

Catalogue **FORMATIONS**
COLLECTIVES / ADB

FINANCÉES À 100% PAR L'OPCO

AKTO
L'humain au cœur des services



SOMMAIRE

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

HYGIENE ALIMENTAIRE Formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale 3

GBPH – Le guide des bonnes pratiques d'hygiène et la qualité alimentaire en restauration 4

Mettre en place la réglementation allergènes 5

Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire (PMS) 6

MANAGEMENT

Encadrer une équipe multiculturelle 7

Fidéliser ses collaborateurs 8

Intégrer et former les nouveaux embauchés 9

Lutter contre les comportements inappropriés (Manager) 10

Lutter contre les comportements inappropriés (Salarié) 11

Manager au quotidien en Hôtels, Cafés, Restaurants 12

Recruter ses collaborateurs 13

RELATION CLIENT

Accueil relation client 14

Gestion des conflits et des incivilités 15

Excellence Client 16

Savoir accueillir un client en situation de handicap 17

Savoir accueillir une clientèle étrangère 18

COMMERCIALISATION ET COMMUNICATION

Développer sa communication digitale 19

Événementiel Créer, promouvoir et valoriser un événement 20

Optimiser sa relation client digitale 21

Prestations salle et réception Ventes additionnelles (restauration, réception) 22

Mettre en place les fiches techniques pour optimiser ses coûts et ratios 23

Optimiser ses revenus avec le yield management 24

Développer la Vente à emporter avec un service de qualité 25

SALLE ET SERVICE

Connaître le vin pour mieux le vendre 26

Maîtriser les règles et protocoles de la mise en place au service 27

CUISINE ET TECHNIQUES PRO

Pains, viennoiseries 28

Pâtisseries 29

Techniques Pizza/Crêpe 30

Nutrition diététique découverte 31

Les cuisines du monde 32

Techniques créativité culinaire 33

Techniques de Cuisson basse température, sous vide, à la vapeur et mixtes 34

Techniques professionnelles Bases 35

Réalisations spécifiques à l'activité traiteur 36

Snacking 37

BAR ET SERVICE

Barista 38

Bartender bases 39

Bartender perfectionnement 40

Connaissances spécifiques bar Biéologie, cidrologie... 41

HEBERGEMENT

Contrôle et Auto Contrôle d'une chambre 42

Les techniques professionnelles des employés d'étages 43

SANTÉ SÉCURITÉ

Gestes et postures adaptés au personnel hôtelier 44

Gestes et postures adaptés au personnel de restauration 45

PERMIS DE FORMER

Permis de former initial 46

Permis de former recyclage 47

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

La Responsabilité Environnementale dans le secteur HCR 48



FORMATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

PUBLIC : A compter du 1er octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libre-service, restauration de type rapide) doit avoir au sein de son établissement une personne formée à l'hygiène alimentaire.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale : responsabilité des opérateurs, obligations de résultat, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, connaissance du paquet hygiène, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.
- Mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale : utiliser le Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH), organiser la production et le stockage des aliments, mettre en place les mesures de prévention nécessaires, savoir identifier les déviations et prendre les mesures correctives adaptées.

ALIMENTS ET RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR

- Les différents dangers
- Les dangers biologiques et parasites
- Microbiologie des aliments
- Moyens de maîtrise des dangers : qualité de la matière première, conditions de préparation, chaîne du froid et du chaud, séparation des activités dans l'espace et dans le temps, hygiène des manipulations, conditions de transport, entretien des locaux et du matériel
- Autres dangers potentiels : chimiques, physiques, biologiques

FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE ET NATIONALE

- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément (CERFA 13984 et 13982)
- L'hygiène des denrées alimentaires : paquet hygiène, traçabilité, gestion des non-conformités, bonnes pratiques d'hygiène (bph), procédures fondées sur le hazard analysis critical control point (haccp)
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail. Articles r.412-12 à r.412-14 du code de la consommation
- Mise en situation avec manipulation de matériel : affichage des allergènes à déclaration obligatoire
- Contrôles officiels (DDPP, agence régionale de santé, ALIM'CONFIANCE) ONTRÔLES OFFICIELS (DDPP, AGENCE REGIONALE DE SANTE, ALIM'CONFIANCE)
- Mise en situation avec manipulation de matériel : mise en scène d'une inspection d'hygiène avec grille de contrôle en cuisine professionnelle

PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

- GBPH (Guide des bonnes pratiques d'hygiène) du secteur d'activité spécifié et les mesures spécifiques qu'il détaille
- Mise en situation avec manipulation de matériel : consultation du GBPH avec un QR code à flasher
- Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) : les 5M
- Mise en situation avec manipulation de matériel : désinfection des mains en cuisine professionnelle
- Mise en situation avec manipulation de matériel : réalisation d'un test de perméabilité et de rugosité sur des surfaces en cuisine professionnelle
- Les principes de la méthode HACCP (HASARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINT)
- Les mesures de surveillance et de vérification
- Mise en situation avec manipulation de matériel : Grilles d'autocontrôle et mesures correctives en cuisine professionnelle
- La traçabilité et la gestion des non-conformités

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances.
Remise d'une attestation spécifique en hygiène alimentaire.

METHODE :

Supports audiovisuels, 2 heures minimum de mises en situation avec manipulation de matériel en cuisine professionnelle, remise de supports pédagogiques.

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.



GBPH – LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE ET LA QUALITÉ ALIMENTAIRE EN RESTAURATION

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux restaurateurs, exploitants de cafés-brasseries qui souhaitent être accompagnés par un professionnel, dans leur établissement.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

INTRODUCTION ET CADRAGE DE LA FORMATION

- Réglementation en matière d'hygiène alimentaire
- Les GBPH du secteur d'activité, et les mesures spécifiques qu'ils détaillent

HYGIENE ET FORMATION DU PERSONNEL

- Savoir identifier les sources de contamination afin de mettre en place les mesures de prévention nécessaires
- Connaître les dangers microbiologiques, chimiques et physiques potentiellement apportés par l'homme
- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives au personnel selon les repères des GBPH
- Savoir créer des supports de sensibilisation à l'application des bonnes pratiques d'hygiène à destination du personnel
- Savoir utiliser les GBPH du secteur d'activité

NETTOYAGE ET DESINFECTION

- Savoir identifier les sources de contamination afin de mettre en place les mesures de prévention nécessaires
- Connaître les dangers microbiologiques, chimiques et physiques potentiellement présent au sein d'un espace de travail
- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives au nettoyage et à la désinfection selon les repères des GBPH
- Savoir utiliser les guides des bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) du secteur d'activité

