</li> <li>⊕ Caractéristiques gustatives</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Les accords mets et vins</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les règles de base des accords mets et vins</li> <li>⊕ Les accords identifiés selon la région et le type d'établissement</li> <li>⊕ Les accords fromages et vins</li> </ul> </li>   <li>~ <b>Les techniques de vente autour des accords mets et vins</b></li>   <li>~ <b>La dégustation et l'analyse d'accords mets et vins</b></li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b>  <b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques  <b>Moyens et pédagogie</b>  Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.
	
	<b>Intra entreprise France entière et International.</b>
	<b>Tarif Inter par personne</b>
	<b>2 jours</b>
	<b>1 050 €</b>
	Réf : HR174

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**CUISINE, VINS ET PRODUCTION****Développement culinaire**

<p><b>Objectifs :</b> A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables de maîtriser les bases de la cuisine et de concevoir la carte. Ils maîtriseront la pratique culinaire, sauront gérer l'équipe et les relations entre la cuisine et la salle.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne devant travailler en restauration.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun</p>
<p><b>Les bases de la cuisine</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ L'organisation du travail</li><li>⊕ La sélection des matières premières et les fournisseurs</li><li>⊕ L'approvisionnement, stocks et magasinage</li><li>⊕ La connaissance des produits</li><li>⊕ La préparation, l'élaboration des plats dans les règles de l'art</li><li>⊕ La connaissance de la clientèle</li><li>⊕ Les grands principes de la définition de la carte</li><li>⊕ La conception de la carte proprement dite</li><li>⊕ Le renouvellement de la carte</li></ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>Les bases de la pratique culinaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ La nature des plats en fonction de la clientèle</li><li>⊕ L'évolution du produit face aux nouvelles tendances</li><li>⊕ La maîtrise des techniques de cuisson et de préparation</li><li>⊕ La cuisson sous vide et la cuisson basse température</li><li>⊕ Les fonds et sauces</li></ul>	<p>Active, démonstrative et expositive. Evaluation en fin de session.</p>
<p><b>La pratique culinaire – perfectionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Les connaissances organoleptiques (goût, saveurs, assaisonnements)</li><li>⊕ L'équilibre nutritionnel</li><li>⊕ Le dressage de l'assiette (volume, couleur)</li></ul>	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p>
<p><b>Cohésion d'équipe en restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⊕ Créer les conditions d'une coopération efficace entre la cuisine et la salle</li><li>⊕ Mettre l'accent sur la valeur ajoutée de la relation transversale (richesse de la complémentarité)</li><li>⊕ S'entraîner au briefing quotidien : détermination d'objectifs collectifs</li><li>⊕ La gestion de crise dans l'équipe</li><li>⊕ Se situer face à son équipe</li></ul>	<p><b>Tarif Inter par personne</b></p> <hr/> <p><b>4 jours</b></p> <hr/> <p><b>1 990 €</b></p> <hr/>
	Réf : HR180

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Comment établir de bonnes relations avec les médias ?

<p><b>Objectifs :</b> Augmenter le nombre et la qualité des retombées de sa communication.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Prestataires du tourisme.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	
<p><b>~ Jour 1 : Définitions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>MEDIA = notions de média</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ecrit, audiovisuel, Internet...</li> <li>❖ Presse française /étrangère</li> <li>❖ Presse nationale/régionale/locale/gratuite</li> <li>❖ Presse grand public, spécialisée, professionnelle</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Mode de fonctionnement d'une rédaction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Organisation d'une rédaction (presse écrite)</li> <li>❖ Divers types de journalistes (pigistes, correspondants, chargés de rubriques, rédacteurs,...)</li> <li>❖ Diverses notions techniques (bouclages, actus, ours,...)</li> <li>❖ Les attentes des journalistes en termes de contenu</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Quelle stratégie adopter ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Quelle presse viser ? <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ En fonction de l'importance de mon « produit » touristique, des événements créés ?</li> <li>➢ En fonction de ma connaissance des media</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Pré requis :</u> Aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation. Cas pratiques vécus par le formateur</p>
<p><b>~ Jour 2 : Le plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Calendrier d'actions :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vos événements, votre « produit » touristique, et les délais de bouclage et de réactivité des médias pour une meilleure efficacité</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Le traitement de l'information :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Quel message ? contenu, ton, vocabulaire à employer</li> <li>❖ Dossier et communiqué de presse : contenu, forme, volume, illustration</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les actions complémentaires :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relations publiques</li> <li>❖ Eductour ou voyage de familiarisation et de découverte pour la presse</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Mesure des résultats obtenus et prospective :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Press book, « argus » de la presse, stratégie de renouvellement et de fidélisation</li> </ul> </li> </ul>	 <p>Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p>
	<p><b>Intra entreprise France entière et Internationale.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR088</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**TOURISME****Le B.A.BA de la communication pour les entreprises du tourisme**