AMENAGEMENT DES LOCAUX ET CHOIX DU MATERIEL

- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives aux aménagements des locaux et au choix du matériel selon les repères des GBPH

FICHES MATIERES PREMIERES ET MATERIAUX

- Connaître et identifier les dangers physiques et chimiques relatifs aux matériaux
- Connaître les dangers microbiologiques, biologiques et allergènes relatifs aux matières premières
- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives aux matières premières selon les repères des GBPH
- Déterminer la périssabilité des produits

TRANSPORT

- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives au transport selon les repères des GBPH

DESTOCKAGE ET CONDITIONNEMENT

- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives au destockage et au conditionnement selon les repères des GBPH, Gérer la traçabilité des produits

TRANCHAGE, HACHAGE ET RAPAGE

- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives aux opérations sensibles de tranchage, hachage, râpage
- Savoir identifier les bonnes pratiques et les non conformités afin de mettre en place les mesures correctives nécessaires

ASSEMBLAGE

- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives à l'assemblage selon les repères des GBPH
- Définir les durées de vie des préparations élaborées à l'avance selon les repères des GBPH

LE SERVICE

- Savoir appliquer les bonnes pratiques d'hygiène relatives au service selon les repères des GBPH

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

14h



METTRE EN PLACE LA REGLEMENTATION ALLERGÈNES

PUBLIC : Exploitants de cafés-restaurants, personnel de cuisine

PRÉ REQUIS : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

4h

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les situations à risque dans leur établissement.
- Connaître les principaux allergènes et aliments associés
- Accompagner le consommateur dans le choix de ses consommations alimentaires.
- Connaître la réglementation sur les allergènes.
- Mettre en place des outils préventifs dans leur établissement
- Informer leur personnel sur les risques liés aux allergènes.

LA REGLEMENTATION ACTUELLE

- Les principes de l'HACCP
- L'obligation de résultat
- Les risques liés aux allergies
- Différences entre allergies et intolérance
- Mécanismes de l'allergie
- Les allergies alimentaires

L'EVOLUTION DE LA REGLEMENTATION

- Les besoins de mieux informer tous les consommateurs
- Les voies de commercialisation
- Les définitions
- Les nouvelles informations à communiquer pour les denrées pré-emballées et non pré-emballées

CE QUI CHANGE POUR LE SECTEUR DE LA RESTAURATION TRADITIONNELLE

- Des informations de vos fournisseurs plus complètes
- Des informations complémentaires à communiquer
- Adapter une organisation au sein de l'établissement

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

METHODE :

Module partagé sur zoom/ Support et documents transmis aux stagiaires – Pédagogie active et participative (micro, chatroom, émoticônes...) Exercices collectifs de mise en application (Breakout rooms) / tests en ligne (Kahoot, forms...) débriefés et corrigés avec le formateur. En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



METTRE EN PLACE LE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE (PMS)

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux restaurateurs, exploitants de cafés-brasseries qui souhaitent être accompagnés par un professionnel, dans leur établissement, pour mettre en place le Plan de Maîtrise Sanitaire.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire propre à leur établissement
- Vérifier le système mis en place
- Former/informer son personnel

LE PMS EN INTERNE DANS L'ÉTABLISSEMENT

- Intégrer les contraintes liées au fonctionnement d'un établissement afin d'adapter et de personnaliser son PMS,
- Définir les moyens de formation et de sensibilisation du personnel au PMS et aux bonnes pratiques d'hygiène

LES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

- Identifier les principales réglementations relatives à la mise en place du PMS,
- Identifier les principales réglementations en lien avec les règles d'hygiène en restauration commerciale

LE PMS : COMMENT LE METTRE EN OEUVRE ?

- Définir le contenu du PMS, ses obligations de moyens et de résultat
- Savoir utiliser le guide des bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) du secteur d'activité
- La mise en oeuvre du PMS par la méthode des 5M,
- Documenter les procédures de nettoyage et de désinfection des locaux,
- Définir les procédures et enregistrements du PMS relatifs au stockage des produits réfrigérés
- Savoir identifier les fournisseurs de produits d'origine animales disposant d'un agrément sanitaire ou d'une dérogation à l'obligation d'agrément sanitaire français,
- Définir les durées de vie des préparations élaborées à l'avance
- Connaître le contenu du PMS
- Définir les temps d'archivage des documents du PMS,
- Organiser les documents du PMS de son établissement,
- Définir les procédures de gestion des alertes alimentaires, des TIAC et des précédents contrôles d'hygiène officiels

CONTRÔLER LA MISE EN OEUVRE DU PMS

- Connaître les moyens de vérification à la mise en place et à l'efficacité du PMS
- Savoir gérer les non-conformités,
- Établir un audit interne afin de vérifier la mise en place et à l'efficacité du PMS

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



ENCADRER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux managers, exploitant.

PRÉ REQUIS : Aucun. Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la culture et les niveaux de culture L'organisation sociale
- Les applications multiculturelles dans nos métiers
- Prévenir les conflits interculturels

REPÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

- Relever les ambiguïtés sources d'incompréhension
- Réconcilier les différences
- L'interculturel, clé de succès
- Les fondements de la culture et les systèmes de valeurs
- Identifier et dépasser les préjugés et stéréotypes

ÉVALUER L'INFLUENCE DE LA CULTURE SUR LES RELATIONS

- Valeurs traditionnelles, usages et tabous
- Comportement vis-à-vis des étrangers

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC UN STAFF D'ORIGINE ÉTRANGÈRE

- Le sens des mots et des messages, les divergences d'interprétation
- Les signes non verbaux, le rôle du regard
- Les significations et messages inconscients des attitudes corporelles

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- Les 5 premières minutes
- Repérer le mode de communication de mon interlocuteur
- Convaincre et négocier

GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

- Comprendre la dynamique de groupe
- Reconnaître les rôles
- Gérer les conflits

JEUX DE RÔLES

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Spécialisés en management et relation interpersonnelle.

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

14h



FIDELISER SES COLLABORATEURS

PUBLIC : Managers, responsables d'équipes, encadrants, chefs de service, chefs de projet amenés à diriger ou collaborer avec des équipes

PRÉ REQUIS : Avoir une première expérience d'encadrement ou de management d'équipe

Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir les clés pour motiver, impliquer et fidéliser ses collaborateurs
- Lutter contre le turn over pour construire une équipe pérenne

7h

MODULE 1 : COMPRENDRE ET MOTIVER SES COLLABORATEURS

INTRODUCTION AUX ENJEUX DE RECRUTEMENT ET DE L'IMAGE DU SECTEUR CHR

- Comprendre les enjeux
- Chiffres du secteur (postes à pourvoir, turn over etc).
- Brainstorming collectif
- Comparaison des idées des participants avec la synthèse du formateur

LES LEVIERS DE MOTIVATION

- Comprendre ce qui motive un collaborateur
- Apports théoriques, pyramide de Maslow, Herzberg
- Support visuel+ exercice en binôme
- Validation à l'oral par le formateur

ADOPTER UNE POSTURE MANAGERIALE MOTIVANTE

- Développer une attitude inspirante et mobilisatrice
- Adapter son management selon le profil, style de management, communication positive, feedback constructif, transmission des consignes sans stress
- Support visuel + atelier pratique en binôme
- Débrief collectif et feedback croisé

MODULE 2 : LUTTER CONTRE LE TURN OVER POUR CONSTRUIRE UNE ÉQUIPE PERENNE

LES GENERATIONS AU TRAVAIL DANS LE CHR

- Comprendre les attentes et modes de fonctionnement des différentes générations pour construire une équipe pérenne
- Evolutions des profils, le rapport au travail et à l'entreprise
- Modes de communication et de motivation spécifiques à chaque génération
- Adapter son management et sa posture selon les profils
- Créer une cohésion intergénérationnelle dans une même équipe
- Atelier world-café en sous-groupes
- Restitution collective et ajout + validation par le formateur

IDENTIFIER LES SIGNAUX DE DEMOTIVATION

- Détecter les signes avant-coureurs du désengagement
- Les symptômes observables, les causes profondes, agir avant le départ
- Brainstorming collectif, étude de cas en sous-groupes
- Restitution collective et ajout + validation par le formateur

L'EXPERIENCE COLLABORATEUR

- Identifier les leviers d'amélioration de l'expérience interne
- Construire un plan d'action managérial
- Travail sur le plan d'action
- Support visuel + atelier d'échanges sur les actions mises en place au sein de leurs établissements ou exemples
- Validation par les pairs et le formateur

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



INTÉGRER ET FORMER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux managers, responsables d'équipes, encadrants, chefs de service, chefs de projet amenés à diriger ou collaborer avec des équipes.

PRÉ REQUIS : Avoir une première expérience d'encadrement ou de management d'équipe
Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en place un parcours d'intégration et de formation des nouveaux embauchés

7h

INTRODUCTION AUX ENJEUX DE L'INTEGRATION REUSSIE DANS LE CHR

- Constat du turn-over dans le secteur CHR
- Impacts économiques et humains d'une mauvaise intégration
- Facteurs clés de réussite

LES ETAPES DU PARCOURS D'INTEGRATION

- Préparation avant l'arrivée,
- le jour J,
- suivi de la 1ère semaine/1er mois/3 mois

LE RÔLE STRUCTURANT DU MANAGER / TUTEUR DANS L'INTÉGRATION

- Ses missions, posture bienveillante et feedback constructif

LES GENERATIONS AU TRAVAIL DANS LE CHR

- Evolutions des profils
- Le rapport au travail et à l'entreprise
- Modes de communication et de motivation spécifiques à chaque génération
- Adapter son management et sa posture selon les profils
- Créer une cohésion intergénérationnelle dans une même équipe

FORMER SUR LE TERRAIN – LES PRINCIPES DE LA TRANSMISSION EFFICACE

- Les 4 étapes de la pédagogie terrain
- Adapter sa communication selon le niveau du nouvel arrivant
- Erreurs courantes de transmission

CONSTRUIRE UN MINI-PARCOURS DE FORMATION INTERNE

- Identifier les compétences clés du poste
- Planifier la montée en compétences
- Associer tuteur-manager et RH
- Suivre les apprentissages

MOTIVER ET ACCOMPAGNER LE NOUVEL EMBAUCHE

- Posture managériale bienveillante
- Feedback constructif,
- Prévenir les décrochages

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Pour les managers

PUBLIC : Managers, chef de service, encadrants en CHR

PRÉ REQUIS : Occuper un poste d'encadrement, de management ou de coordination dans un établissement CHR

Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Se sensibiliser aux incivilités et comportements inappropriés sur le lieu de travail
- Concilier bienveillance et rigueur dans le management quotidien
- Instaurer un cadre de travail sain et respectueux
- Favoriser la communication positive et la cohésion des équipes

MODULE 1 : COMPRENDRE ET PREVENIR LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

CONTEXTE CHR – LES TENSIONS SPECIFIQUES AU SECTEUR CHR

- Identifier les enjeux humains et managériaux liés aux comportements inappropriés
- Les tensions, impact sur le climat social, la performance et la fidélisation, objectifs : prévenir, réagir, reconstruire le dialogue
- Tour de table
- Comparaison des idées des participants avec la synthèse du formateur + participation orale

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS ET LEURS CAUSES

- Reconnaître les incivilités et les signaux de dérive
- Définitions, les signaux d'alerte, les causes fréquentes
- Support visuel + jeu de tri acceptable/inacceptable et pourquoi ?
- Restitution collective

LE CADRE LEGAL ET LE RÔLE DU MANAGER

- Comprendre les obligations légales du manager de l'entreprise
- Les notions légales, les responsabilités du manager, les outils internes
- Support visuel et quiz vrai/faux : « ce qui est légal/illégal »
- Correction collective

COMPRENDRE LES JEUX RELATIONNELS

- Identifier les rôles et interactions toxiques dans les conflits d'équipes
- Présentation du triangle de Karpman, les pièges managériaux, comment repérer et sortir du triangle
- Support visuel + Atelier jeu de rôle Karpman
- Débrief collectif

MODULE 2 : MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET RIGUEUR 3H30

RAPPEL DES NOTIONS DE LA SESSION PRÉCÉDENTE

- Consolider les acquis de la session précédente
- Quiz oral, brainstorming
- Participation orale

LA POSTURE MANAGÉRIALE : BIENVEILLANCE ET RIGUEUR

- Poser un cadre clair et équilibré
- Les 4 piliers du management, les leviers de reconnaissance et de coopération
- Support visuel + mise en pratique « mots qui apaisent/mots qui braquent »
- Restitution collective

RECADRER UN COMPORTEMENT INAPPROPRIÉ

- Savoir recadrer avec justesse et respect
- Méthode DESC, les 3 temps du recadrage, pièges à éviter, feedback positif, écoute active, CNV, savoir dire non sans blesser, canaliser sans humilier
- Mise en pratique avec jeux de rôles « Recadrer sans braquer »
- Débrief collectif

AGIR FACE AUX COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS – CO-CONSTRUCTION D'UNE CHARTE DES COMPORTEMENTS ET POSTURES MANAGÉRIALES

- Identifier les comportements de vigilance managériale
- Identifier les comportements de vigilance managériale, partager des phrases, postures et attitudes efficaces, trouver des actions concrètes pour renforcer la communication, mutualiser les indicateurs d'alerte dans une équipe CHR
- Atelier participatif World Café
- Débrief collectif