<b>Objectifs :</b> Définir les priorités en termes d'actions, équilibrer les divers moyens disponibles, contrôler les actions, en vérifier l'efficacité.	<b>Personnes concernées :</b> Chefs d'entreprise du secteur du tourisme.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Aucun.
<p><b>~ Matinée : Définitions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>⊕ Définition de la communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les divers moyens de se faire connaître : publicité, Internet, promotion, sponsoring, salons, relations publiques et presse, ...</li> </ul> </li> <li><b>⊕ Communiquer sur quoi ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mon produit est-il « communicable » ?</li> <li>❖ Analyse des divers produits et services de mon établissement</li> <li>❖ Quels atouts mettre en avant ?</li> </ul> </li> <li><b>⊕ Quelle stratégie adopter ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le budget à consacrer à votre communication</li> <li>❖ Comment communiquer ? avec qui ? dans quel but ?</li> </ul> </li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b>
<p><b>~ Après-midi : Le plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>⊕ Les actions à entreprendre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relations publiques/presse</li> <li>❖ Eductour ou voyage de familiarisation et de découverte pour la presse et les TO/voyagistes</li> <li>❖ Sponsoriser un événement</li> <li>❖ Relations avec les institutionnels du tourisme</li> <li>❖ Créer son site Internet</li> <li>❖ Acheter de l'espace publicitaire</li> <li>❖ Créer des partenariats, créer un groupement d'hôtels</li> </ul> </li> <li><b>⊕ Calendrier d'actions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La communication de votre établissement doit s'adapter à ces divers moyens, mois après mois</li> </ul> </li> <li><b>⊕ Les actions complémentaires :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Etre présent dans un salon, visiter un salon, organiser un « workshop »</li> </ul> </li> <li><b>⊕ Mesure des résultats obtenus et prospective</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Taux d'occupation, Press book, enquête de satisfaction, stratégie de renouvellement et de fidélisation</li> </ul> </li> </ul>	<b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques. <b>Moyens et pédagogie</b>  Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.
	 Cas pratiques vécus par le formateur
	 Débat avec le public. Analyse critique de documents.
	 <u>Intra entreprise France entière et International.</u>
	<b>Tarif inter par personne</b> <b>1 jour</b> <b>Tarif : nous consulter</b> Réf : HR089

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### L'anglais du tourisme

**Objectifs :** Répondre aux questions en anglais, se faire comprendre de la clientèle étrangère dans des situations simples.

#### PROGRAMME

**Préalable :** les niveaux des stagiaires étant différents, une évaluation est indispensable avant de commencer la formation, pour éviter une déperdition d'efficacité.

De plus, il existe des niveaux différents entre l'oral et l'écrit.

#### ANGLAIS ECRIT du Tourisme

- ⊕ **Les réservations**
  - ❖ Répondre aux courriers, e-mail, fax, ...
- ⊕ **Les demandes d'informations**
  - ❖ Savoir décrire son environnement touristique
  - ❖ Les principaux événements, les produits
  - ❖ Le temps (météo)
  - ❖ La situation géographique
  - ❖ La gastronomie, les coutumes, ...
- ⊕ **Les documents de promotion/d'information**
  - ❖ Brochures, dépliants, plaquettes : les décrire
- ⊕ **Les documents de promotion/d'information spécifiques**
  - ❖ Communiqué et dossiers de presse

#### ANGLAIS ORAL du Tourisme

- ⊕ **Anglais ou américain ?**
  - ❖ Quelques différences de vocabulaire
- ⊕ **L'anglais au téléphone (ce qu'il y a de plus difficile)**
  - ❖ Comprendre, se faire comprendre, savoir répondre, savoir faire patienter, épeler un nom
- ⊕ **L'anglais en face à face**
- ⊕ **Traiter des réclamations, des urgences**
- ⊕ **Savoir expliquer, décrire une brochure, un produit**

Ces points oraux sont essentiellement pratiques : dialogue, mise en situation, ...

Des mises en situation « de contrôles mystères » (clients anonymes) peuvent être proposées pour vérifier les acquis.

#### Personnes concernées :

Prestataires et organismes du tourisme.

**Pré requis :** Aucun.

#### PEDAGOGIE

##### Le Formateur

Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques, bilingue, formateur en anglais.

##### Moyens et pédagogie



Ateliers d'entraînement de mise en situation.



Dialogues  
Proposition de fiches de vocabulaire.



#### Intra entreprise France entière et International.

**Tarif inter par personne**

**2 x 7 jours**

**Tarif : nous consulter**

Réf : HR090

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Les 100 mots d'anglais du tourisme

<b>Objectifs :</b> Acquérir les mots essentiels pour accueillir un touriste anglais.	<b>Personnes concernées :</b> Prestataires et organismes du tourisme.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> Aucun.
<p>~ <b>Rappel des situations principales et étude du vocabulaire adéquat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Accueil</li> <li>⊕ Présentation des différents types d'hébergement</li> <li>⊕ La région et ses richesses</li> <li>⊕ Les loisirs et les sports</li> <li>⊕ Les excursions</li> <li>⊕ La vie culturelle locale</li> <li>⊕ Les événements</li> </ul> <p>~ <b>Réservation et renseignements par téléphone ou en face à face</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les moyens de transports locaux</li> <li>⊕ Les locations de vélo, voiture, ...</li> <li>⊕ Les disponibilités</li> <li>⊕ Situation des hébergements par rapport aux villes connues ou sites principaux</li> <li>⊕ Accès en voiture, en train ...</li> <li>⊕ Les tarifs et activités</li> </ul>	<b>PEDAGOGIE</b> <b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques, bilingue, formateur en anglais. <b>Moyens et pédagogie</b>  Ateliers d'entraînement de mise en situation.  Dialogues Proposition de fiches de vocabulaire.  <u>Intra entreprise France entière et International.</u> <u>Tarif inter par personne</u> <b>7 jours</b> <b>Tarif : nous consulter</b> Réf : HR091

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Français langue étrangère

<p><b>Objectifs :</b> Communiquer à l'oral en français dans des situations élémentaires de la vie quotidienne.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Prestataires du tourisme d'origine étrangère.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
<p><b>Préalable :</b> les niveaux des stagiaires étant différents, une évaluation est indispensable avant de commencer la formation, pour éviter une déperdition d'efficacité.</p> <p>De plus, il existe des niveaux différents entre l'oral et l'écrit.</p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<p><b>A l'oral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Connaître les spécificités culturelles et comportementales françaises</li> <li>⊕ Se présenter <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Présenter son village, sa station, soi-même, son hôtel, ...</li> </ul> </li> <li>⊕ Les formules de politesse</li> <li>⊕ Les basiques d'accueil, d'au-revoir, de remerciement, ...</li> <li>⊕ Demander un renseignement <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ D'où venez-vous ? de quelle information avez-vous besoin ?</li> </ul> </li> <li>⊕ Décrire des personnes</li> <li>⊕ Décrire un lieu</li> <li>⊕ Dans un lieu public, magasin, office de tourisme, restaurant : vocabulaire spécifique</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques, bilingue, formateur en anglais.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  Ateliers d'entraînement de mise en situation.  Dialogues Proposition de fiches de vocabulaire. 
<p><b>A l'écrit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Correspondance simple <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vocabulaire basique de confirmations de réservation par exemple</li> </ul> </li> <li>⊕ Comprendre un document, une brochure, un courrier</li> <li>⊕ Traiter des réclamations, des urgences au mieux <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se faire des fiches de vocabulaire</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>5 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR093</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Manager opérationnel du tourisme

<p><b>Objectifs :</b> Acquérir une démarche et un état d'esprit pour comprendre les facteurs d'implication et les blocages d'une équipe afin de créer un bon climat de travail. Savoir stimuler les énergies et développer les compétences. Favoriser l'autonomie des individus à leur poste de travail.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Manager du tourisme.</p> <p><b>Pré requis :</b> savoir communiquer, avoir une bonne connaissance de soi (points forts, faiblesses, comportements).</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Clarifier ses rôles et ses responsabilités</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisez l'approche du coaching pour accroître la performance et favoriser l'évolution des équipes et l'accélération des apprentissages. Le manager coach motive, accompagne, oriente son équipe</li> </ul> </li> <li><b>Connaître son équipe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer les talents, les compétences, les apprentissages nécessaires</li> </ul> </li> <li><b>Les différents styles de management</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directif, persuasif, en fonction des degrés d'engagement et de compétence du salarié</li> </ul> </li> <li><b>Evaluer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour faire évoluer (apprendre à organiser et conduire des entretiens d'appréciation de manière efficace : préparation, accueil, écoute active, analyse des résultats, l'appréciation, la formulation et la détermination des objectifs, le choix des actions, le suivi)</li> </ul> </li> <li><b>Repérer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les besoins de formation</li> </ul> </li> <li><b>Motiver son équipe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une attitude mentale positive, donner les moyens d'atteindre l'objectif fixé</li> <li>Apporter une reconnaissance en utilisant des signes d'attention (strökes)</li> <li>Impliquer le personnel dans la réussite et les résultats de l'entreprise, donner des challenges</li> <li>Connaître les différentes causes de démotivation afin de les éviter</li> </ul> </li> <li><b>Animez une réunion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir définir l'objectif de la réunion et obtenir la participation active du groupe</li> <li>La préparation et l'organisation</li> <li>Choisir le type de réunion : information, négociation, résolution de problème</li> <li>Savoir conclure la réunion pour aboutir à des solutions/décisions</li> </ul> </li> <li><b>Organisez le travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définir le projet, fixer la date de réalisation, définir les étapes, les moyens</li> <li>Passer de la définition de tâches à la définition de rôles</li> <li>Déléguer et suivre</li> <li>Adapter son management aux différentes étapes de l'évolution de l'équipe et du projet</li> <li>Clore le projet en n'oubliant pas de féliciter l'équipe</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation. Cas pratiques vécus par le formateur Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b> <b>4 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR094</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

**TOURISME****Marketing stratégique**

<b>Objectifs :</b> Acquérir les méthodes et outils, identifier, interpréter les diverses stratégies possibles.	<b>Personnes concernées :</b> Directeurs et responsables d'office de tourisme. <b>Pré requis :</b> Aucun.
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<p><b>~ Analyse de l'existant / bilan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Quel est mon produit, ma station ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Atouts, faiblesses, au niveau du produit, du personnel, situation géographique.</li> <li>✖ Pistes d'améliorations possibles, impossibles ?</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les chiffres-clés, les éléments quantitatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Quelle est la fréquentation de ma station/ville/structure ?</li> <li>✖ Origine géographique ? pics de fréquentation ? certains échecs ?</li> <li>✖ Evolution des chiffres sur plusieurs années</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les éléments qualitatifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Il y a-t-il eu une enquête de satisfaction ? Que dit le livre d'or ? Comment les touristes nous connaissent-ils ? Que dit la presse ?</li> <li>✖ Sommes-nous connus ?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>~ Diagnostic / quelle stratégie adopter ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Savoir déterminer des objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Ma stratégie est-elle de développer la notoriété, les animations, la fréquentation, la communication ?</li> <li>✖ Mon produit correspond-il à ces objectifs ?</li> <li>✖ Dois-je réfléchir aussi à des axes de formation ?</li> <li>✖ Quelle presse viser ?</li> <li>✖ De quel budget est-ce que je dispose ?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>~ Les actions à entreprendre = le plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Le marketing mix</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Définition du produit, distribution, politique tarifaire, plan d'action commerciale et de communication</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>L'action commerciale spécialisée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Fichiers clients, outils de « vente », arguments à exploiter, le rendez-vous commercial et la négociation (TO, autocaristes), le book technique</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>La communication spécialisée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Achats d'espace, brochures, être dans des guides spécialisés</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Calendrier d'actions et planning de commercialisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ En fonction des événements de votre ville, des délais de commercialisation, un calendrier d'action sur 12 mois est à établir</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les actions complémentaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Relations publiques et presse</li> <li>✖ Eductour ou voyage de familiarisation et de découverte pour la presse/voyagistes</li> <li>✖ Être présent dans un salon</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Mesure des résultats obtenus et prospective</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Press book, « argus » de la presse, taux d'occupation et de fréquentation, stratégie de renouvellement et de fidélisation</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p>  <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p>  <p>Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p>  <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR095</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Marketing et commercialisation pour les entreprises du tourisme