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management

METHODE : Module partagé sur zoom/ Support et documents transmis aux stagiaires – Pédagogie active et participative (micro, chatroom, émoticônes...) Exercices collectifs de mise en application (Breakout rooms) / tests en ligne (Kahoot, forms...) débriefés et corrigés avec le formateur. En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

7h



LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Pour tous les salariés

PUBLIC : Tous les salariés

PRÉ REQUIS : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

4h

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Être sensibilisé aux incivilités sur le lieu de travail
- Identifier les incivilités et agir contre

CONTEXTE CHR – LES TENSIONS SPECIFIQUES AU SECTEUR CHR

- Sensibiliser aux impacts des comportements sur le bien-être et la qualité de service
- Les incivilités dans les établissements CHR, les conséquences sur soi, sur l'équipe, sur le client
- Tour de table + support visuel
- Participation orale + débrief collectif

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS ET LEURS CAUSES

- Reconnaître les incivilités et leurs causes
- Définitions simples, les comportements observables, les causes
- Support visuel + jeu de tri acceptable/inacceptable et pourquoi ?
- Restitution collective

LE CADRE LEGAL

- Connaître les principes de respect et de sécurité au travail
- Droit au respect et à la dignité au travail
- Interdiction du harcèlement moral/sexuel
- Rôle de chacun
- Support visuel et quiz vrai/faux : « ce qui est légal/illégal » Correction collective

COMPRENDRE LES JEUX RELATIONNELS

- Identifier les attitudes qui entretiennent des tensions
- Présentation du triangle de Karpman
- Les pièges managériaux
- Comment repérer et sortir du triangle
- Support visuel + Atelier jeu de rôle Karpman
- Débrief collectif

AGIR FACE AUX COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

- Savoir réagir avec calme et solidarité
- Adopter les bons réflexes
- Dire les choses sans conflits
- L'importance du collectif
- Atelier « que puis je faire à mon niveau ? » + création d'une charte d'équipe respectueuse
- Restitution écrite

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management

METHODE :

Module partagé sur zoom/ Support et documents transmis aux stagiaires – Pédagogie active et participative (micro, chatroom, émoticônes...) Exercices collectifs de mise en application (Breakout rooms) / tests en ligne (Kahoot, forms...) débriefés et corrigés avec le formateur.

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

MANAGER AU QUOTIDIEN EN HOTELS, CAFES, RESTAURANTS

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux manager, chef de services, responsable salle, réception, cuisine ou hébergement

PRÉ REQUIS : Occuper un poste d'encadrement, de coordination ou de responsabilité d'équipe dans un établissement CHR et avoir une première expérience du management opérationnel serait un plus
Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Préparer ses équipes à fonctionner dans un environnement en constante évolution
- Gérer et organiser une ou plusieurs équipes
- Etablir et optimiser les plannings
- Gérer les conflits et incivilités au sein de son équipe

MODULE 1 : SE POSITIONNER ET COMPRENDRE SON ROLE DE MANAGER

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

- Identifier les rôles et missions du manager au quotidien
- Les spécificités du management CHR, les missions et les qualités du manager

S'ADAPTER A UN ENVIRONNEMENT EN EVOLUTION

- Comprendre les mutations du CHR et leurs impacts sur le management
- Evolutions du secteur : digitalisation, nouveaux rythmes, nouvelles attentes

DEFINIR SON STYLE DE MANAGEMENT

- Identifier son mode de management et ses effets
- Management situationnel, les grands styles de management (Lewis, Blanchard)

MODULE 2 : ORGANISER PLANIFIER ET COORDONNER SES EQUIPES

ORGANISER L'ACTIVITE ET REPARTIR LES ROLES

- Planifier et structurer l'organisation de l'équipe
- Outils de gestion du temps et des priorités, anticipation des besoins selon les flux clients, répartition des tâches et responsabilités, adapter ses méthodes (agilité, communication, polyvalence), l'art du briefing

ETABLIR ET OPTIMISER LES PLANNINGS

- Gérer les plannings en tenant compte des contraintes et des besoins
- Respect du cadre légal CHR, ajustement en cas d'imprévu, outil de planification

PILOTER AU QUOTIDIEN

- Suivre et adapter l'organisation au jour le jour
- Suivi des objectifs, outil de suivi, réunion flash

MODULE 3 : GERER LES CONFLITS, TENSIONS ET INCIVILITES DANS DE SON EQUIPE

INTRODUCTION : LE CONFLIT, UNE REALITE DU CHR

- Identifier les sources de tensions dans son environnement de travail
- Les tensions typiques dans le CHR, conflit vs désaccord, le rôle du manager dans la prévention

COMPRENDRE LES MECANISMES DU CONFLIT

- Comprendre les dynamiques relationnelles dans un conflit
- Présentation du triangle dramatique Karpman
- Les pièges managériaux : surprotéger, accuser, se justifier
- Comment repérer et sortir du triangle

LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT

- Appliquer des techniques de communication pour désamorcer
- Introduction à la communication Non Violente ; Méthode DESC ; Gérer l'agressivité et garder son calme

GERER LES INCIVILITES ET COMPORTEMENTS INAPPROPRIES

- Adopter une posture ferme et bienveillante face à des attitudes déplacées
- Typologie des incivilités CHR, dire non sans s'opposer, protéger son équipe et maintenir la cohésion

MODULE 4 : FEDERER ET PERENNISER SON MANAGEMENT AU QUOTIDIEN

FEDERER AUTOUR D'OBJECTIFS COMMUNS

- Créer une dynamique d'équipe et renforcer la cohésion
- Donner du sens et de la vision, rituels d'équipe, célébrer les réussites

MANAGER DANS LA DUREE ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- Consolider son management dans un environnement en mouvement
- Les enjeux du management dans la durée
- Le rôle du manager accompagnant, accompagner le changement avec méthode

CONSTRUIRE LE MANAGEMENT CHR DE DEMAIN

- Partager, mutualiser et co-construire les bonnes pratiques managériales
- Construire le Management CHR de demain, partager et mutualiser les bonnes pratiques

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Spécialisés en management

METHODE : Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



14h



RECRUTER SES COLLABORATEURS

PUBLIC : Directeurs, Responsables RH, Superviseurs d'équipes, Managers et Assistants-managers d'équipe en restauration rapide. Toute personne amenée à recruter, intégrer et fidéliser des collaborateurs

PRÉ REQUIS : Une première expérience en management ou en recrutement constitue un plus.
Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener efficacement les d'entretiens : annonces, présélection des candidatures, entretiens d'embauche
- Recruter sans discriminer
- Les droits et devoirs du recruteur