<p><b>Objectifs :</b> Professionnaliser la commercialisation : marketing, communication et mailing.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Prestataires du tourisme.</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<p><b>~ Préambule</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Marketing et commercialisation = budget           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Quel budget consacrer à cette action, sans déséquilibrer les autres postes de l'entreprise ?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>~ Jour 1 : Analyse de l'existant / bilan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Quel est mon produit ?           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Atouts, faiblesses, au niveau du produit, du personnel, situation géographique. Pistes d'amélioration possibles, impossibles ?</li> </ul> </li> <li>⊕ Les chiffres-clés, les éléments quantitatifs           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Quelle est la fréquentation de mon établissement ?</li> <li>✗ Origine géographique ? pics de fréquentation ?</li> </ul> </li> <li>⊕ Les éléments qualitatifs           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Il y a t-il eu une enquête de satisfaction ? que dit le livre d'or ? comment les touristes nous connaissent-ils ? clientèle habituée ou infidèle ?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>~ Jour 2 : Diagnostic / quelle stratégie adopter ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Savoir déterminer des objectifs           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Dois-je privilégier l'action commerciale, la communication ? sur quelles clientèles ?</li> <li>✗ Mon produit correspond-il à ces objectifs ?</li> <li>✗ Dois-je réfléchir aussi à des axes de formation ?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>~ Jours 2 &amp; 3 : Les actions à entreprendre = le plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Le marketing mix           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Définition du produit, distribution, politique tarifaire, plan d'action commerciale et de communication</li> </ul> </li> <li>⊕ L'action commerciale           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Fichiers clients, outils de « vente », arguments à exploiter, le Rendez-vous commercial et la négociation (TO, autocaristes), le book technique</li> </ul> </li> <li>⊕ La communication et la promotion commerciale           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Achats d'espace, brochures, être dans des guides spécialisés</li> </ul> </li> <li>⊕ Calendrier d'actions et planning de commercialisation           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ En fonction des événements de votre ville, des délais de commercialisation, un calendrier d'action sur 12 mois est à établir</li> </ul> </li> <li>⊕ Les actions complémentaires           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Relations publiques et presse, qui ne coûtent pas cher</li> <li>✗ Savoir favoriser des partenariats, se regrouper à plusieurs, créer un club</li> </ul> </li> <li>⊕ Mesure des résultats obtenus et prospective           <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ taux d'occupation et de fréquentation, stratégie de renouvellement et de fidélisation</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Pré requis :</u> Aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Formation/Action.</p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p>  <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p>  <p>Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p>  <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>3 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR096</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Connaître et analyser les marchés étrangers

<p><b>Objectifs :</b> Travailler avec les agences réceptives, capter les clientèles étrangères, commercialiser sur les marchés étrangers.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Prestataires et organismes du tourisme.</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
<p>~ <b>Analyse des comportements et des marchés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Comment obtenir des informations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ MDF, institutionnels du tourisme, études, sites Internet, ...</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Comportements du grand public</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Attentes en termes d'accueil, de prestations</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Ce qu'attendent les professionnels du tourisme (voyagistes, autocaristes)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Professionnalisme à adopter</li> <li>✖ Erreurs à éviter</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les agences réceptives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Comment travailler avec elles ?</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les TO/Voyagistes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Négociations, allotements, commissions, ...</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Formation/Action.</p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p> <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p> <p>Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>1 jour</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p>	
<p>~ <b>Les actions à entreprendre = le plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Les salons professionnels étrangers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Se regrouper à plusieurs, exposer, la documentation, les arguments à mettre en avant, les animations du stand</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les workshops professionnels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Quel coût ? sont-ils utiles ?</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les actions complémentaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Relations publiques et presse étrangère</li> <li>✖ Eductour ou voyage de familiarisation et de découverte pour la presse/les voyagistes</li> <li>✖ Informer /former son personnel aux comportements des étrangers</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Mesure des résultats obtenus</b></li> </ul>		<p>Réf : HR097</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Connaître et savoir vendre les atouts de sa région

<p><b>Objectifs :</b> Comment repérer les attentes et les centre d'intérêts des clients, savoir vendre les atouts de sa région pour que les clients puissent organiser leur séjour et aient l'envie de rester plus longtemps, de revenir plus souvent ou d'en parler autour d'eux.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Prestataires et organismes du tourisme.</p>		
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<p><b>~ La région</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Sa géographie, son histoire, son climat, sa démographie, son économie</li> </ul> <p><b>~ Le tourisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Patrimoine : sites naturels – moulins – châteaux – parcs et jardins – sites religieux – musées</li> <li>⊕ Visites historiques – routes thématiques</li> <li>⊕ Visites techniques - les activités économiques actuelles et disparues</li> <li>⊕ Sports – activités nature – lieux et intérêts</li> <li>⊕ Activités artistiques – agenda – tarifs</li> </ul> <p><b>~ Méthode d'approche commerciale - la vente par suggestions - outils</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Analyse de divers schémas de comportements des professionnels du tourisme : les bons et les mauvais</li> <li>⊕ Etude de bons comportement à partir des sociaux types touristiques déjà repérés</li> <li>⊕ Comment diriger une vente par suggestions face aux touristes</li> </ul> <p><b>~ Définition du cycle de service – 10 étapes clé</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Food &amp; Beverage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Premier contact</li> <li>⊕ Hall et Entrée</li> <li>⊕ Accueil clients</li> <li>⊕ La Table</li> <li>⊕ Commande client</li> <li>⊕ Déroulement du service</li> <li>⊕ Qualité du produit</li> <li>⊕ Commodités</li> <li>⊕ Facture</li> <li>⊕ Au revoir</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Hébergement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Premier contact</li> <li>⊕ Hall et Entrée</li> <li>⊕ Accueil – Check in</li> <li>⊕ Bar</li> <li>⊕ La chambre</li> <li>⊕ Service PLUS</li> <li>⊕ Petit déjeuner</li> <li>⊕ Commodités</li> <li>⊕ Check out</li> <li>⊕ Au revoir</li> </ul> </td> </tr> </table> <p><b>~ Techniques de vente appropriées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Partir gagnant - Utiliser le langage du corps</li> <li>⊕ Utiliser les mots justes - Proposer toujours le choix</li> <li>⊕ La loi du premier et du dernier - Connaitre ses produits</li> <li>⊕ Voir grand - Suggérer les produits préférés</li> <li>⊕ Suggérer le meilleur - Utiliser les aides à la vente</li> </ul>	<b>Food &amp; Beverage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Premier contact</li> <li>⊕ Hall et Entrée</li> <li>⊕ Accueil clients</li> <li>⊕ La Table</li> <li>⊕ Commande client</li> <li>⊕ Déroulement du service</li> <li>⊕ Qualité du produit</li> <li>⊕ Commodités</li> <li>⊕ Facture</li> <li>⊕ Au revoir</li> </ul>	<b>Hébergement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Premier contact</li> <li>⊕ Hall et Entrée</li> <li>⊕ Accueil – Check in</li> <li>⊕ Bar</li> <li>⊕ La chambre</li> <li>⊕ Service PLUS</li> <li>⊕ Petit déjeuner</li> <li>⊕ Commodités</li> <li>⊕ Check out</li> <li>⊕ Au revoir</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Formation/Action.</p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p> <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p> <p>Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR100</p>
<b>Food &amp; Beverage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Premier contact</li> <li>⊕ Hall et Entrée</li> <li>⊕ Accueil clients</li> <li>⊕ La Table</li> <li>⊕ Commande client</li> <li>⊕ Déroulement du service</li> <li>⊕ Qualité du produit</li> <li>⊕ Commodités</li> <li>⊕ Facture</li> <li>⊕ Au revoir</li> </ul>	<b>Hébergement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Premier contact</li> <li>⊕ Hall et Entrée</li> <li>⊕ Accueil – Check in</li> <li>⊕ Bar</li> <li>⊕ La chambre</li> <li>⊕ Service PLUS</li> <li>⊕ Petit déjeuner</li> <li>⊕ Commodités</li> <li>⊕ Check out</li> <li>⊕ Au revoir</li> </ul>		

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Maintenir une relation commerciale active grâce au fichier client

<p><b>Objectifs :</b> Quelles actions commerciales mener grâce à son fichier client ? Etre capable de contrôler et mesurer les résultats.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Prestataires et organismes du tourisme.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
<p><b>Jour 1 : Définition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Définition d'un fichier « client »</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Qu'est ce qu'un client ? (individuel, TO, entreprise,...)</li> <li>✗ A quoi sert un fichier client ?</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Que doit-il comporter ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Informations générales</li> <li>✗ Informations techniques</li> <li>✗ Informations statistiques</li> <li>✗ Commentaires</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Quelle stratégie adopter ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Stratégie de renouvellement des clients</li> <li>✗ Stratégie de fidélisation</li> <li>✗ Stratégie d'information</li> <li>✗ Stratégie de relations publiques</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Formation/Action.</p> <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p> <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p> <p>Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p>
<p><b>Jour 2 : Le plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Le traitement du fichier et le calendrier d'action</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Quels événements privilégiés pour utiliser au mieux mon fichier ?</li> <li>✗ Quelles informations vont être utiles ? comment je peux/je vais les exploiter ? dans quel but ?</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Les actions à mener</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Recherche d'informations commerciales au téléphone</li> <li>✗ Mailing ? courrier ? e-mail ? promotion ?</li> </ul> </li> <li>⊕ <b>Le suivi ou mesure des résultats obtenus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Mesure du Taux d'occupation, enquêtes de satisfaction, taux de captage petits déjeuners</li> </ul> </li> </ul>	<p>Réf : HR101</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Les fondamentaux de la relation Client

<p><b>Objectifs :</b> Former aux fondamentaux de la relation client en agence de voyage. Se connaître et connaître ses clients. Adopter un comportement approprié en situation de conflit.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Conseillers voyages</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<p><b>Connaissance de soi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Autodiagnostic de la personnalité professionnelle ; Quels sont vos comportements face aux clients. Zone de force et de vulnérabilité</li> <li>⊕ Identifier les points de progrès et développer ses capacités à communiquer en toutes circonstances</li> <li>⊕ Savoir s'affirmer et faire la différence entre émotions, faits et jugements de valeur pour soi et pour l'interlocuteur</li> </ul> <p><b>Connaissance des clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Les différents types de clients et leurs attentes</li> <li>⊕ Analyse des motivations d'achat</li> <li>⊕ Les exigences du client sur la qualité de service</li> </ul> <p><b>La relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Savoir établir un rapport de confiance basé sur le respect mutuel et maintenir un contact positif</li> <li>⊕ Apprendre à se mettre en empathie afin de mieux comprendre le client et être capable de se mettre à sa place pour vendre le voyage qu'il désire et non celui qui vous ferait plaisir !!!</li> <li>⊕ Savoir écouter pour faire un diagnostic du besoin réel et des motivations cachées</li> <li>⊕ Acquérir les comportements qui favorisent l'écoute authentique</li> <li>⊕ Savoir s'adapter à son interlocuteur</li> <li>⊕ Développer un argumentaire de vente à chaque client et donc connaître les avantages de l'offre</li> <li>⊕ Identifier les objections majeures et savoir y répondre (en particulier le prix)</li> <li>⊕ Connaître les signaux d'achat</li> <li>⊕ Conclure la vente et prendre congé</li> </ul> <p><b>En situation de conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Savoir redresser une situation compromise ou faire face à l'impatience, l'agressivité, la mauvaise foi</li> <li>⊕ Faire définir le problème de manière à élaborer une solution</li> <li>⊕ Repérer les points d'accord et conclure</li> <li>⊕ En cas de gros problème, savoir faire appel à temps à un supérieur et connaître ses limites de négociation</li> </ul>	<p><b>Pré requis :</b> Avoir une bonne connaissance des produits et techniques de vente.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Formation/Action.</p>  <p>Analyse transactionnelle, études de cas et jeux de rôle et apports théoriques.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et Internationale.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b> <b>2 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR108</p>