RECRUTER SANS DISCRIMINER : LE CADRE LÉGAL ET DROITS ET DEVOIRS DU RECRUTEUR

- Identifier les obligations légales et responsabilités du recruteur
- Principes du code du Travail, critères interdits, les questions à proscrire en entretien, sanctions et responsabilité du recruteur

INTEGRER UNE APPROCHE MULTIGENERATIONNELLE

- Comprendre les attentes et motivations des différentes générations
- Evolution des profils (générations X, Y etc), le rapport au travail et à l'entreprise, adapter le discours, les supports, l'entretien

DEFINIR LE BESOIN ET LE PROFIL DU POSTE

- Clarifier les attentes et les compétences recherchées
- Analyser le poste et le contexte, déterminer les compétences techniques et comportementales, rédiger une fiche de poste

RÉDIGER ET DIFFUSER UNE ANNONCE ATTRACTIVE

- Rédiger une annonce claire et motivante
- Structure et ton de l'annonce, canaux de diffusion et image employeur, adapter la communication à la cible

PRÉ SELECTIONNER LES CANDIDATURES

- Trier les candidatures de manière objective et légale
- Lire et analyser les cv, détecter les signaux forts/faibles, éviter les biais de jugement, construire une grille de tri

PREPARER SON ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Structurer un entretien efficace
- Etapes, questions ouvertes, neutres, comportementales

MENER L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

- Poser les bonnes questions, évaluer le savoir-être, éviter les biais inconscients
- Conduire un entretien structuré en posant les questions comportementales, méthode STAR, détecter et limiter ses biais de recrutement

DÉCIDER ET INTEGRER LE COLLABORATEUR

- Formaliser la décision et l'accueil du nouveau salarié
- Sélection finale, vérification des références, réaliser les formalités administratives liées à l'embauche, structurer un parcours d'intégration

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

7h



ACCUEIL ET RELATION CLIENT

PUBLIC : Tout salarié du secteur de l'hôtellerie, de la restauration ou des services en contact avec la clientèle

PRÉ REQUIS : Aucun. Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les attentes explicites et implicites des clients.
- Adopter une posture et une communication adaptées à chaque situation
- Créer une relation de confiance et de fidélisation.
- Valoriser l'image de l'établissement à travers un accueil de qualité

MODULE 1 : LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT CHR

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT CHR

- Comprendre les enjeux de l'accueil et de la relation client

ADOPTER UNE POSTURE PROFESSIONNELLE

- Développer une attitude cohérente et professionnelle
- Communication verbale, non verbale, paraverbale

MODULE 2 : LA COMMUNICATION, L'ÉCOUTE, LA PROACTIVITE DANS LA FIDELISATION CLIENT

COMMUNIQUER, ÉCOUTER ET ÊTRE PROACTIF

- Maîtriser les bases de la communication et de l'écoute active

VALORISER L'EXPERIENCE ET FIDELISER

- Clôturer positivement la relation et fidéliser le client

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

7h



GESTION DES CONFLITS ET DES INCIVILITÉS

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de la restauration ou hôtelier ou des métiers de service en relations avec le client.

PRÉ REQUIS : Aucun. Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit
- Utiliser des techniques de communication adaptées
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits

COMPRENDRE LA NOTION DE CONFLIT ET SON EVOLUTION

- Identifier les différentes typologies de conflits en hôtellerie
- Restauration : comprendre les facteurs déclencheurs et les mécanismes d'escalade
- Analyser ses propres réactions face au stress

ADOPTER DES STRATEGIES DE GESTION DE CONFLIT

- Maîtriser les principales stratégies de gestion de conflit
- Développer une communication assertive et apaisante

ADOPTER DES STRATEGIES DE GESTION DE CONFLITS

- Mettre en œuvre les protocoles internes de gestion d'incivilités

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

7h



EXCELLENCE CLIENT

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de la restauration ou hôtelier ou des métiers de service en relations avec le client.

PRÉ REQUIS : Aucun. Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Créer et entretenir un climat de favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique, en proposant des prestations de qualité à une clientèle hautement exigeante

7h

MODULE 1 : CONSTRUIRE LA SATISFACTION ET LA RELATION DE confiance

DEFINIR SATISFACTION ET ENCHANTMENET CLIENT

- Comprendre les leviers émotionnels de la satisfaction client
- Indicateurs de fidélisation
- Attentes implicites/explicites

L'ACCUEIL CLIENT : DU STANDARD À L'EXCELLENCE

- Identifier les piliers de l'accueil d'excellence et les adapter à son contexte professionnel
- Les fondamentaux d'un accueil de qualité,
- Les besoins et motivations des clients exigeants

CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT D'EXCEPTION

- Traduire les notions d'excellence dans un parcours client concret
- Travail collaboratif

MODULE 2 : COMMUNIQUER, PERSONNALISER ET FIDÉLISER

COMMUNIQUER POUR CRÉER L'EXCELLENCE

- Adapter sa communication à chaque client
- Les 3 dimensions de la communication,
- Lecture du client et écoute active,
- Freins, préjugés, perception

LES POSTURES ET COMPORTEMENTS DE SERVICE D'EXCELLENCE

- Mettre en pratique les attitudes d'excellence
- Posture, gestuelle, regard, sourire, ton, attitudes de valorisation et d'attention au détail

PLAN D'ACTION COLLECTIF

- Transposer les acquis en actions concrètes au sein de son établissement
- Construire un mini plan d'actions à partir des acquis de la journée

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées dans les Etablissements Recevant du Public et qui est décrite dans le Registre Public d'Accessibilité. Pour les Etablissements Recevant du Public classés de la 1^{ère} à la 4^{ème} catégorie, elle constitue la mise en œuvre de l'action de formation que l'employeur doit décrire dans l'attestation qu'il signe et qui est contenue dans le Registre public d'Accessibilité.

PRÉ REQUIS : Aucun. Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Accueillir et d'accompagner dans l'établissement les personnes en situation de handicap.

PRINCIPE D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

- Définition du handicap
- Cadre réglementaire de l'accessibilité des établissements recevant du public

DÉFINITIONS DES TYPES D'HANDICAP – CONSTAT – CE QU'IL FAUT SAVOIR

- La déficience visuelle
- La déficience auditive
- La déficience motrice
- La déficience psychique
- La déficience mentale ou cognitive
- Les autres situations de handicap

MISES EN SITUATION DE L'HANDICAP

- Savoir accueillir et accompagner les personnes handicapées
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes visuelles
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes auditives
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes motrices
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes psychiques
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes mentales / cognitives
- Accueil et accompagnement des personnes atteintes d'autres déficiences

COMMUNIQUER SUR SON ACCESSIBILITÉ

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Spécialisés dans la gestion du handicap

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

7h



SAVOIR ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

PUBLIC : Cette formation s'adresse à toute personne amenée à accueillir une clientèle étrangère, à la renseigner, à lui vendre des produits

PRÉ REQUIS : Aucun. Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux prendre en charge la clientèle étrangère
- Soigner une image commerciale et de marque
- Être plus performant grâce à une connaissance des bases des différentes cultures de la clientèle étrangère.
- Vendre efficacement et fidéliser votre clientèle selon sa nationalité

L'INTERCULTURALITE, LA CLE DU SUCCES

- Comprendre la diversité culturelle et ses impacts
- Intégrer les spécificités de la culture du client et adapter son comportement en identifiant les erreurs à ne pas commettre.

IDENTIFIER STEREOTYPES ET PRÉJUGES CULTURELS

- Prendre conscience de ses propres biais culturels et adopter une posture d'ouverture
- Adapter son accueil et sa communication selon les cultures
- Adapter son comportement, son langage et son attitude à la culture du client
- Personnalisation des services en fonction des nationalités et des origines culturelles

COMMUNIQUER ET VENDRE EFFICACEMENT AUPRÈS D'UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

- Développer une communication interculturelle adaptée et valoriser le savoir-faire français
 - Techniques de communication interculturelle,
 - Adapter son argumentaire de vente selon les attentes culturelles
- gérer les situations délicates et insatisfactions culturelles
- Identifier les sources d'insatisfaction selon les cultures et adopter les bons réflexes

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

7h



DEVELOPPER SA COMMUNICATION DIGITALE

PUBLIC : Professionnels du secteur des Cafés, Hôtels, Restaurants

PRÉ REQUIS :

- Equipé d'un ordinateur
- Connaissance de base en utilisation d'Internet et des réseaux sociaux.
- Disposer, si possible, des supports digitaux de son établissement (page Facebook, fiche Google, site web...)

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de la visibilité digitale
- Investir efficacement les canaux de communication adaptés
- Définir et piloter une stratégie digitale cohérente avec les objectifs commerciaux et d'image

MODULE 1 : COMPRENDRE LES ENJEUX ET AUDITER SA PRESENCE DIGITALE

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA VISIBILITE DIGITALE DANS LE CHR

- Comprendre les enjeux de la visibilité digitale dans le CHR
- Identifier les leviers de visibilité digitale et les points d'amélioration de sa présence en ligne
- Diagnostiquer sa présence en ligne

LES CANAUX DE COMMUNICATION ESSENTIELS DU CHR

- Évaluer la performance digitale de son établissement,
- Gérer et valoriser les retours clients

MODULE 2 : ELABORER UNE STRATEGIE DIGITALE ADAPTEE

DEFINIR SA STRATEGIE DIGITALE PERSONNALISÉE

- Définir une stratégie digitale cohérente avec ses objectifs et son image
- Les objectifs de la communication digitale
- Objectifs SMART
- Positionnement image de marque

STRATEGIE EDITORIALE

- Élaborer une stratégie digitale alignée sur les valeurs de l'établissement
- Les thèmes à aborder
- Les leviers de visibilité

ELABORER SON CALENDRIER EDITORIAL

- Etablir un rétroplanning des actions,
- Savoir planifier la publication de ses contenus,
- Créer des contenus engageants et cohérents avec sa marque en utilisant l'IA

MODULE 3 : GERER SES CAMPAGNES SOCIALES ET VISIBILITE WEB – 3H30

METTRE EN PLACE DES CAMPAGNES SOCIALES EFFICACES

- Mettre en œuvre des actions social media efficaces et initier la visibilité web
- SMO/SMA
- Objectifs publicitaires
- Création d'annonces

MODULE 4 : STRATEGIE DE COMMUNICATION PAYANTE ET FIDÉLISATION – 3H30

OPTIMISER SA COMMUNICATION

- Développer la visibilité par les campagnes payantes,
- Optimiser sa communication relationnelle Suivi et analyse de performance

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en communication digitale

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

14h



CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT

PUBLIC : Cette formation concerne les dirigeants d'un établissement.

PRÉ REQUIS : Aucun. Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Promouvoir ses événements, ses menus et services en utilisant différents supports (réseaux sociaux, internet, presse, radio...)
- Concevoir un événement attractif et cohérent avec l'image de son établissement.
- Valoriser et capitaliser sur les retombées pour renforcer la notoriété et la fidélisation.

MODULE 1 : COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'ÉVÈNEMENT CHR ET STRATÉGIE MARKETING

LES ENJEUX DE L'ÉVÈNEMENT CHR ET STRATÉGIE MARKETING

- Comprendre le rôle stratégique de l'événementiel dans le développement d'un établissement CHR
- Panorama des événements CHR,
- Objectifs et typologie d'événement
- Bonnes pratiques et veille concurrentielle du secteur

MODULE 2 : CONCEVOIR UN ÉVÈNEMENT ET SON PLAN DE COMMUNICATION

DÉFINIR SA STRATÉGIE MARKETING PERSONNALISÉE

- Concevoir un événement en lien avec la stratégie de l'établissement,
- Identifier les supports les plus pertinents selon la cible,
- Structurer un plan de communication cohérent avec l'image et les objectifs de l'établissement

MODULE 3 : MISE EN PLACE D'UN ÉVÈNEMENT

ORGANISER UN ÉVÈNEMENT

- Structurer l'organisation et le déroulement de l'événement
- Définition du concept et du cahier des charges,
- Création d'un moodboard,
- Rétroplanning des actions,
- Répartition des rôles et partenaires,

MODULE 4 : PROMOUVOIR, VALORISER ET MESURER LES RETOMBÉES

STRATÉGIE SOCIAL MEDIA

- Valoriser l'événement pour renforcer l'image et fidéliser les clients,
- Analyse des performances (KPI, ROI etc)

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en communication digitale

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

14h



OPTIMISER SA RELATION CLIENT DIGITALE

PUBLIC : Responsables communication, hôteliers, restaurateurs, responsables de salle

PRÉ REQUIS :

- Connaissance de base en communication digitale Ou avoir suivi la formation « Développer sa communication digitale »
- Disposer, si possible, des supports digitaux de son établissement (fiche Google, réseaux sociaux, site web...)

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

MODULE 1 : COMPRENDRE ET AMELIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT DIGITAL

INTRODUCTION ET CADRAGE DE LA FORMATION

- Créer la dynamique de groupe et identifier attentes/objectifs.
- Présentation formation (organisation, objectifs, test de positionnement)

COMPRENDRE ET AMELIORER L'EXPERIENCE

- Identifier les points de contact numériques clés,
- Comprendre les attentes des clients connectés,
- Savoir repérer les irritants digitaux.