## TOURISME

### Accueil et techniques de vente de produits touristiques

<p><b>Objectifs :</b> Revoir les règles de l'accueil en particulier au téléphone. Savoir adapter les techniques de vente aux spécificités des métiers du tourisme.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Prestataires et organismes du tourisme.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> Connaître les produits touristiques proposés par l'agence de voyages ou l'office de tourisme afin de pouvoir argumenter en toute sérénité, être capable de faire des comparatifs entre les produits.</p>
<p>~ <b>Les règles de l'accueil en particulier au téléphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qu'est ce qu'une bonne communication</li> <li>■ Importance du sourire et de la voix, le ton, le rythme, les intonations</li> <li>■ Utilité des silences</li> <li>■ Les mots clefs</li> <li>■ Savoir structurer un entretien pour être clair et concis</li> <li>■ Utilisation des images</li> <li>■ Comment transmettre un message efficacement pour éviter la déperdition.</li> <li>■ Comment créer un climat de confiance</li> <li>■ Pratiquer l'écoute active pour créer l'empathie</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Formation/Action.</p>  <p>Ecoute de la concurrence en situation réelle, analyse et propositions, apports théoriques, jeux de rôle.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p>
<p>~ <b>Techniques de vente appliquées aux métiers du Tourisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La prise de contact : présentation, politesse, identification sympathie, sourire</li> <li>■ La découverte des besoins et des motivations d'achat et les désirs non exprimés</li> <li>■ L'art de poser des questions (ouvertes, fermées ou alternatives pour diriger l'entretien)</li> <li>■ Intérêt de la reformulation</li> <li>■ Comment construire un argumentaire convaincant : les avantages de l'offre</li> <li>■ Les différentes attitudes de l'interlocuteur : acceptation, indifférence, scepticisme, objection malentendu ou objection réelle</li> <li>■ Réponses aux objections</li> <li>■ La conclusion : signature morale de l'interlocuteur</li> <li>■ La réservation</li> <li>■ La prise de congé</li> </ul>	<p>Réf : HR107</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Connaître le secteur du tourisme

<p><b>Objectifs :</b> Connaître le marché du tourisme et les acteurs du secteur afin d'être capable de négocier un séjour ou un voyage avec des compagnies de transports, des gestionnaires d'infrastructure de tourisme ou des hôteliers. Savoir vendre des produits touristiques à l'aide de techniques appropriées de vente en face à face ou au téléphone. Adopter une politique commerciale efficace et connaître ses responsabilités.</p>	<p><b>Personnes concernées :</b> Prestataires et organismes du tourisme.</p>			
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>			
<p>► <b>Le marché du tourisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Marché touristique français           <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'évolution générale du tourisme</li> <li>● Données quantitatives sur les vacances des français (hiver et été)</li> <li>● Budget vacances des français</li> <li>● Fréquence des départs selon les saisons et les catégories sociaux – professionnelles</li> </ul> </li> <li>● Spécificité de Paris</li> <li>● Spécificité de la Côte d'Azur</li> <li>● Marché touristique Européen</li> </ul> <p>► <b>Connaître tous les acteurs du secteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les métiers de la conception de produits touristiques           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Agence de voyages, forfaitiste, voyagiste</li> </ul> </li> <li>● Les métiers de la commercialisation           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Agence de voyages</li> <li>● Les canaux de distribution en France</li> <li>● La réglementation autour des agences de voyages</li> <li>● Les différents types d'agences et de réseaux d'agences de voyages</li> </ul> </li> <li>● Les métiers de l'animation et de l'accueil           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestionnaire d'infrastructure touristique</li> <li>● Les sociétés de transport de passagers</li> <li>● Hôtellerie et Restauration</li> </ul> </li> <li>● Les métiers de la promotion territoriale           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Office de tourisme</li> </ul> </li> <li>● Les administrations nationales du tourisme</li> </ul> <p>► <b>Préparation de séjours et voyages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Définition et législation</li> <li>● Quelques voyagistes français</li> <li>● La production de voyages : une nette tendance à la concentration en France</li> <li>● Le voyage à forfait ou forfait touristique</li> <li>● Les différentes formes de voyages à forfait</li> <li>● Transport ferroviaire et routier           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le marché de la S.N.C.F. - La gamme nationale : les produits de base et les réductions – Eurostar</li> <li>● Le transport routier : quelques données économiques - Le transport en autocar - La location de voiture</li> </ul> </li> <li>● Transport maritime et fluvial           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le transport maritime : vocabulaire, historique, la clientèle, les services à bord, les tailles des bateaux, les prestations, la typologie des croisières</li> <li>● Le transport fluvial : typologie des croisières fluviales</li> <li>● Le marché français et le marché mondial</li> </ul> </li> <li>● Le transport aérien - Des informations pratiques et nécessaires           <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'organisation du transport aérien - Les aéroports - Les différents types d'avion - Les compagnies aériennes - Principes de tarification aérienne</li> </ul> </li> <li>● Les différents types de parcs de loisirs</li> <li>● L'hébergement touristique           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le concept d'hébergement</li> <li>● Les tendances actuelles de l'hôtellerie</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Pré requis :</b> aucun.</p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Formation/Action.</p>  <p>Exposés théoriques.</p> <p>Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p> <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et Internationale.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right; padding-bottom: 5px;"><b>3 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; padding-bottom: 5px;"><b>1 450 €</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">RÉF : HR131</td> </tr> </table>	<b>3 jours</b>	<b>1 450 €</b>	RÉF : HR131
<b>3 jours</b>				
<b>1 450 €</b>				
RÉF : HR131				