SUIVRE ET ANALYSER SES ACTIONS SUR INTERNET

- Savoir suivre et interpréter ses performances digitales
- Construire un tableau de bord adapté à son établissement

MODULE 2 : MODERATION – GERER LA REALATION CLIENT DIGITAL ET PRÉVENIR LES CRISES

PREVENIR LES LITIGES ET GERER LES AVIS CLIENT

- Savoir réagir face à une critique virale ou injuste,
- Mettre en place une procédure simple de gestion de crise,
- Préparer un plan d'action efficace.

REAGIR EN CAS DE CRISE OU DE BAD BUZZ

- Savoir réagir face à une critique virale ou injuste.
- Mettre en place une procédure simple de gestion de crise.
- Préparer un plan d'action efficace

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en communication digitale

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

7h



PRESTATIONS SALLE DE RECEPTION – VENTES ADDITIONNELLES

PUBLIC : Personnel de salle, réception, chef de rang, maître d'hôtel, personnel de contact client

PRÉ REQUIS : voir des compétences de base en communication orale et une culture orientée client et vouloir renforcer ses softs skills dans nos métiers de services

Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

MODULE 1 : ACCUEILLIR ET COMPRENDRE LE CLIENT

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL CLIENT

- Savoir définir son rôle dans l'entreprise,
- Développer des techniques de communication positive et non verbale pour optimiser l'interaction avec le client

DEVELOPPER SON REGARD « CLIENT »

- Comprendre comment le client perçoit le service et les interactions avec le personnel CHR,
- Identifier les décalages possibles entre ce que l'on fait et ce que le client ressent,
- Remédier à ces décalages

MODULE 2 : LES DIFFERENTS PROFILS DE CLIENTS DANS LEUR MOTIVATION D'ACHAT

COMPORTEMENTS ET ATTENTES SELON LEURS PROFILS

- Identifier les différents profils de clients

IDENTIFIER LES MOTIVATIONS D'ACHATS DES CLIENTS

- Identifier les motivations d'achat des clients,
- Adapter sa communication en fonction des motivations du client,
- Faire le lien entre comportement et motivation

DECOUVRIR LES BESOINS EXPRIMÉS ET NON EXPRIMÉS DES CLIENTS

- Identifier les besoins réels et non exprimés du client,
- Développer l'écoute active et la reformulation

MODULE 3 : TECHNIQUES DE VENTE

INTRODUCTION A LA VENTE ADDITIONNELLE

- Comprendre la logique de la vente dans le CHR,
- Prendre conscience de ses blocages face à la vente pour adopter une posture de conseil

LES ETAPES DE LA VENTE

- Conduire un entretien de vente fluide et centré sur le client

LES TECHNIQUES DE VENTE ADDITIONNELLE

- Savoir proposer sans forcer la vente,
- Valoriser ses produits et services grâce à un argumentaire orienté bénéfice client

MODULE 4 : DEVELOPPEMENT DES VENTES ET SUIVI DE PERFORMANCE

GERER LES OBJECTIONS ET OSER CONCLURE

- Gérer les refus, réticences ou objections clients sans se braquer
- Typologie des objections
- Transformer une objection en opportunité

ARGUMENTER ET CONVAINCRE, L'ART DE LA VENTE CONSEIL : LE PITCH COMMERCIAL

- Savoir présenter un produit, une offre ou un service en moins d'une minute
- Structure du pitch en 4 étapes

DEVELOPPER ET SUIVRE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

- Mettre en place un suivi régulier de la performance individuelle et collective
- Les indicateurs clés

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés dans l'accueil et la relation client

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

14h



METTRE EN PLACE LES FICHES TECHNIQUES POUR OPTIMISER SES COUTS ET RATIOS

PUBLIC : La formation s'adresse aux chefs de cuisine, seconds, responsables de production, gérants de restaurant, cuisiniers souhaitant acquérir une meilleure maîtrise de leurs coûts de revient et de leurs ratios de gestion.

PRÉ REQUIS : Connaissance de base des unités de mesure et des principes de coût matière ; être à l'aise avec l'utilisation d'un tableur (Excel, ou Google Sheets)

Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les fondamentaux de la gestion des achats et des stocks.
- Établir des fiches techniques précises et à jour.
- Calculer les coûts de revient et ratios de production.
- Identifier des leviers d'amélioration pour optimiser la rentabilité.

LISTER ET STRUCTURER LES BESOIN

- Identifier les besoins en matières premières et produits

SELECTIONNER LES FOURNISSEURS

- Mettre en place une méthode de comparaison et d'évaluation
- Critères de sélection

CRÉER LA MERCURIALE

- Centraliser les prix d'achat par famille de produits
- Contrôler les prix d'achat
- Contrôler les variations de prix

METTRE EN PLACE UN INVENTAIRE FIABLE

- Comprendre la méthode d'inventaire et son utilité (périodicité, rotation des stocks, DLC)

CONTROLLER ET GÉRER LES STOCKS

- Savoir éviter surstock/rupture/pertes,
- Comprendre l'impact de la gestion des stocks sur le ratio

LE ROLE DES FICHES TECHNIQUES

- Comprendre l'importance de la standardisation des recettes

CRÉER UNE FICHE TECHNIQUE DE PREPARATION

- Apprendre à concevoir une fiche complète

CALCUL DU COUT DE REVIENT ET DE LA MARGE

- Déterminer le coût matière et le prix de vente optimal

ANALYSE ET CONTRÔLE DES COUS

- Identifier les dérives et axes d'amélioration

DETERMINER LES LEVIERS D'AMELIORATION

- Identifier les marges de progression du ratio matière

MISE EN SITUATION COMPLÈTE

- Appliquer la méthode complète de gestion des coûts

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en gestion d'hôtels et restaurants

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



OPTIMISER SES REVENUS AVEC LE YIELD MANAGEMENT

PUBLIC : Toute personne souhaitant intégrer la logique du Yield dans la stratégie tarifaire dans un établissement CHR ou touristique.

PRÉ REQUIS : Avoir des notions de gestion commerciale, maîtriser les outils de bureautique de base
Si visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en œuvre une stratégie commerciale adaptée pour optimiser l'occupation et le chiffre d'affaires
- Comprendre et appliquer les principes du Yield Management pour maximiser les revenus.
- Analyser les indicateurs de performance (KPI) et interpréter les résultats.
- Prévoir la demande et construire une stratégie tarifaire adaptée aux segments de clientèle.
- Optimiser la distribution et le mix des canaux de vente
- Piloter la performance commerciale via des tableaux de bord et des ajustements stratégiques.