- L'hôtellerie en plein-air
- Les résidences de tourisme, la multipropriété
- Les villages de vacances, les villages-club
- Les gîtes, les chambres d'hôte
- Les assurances
- Fixer les tarifs
  - Comment établir un devis à partir de données sur catalogue - Etude de cas expliquée et commentée
- Techniques de négociation
  - Argumenter de manière pertinente
  - Soutenir l'argumentation en entretien
  - Maîtriser l'art de la reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
  - Garder le cap en cas d'objection
  - Comprendre les significations des objections et répondre aux objections
  - Conclure la transaction
  - Percevoir le moment propice
  - Formaliser la transaction : contrat, dossier financier
- Négociation avec les hôtels
- Négociation avec les étrangers

### ► Vente de produits touristiques

- La publicité – Techniques de marketing
- Techniques de vente
  - La prise de contact : présentation, politesse, identification sympathie, sourire
  - La découverte des besoins et des motivations d'achat et les désirs non exprimés
  - L'art de poser des questions (ouvertes, fermées ou alternatives pour diriger l'entretien)
  - Intérêt de la reformulation
  - Comment construire un argumentaire convaincant : les avantages de l'offre
  - Les différentes attitudes de l'interlocuteur : acceptation, indifférence, scepticisme, objection malentendu ou objection réelle
  - Réponses aux objections
  - La conclusion : signature morale de l'interlocuteur
  - La réservation
  - La prise de congé
- Les règles de l'accueil au téléphone
  - Qu'est ce qu'une bonne communication ?
  - Importance du sourire et de la voix, le ton, le rythme, les intonations
  - Utilité des silences
  - Les mots clés
  - Savoir structurer un entretien pour être clair et concis
  - Utilisation des images
  - Comment transmettre un message efficacement pour éviter la déperdition ?
  - Comment créer un climat de confiance ?
  - Pratiquer l'écoute active pour créer l'empathie
- Les documents nécessaires à la vente : lettres - vouchers ou bon échange - Facture - Argumentaire de vente - Carnet de voyages - Les techniques de lecture d'une brochure
- Fichiers et base de données - Comment créer un fichier de clientèle et de prospection ?
- Comment rentabiliser un client?
- Responsabilités - Règles générales - Les différences suivant les pays
- Les recours du client

### ► Adopter une stratégie adaptée

- Savoir déterminer les actions à entreprendre - Plan d'action
- Déployer une stratégie et combiner des tactiques
- Recherche des bons interlocuteurs
- Connaître et utiliser le vocabulaire de la profession
- Utiliser des outils efficaces pour identifier les besoins du client
- Construire son argumentaire et son catalogue

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration**

## TOURISME

### Développer ses visites guidées

<p><b>Objectifs :</b> Maîtriser son sujet pour préparer des visites guidées. Savoir veiller au confort des touristes durant les visites. Développer des compétences d'animation et de pédagogie pour capter l'attention du public.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Toute personne souhaitant développer des visites guidées.</p>		
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<p>► <b>Maîtriser son sujet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Préparer les visites : les recherches documentaires, collecte d'ouvrages, illustrations, photos</li> <li>➔ Actualiser ses informations</li> <li>➔ Prendre contact avec les responsables des sites pour obtenir les autorisations nécessaires</li> <li>➔ Rédiger les textes qui serviront de base à sa présentation orale du site</li> <li>➔ Au-delà du site, connaître sa ville et sa région</li> <li>➔ Elargir ses connaissances aux aspects socio-économiques, à la vie quotidienne, aux traditions culturelles, aux spécialités gastronomiques</li> </ul> <p>► <b>Veiller au confort des touristes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Connaître l'emplacement d'un parking</li> <li>➔ Etre attentif à la fatigue du public, prévoir des pauses</li> <li>➔ Réserver un restaurant</li> <li>➔ Indiquer les boutiques de souvenirs</li> </ul> <p>► <b>Animation et pédagogie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ S'adapter aux différents publics</li> <li>➔ S'adapter aux touristes étrangers en connaissant leurs références culturelles</li> <li>➔ Trouver des anecdotes pittoresques pour captiver son public</li> <li>➔ Développer sa mémoire pour travailler sans notes</li> <li>➔ Faire face aux imprévus et aux questions difficiles</li> </ul>	<p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Formation/Action.</p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p> <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p>  <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p>Tarif inter par personne</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><b>1 150 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR162</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 150 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 150 €</b>			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Formation d'un agent de voyages

<p><b>Objectifs :</b> Connaître le secteur des agences de voyages et l'évolution du tourisme.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Toute personne souhaitant développer une agence de voyage.</p>		
<p align="center"><b>PROGRAMME</b></p>	<p align="center"><b>PEDAGOGIE</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Introduction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Présentation des intervenants</li> <li>→ Le projet professionnel</li> <li>→ Pourquoi ? Comment ? Pour qui ? Où ? Avec qui ?</li> <li>→ Ces deux jours de formation vont servir à répondre à ces questions et peut-être à d'autres</li> </ul> </li>   <li>▶ <b>Pourquoi ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ La branche des agences de voyages</li> <li>→ Emetteur / réceptif</li> <li>→ Grand public / affaires</li> <li>→ Evolution des marchés</li> <li>→ Rôle d'internet</li> <li>→ Evolution de la conjoncture internationale</li> </ul> </li>   <li>▶ <b>Comment ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le choix d'un secteur d'activités</li> <li>→ La loi sur le tourisme</li> <li>→ Quel statut ?</li> <li>→ Quel financement ?</li> <li>→ Qui contacter ?</li> <li>→ La concurrence nationale</li> <li>→ La concurrence internationale</li> </ul> </li>   <li>▶ <b>Pour qui ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Caractères communs à tous les touristes</li> <li>→ Connaître sa clientèle</li> <li>→ Ses habitudes</li> <li>→ Ses demandes prioritaires</li> <li>→ Le plus qui fait la différence</li> <li>→ Traiter les réclamations</li> </ul> </li>   <li>▶ <b>Où ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le quartier, le local, la vitrine</li> <li>→ S'adapter à la clientèle</li> <li>→ S'adapter aux périodes de l'année</li> </ul> </li>   <li>▶ <b>Avec qui ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les fournisseurs</li> <li>→ Les collaborateurs</li> <li>→ Eléments du droit du travail</li> </ul> </li>   <li>▶ <b>Questions particulières</b></li>   <li>▶ <b>Bilan et perspectives</b></li> </ul>	<p align="center"><b>Le Formateur</b></p> <p>Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p align="center"><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Formation/Action.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p> <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p align="center"><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p>Tarif inter par personne</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 150 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR163</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 150 €</b>
<b>2 jours</b>			
<b>1 150 €</b>			

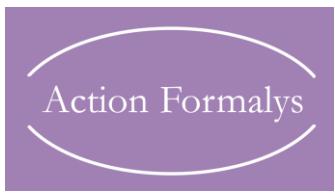
Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration

## TOURISME

### Travailler avec les professionnels du voyage tours opérateurs, autocaristes, agents de voyage

<p><b>Objectifs :</b> Comprendre les avantages et contraintes associés à une collaboration avec les professionnels du voyage. Bien connaître ces professionnels et savoir travailler avec eux.</p>	<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Les missions, avantages et contraintes des distributeurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Les missions           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assemblage de produits</li> <li>- Promotion et commercialisation de produits complémentaires</li> </ul> </li> <li>➔ Les avantages           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser plus largement son offre</li> <li>- Atteindre des clients nouveaux</li> <li>- Elargir sa période d'activité</li> <li>- Simplifier ses démarches commerciales</li> <li>- Profiter de la notoriété d'un distributeur</li> </ul> </li> <li>➔ Les contraintes           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rigueur commerciale</li> <li>- Rétribution du service</li> <li>- Perte de visibilité et du contrôle du marché</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ <b>Les grandes catégories de distributeurs touristiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Les gestionnaires de distribution</li> </ul> </li> <li><b>Les organismes publics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offices de tourisme</li> </ul> </li> <li><b>Les entreprises privées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agences réceptives</li> <li>- Prestataires – réceptifs</li> <li>➔ Les centrales de filière, de marques</li> <li>➔ Les tours opérateurs, les agences de voyage et les autocaristes           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les grands tours opérateurs généralistes</li> <li>- Les tours opérateurs de « niche »</li> <li>- Les transporteurs « low –cost »</li> <li>- Les autocaristes</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ <b>Les facteurs clés de succès d'une relation de distribution</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Trouver un distributeur           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les personnes ressources</li> <li>- Les manifestations et salons professionnels</li> <li>- Les revues touristiques</li> <li>- Les sites Web</li> <li>- La veille des concurrents</li> </ul> </li> <li>➔ Sélectionner un distributeur           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicateurs relatifs à la clientèle du distributeur</li> <li>- Indicateurs économiques concernant le distributeur</li> </ul> </li> <li>➔ Proposer son produit au distributeur           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumentaire commercial</li> <li>- Relation personnelle</li> </ul> </li> <li>➔ Négocier un contrat de distribution           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée, prix, conditions de gestion des disponibilités, facturation, conditions d'annulation, exclusivité, litiges</li> </ul> </li> <li>➔ Assurer la pérennité de la collaboration</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Toute personne souhaitant développer son réseau commercial.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun.</p> <p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et exercices pratiques à partir de cas concrets. Remise d'un support aide mémoire aux participants.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>2 jours</b></td> </tr> <tr> <td><b>1 150 €</b></td> </tr> </table> <p>Réf : HR178</p>	<b>2 jours</b>	<b>1 150 €</b>
<b>2 jours</b>				
<b>1 150 €</b>				

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration



## **Formation, Conseil, Recrutement, Coaching, Suivi...**

...développement commercial France et International, organisation, conduite de changement ...



### **Elaboration du livret « Connaissance du Produit »**

La connaissance du produit est le préalable naturel de toute action de l'hôtel-restaurant. Le livret "connaissance du produit" permet de diffuser le plus largement possible l'information sur les produits proposés.



### **Elaboration du livret d'accueil**

Mettre à disposition des nouveaux recrutés et de chaque membre du personnel un support d'information. Recherche documentaire, élaboration du plan du nouveau livret d'accueil du personnel, rédaction du livret d'accueil, test et validation de la maquette.



### **Formation de formateurs internes**

Former à tous les aspects de l'animation : concevoir et animer des réunions et des formations, maîtriser les techniques d'explication, gérer un groupe en formation...



### **Enquête mystère**

L'enquêteur se rend à l'hôtel afin d'évaluer le professionnalisme des équipes. Il suit un scénario de visite pré-établi et "décorque" les différents aspects du métier. Ses observations sont notées sur une grille d'évaluation factuelle qui traite des thèmes principaux comme l'intérieur hôtel, l'accueil, l'hygiène, la cuisine, les vins,...



### **Recrutement**

Recrutement personnalisé afin de maximiser la réussite de la démarche de recrutement et la qualité des candidats et candidates présentés. Analyse complète des besoins de l'hôtel ou du restaurant, recherche de candidats, service de sélection structurée, suivi régulier et garantie de satisfaction.

Pour toute prestation figurant dans ce catalogue ou pour toute demande spécifique, nous consulter

**5, rue Fénelon 75010**

**Paris Tel. : 01 48 74 29 45**

**27, rue de la Villette 69003**

**Lyon Tel. : 04 72 78 31 70**

**229, rue de Solferino 65000**

**Lille Tel. : 01 48 74 29 45**

**[www.action-formalys.com](http://www.action-formalys.com)**

**Tél. : 01 48 74 29 45 – [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) – Fax : 01 48 74 39 98**