MODULE 1 : LES FONDAMENTAUX DU YIELD MANAGEMENT

INTRODUCTION AU YIELD MANAGEMENT

- Définir le Yield Management et son rôle dans le secteur hôtelier,
- Comprendre son impact sur la rentabilité et les stratégies commerciales

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)

- Calculer et interpréter les indicateurs du Yield

MODULE 2 : LES 8 PILIERS DU YIELD MANAGEMENT

LES 8 PILIERS DU YIELD MANAGEMENT

- Identifier les leviers d'action d'une stratégie Yield
- Analyse de leur interdépendance

LES 4 ACTIONS DU YIELD

- Mettre en œuvre les 4 actions du yield management

MODULE 3 : ANALYSER, PREVOIR ET STRUCTURER LA STRATEGIE TARIFAIRE

ANALYSER LA PERFORMANCE ET L'HISTORIQUE

- Identifier les prérequis pour mettre en place une stratégie de Yield Management,
- Identifier les tendances et opportunités de croissance

PREVOIR LA DEMANDE ET ANTICIPER LES ACTIONS

- Savoir construire un tableau de prévision fiable (Forecast)

SEGMENTATION ET STRATEGIES TARIFAIRES

- Découvrir les fondamentaux de la segmentation client et de la gestion saisonnière,
- Créer des grilles tarifaires adaptées aux segments de clients

LE PILOTAGE DU REVENUE MANAGEMENT AU QUOTIDIEN

- Optimiser la demande, ajuster les décisions selon la demande et la concurrence la distribution et l'inventary
- Optimiser sa visibilité

MODULE 4 : METTRE EN ŒUVRE ET PILOTER SA STRATÉGIE DE YIELD

CAS PRATIQUE COMPLET : PILOTAGE D'UN ETABLISSEMENT

- Appliquer la méthode de Yield Management de manière concrète

SUIVI DE LA PERFORMANCE ET AJUSTEMENTS

- Mettre en place des indicateurs de suivi et d'ajustement

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en gestion d'hôtels et restaurants

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

14h



DÉVELOPPER LA VENTE À EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITÉ

PUBLIC : Responsables d'établissements de restauration, chefs de cuisine, responsable de salle ou réception

PRÉ REQUIS : Avoir une offre de restauration existante ou un projet concret de développement de la vente à emporter. Être à l'aise avec les outils numériques de base (navigation web, messagerie, utilisation d'un smartphone ou ordinateur portable).

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Créer une carte de vente à emporter : choisir les bons plats et déterminer les prix
- Organiser la vente et la livraison
- Sélectionner les bons partenaires : plateformes de livraisons, logiciels de Click&Collect... Promouvoir leur offre en ligne via une stratégie de communication simple et efficace.
- Suivre leurs résultats commerciaux (KPI) et mettre en place des actions de fidélisation client.

MODULE 1 : CONCEVOIR ET RENTABILISER SON OFFRE DE VENTE À EMPORTER

ETABLIR LE DIAGNOSTIC DE SON ETABLISSEMENT

- Identifier ses atouts et limites pour la vente à emporter
- Evolution du marché
- Les tendances de consommation
- Contraintes légales et d'hygiène

CRÉER UNE CARTE RENTABLE ET ADAPTEE A LA VENTE A EMPORTER

- Savoir concevoir une carte simple, rentable et qualitative
- Sélectionner les produits adaptés

MODULE 2 : ORGANISER LE SERVICE ET GARANTIR LA QUALITE

ORGANISER LA PRODUCTION ET LES FLUX DE SERVICE

- Adapter les flux cuisine / service à la vente à emporter
- Répartition des tâches
- Chronologie de la commande

MAINTENIR UNE QUALITE DE SERVICE EQUIVALENTE

- Soigner le parcours client « à emporter »
- Les 5 moments clés du parcours client

atelier collectif : formaliser un mini-process qualite

- Standardiser les pratiques pour un service fluide

MODULE 3 : CHOISIR LES BONS PARTENAIRES

LES CIRCUITS DE DISTRIBUTION ET LA STRATEGIE MULTICANAL

- Identifier les canaux adaptés à son établissement
- Créer une identité visuelle cohérente

SELECTIONNER LES BONS OUTILS ET PARTENAIRES DIGITAUX

- Choisir des solutions efficaces et rentables
- Les différentes plateformes

FIDELISER SA CLIENTELE

- Introduire la dimension « communication & fidélisation »

MODULE 4 : PROMOUVOIR SON OFFRE DE VENTE À EMPORTER ET FIDÉLISER SA CLIENTELE

PROMOUVOIR SON OFFRE EN LIGNE ET HORS LIGNE

- Savoir valoriser son offre de vente à emporter sur les bons canaux
- Utilisation des réseaux sociaux

SATISFACTION ET FIDÉLISATION CLIENT

- Analyser les retours clients et ajuster son offre

suivre la performance et planifier ses actions

- Mettre en place un suivi simple et continu de la performance commerciale et de la satisfaction

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en marketing et communication digitale

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



ACCORDS METS/VINS

PUBLIC : Cette formation s'adresse à tous les professionnels souhaitant connaître le vin pour mieux conseiller le client.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

BASES DE LA DÉGUSTATION ET PRINCIPES D'ACCORDS

INTRODUCTION À L'UNIVERS DU VIN ET AUX GOUTS FONDAMENTAUX

- Identifier les goûts de base du vin
- Comprendre l'impact du sucre, sel, acidité, et de l'umami sur le vin
- Situer les grandes familles de vins

INITIATION A LA DEGUSTATION SENSORIELLE

- Découvrir la méthode d'analyse visuelle, olfactive et gustative.
- Utiliser la fiche de dégustation professionnelle.
- Identifier les arômes primaires, secondaires et tertiaires (graphiques des arômes).

PREMIERS ACCORDS METS-VINS

- Comprendre les équilibres gustatifs entre vin et aliment.
- Identifier les erreurs fréquentes d'association.

APPROFONDISSEMENT ET PERFECTIONNEMENT

APPROFONDIR LES FAMILLES AROMATIQUES ET TYPOLOGIE DES VINS

- Identifier les principales familles aromatiques et leurs affinités.
- Affiner la reconnaissance des styles de vin et leur potentiel d'accord.

CONSTRUCTION DES ACCORDS ET MISE EN PRATIQUE

- Construire des accords cohérents en fonction du plat, de la sauce et de la cuisson.
- Savoir adapter les recommandations selon la clientèle et le contexte.

APPROCHE COMMERCIALE ET VALORISATION DU CONSEIL

- Développer une argumentation claire et valorisante pour le client.
- Savoir présenter un vin en lien avec l'identité de l'établissement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en œnologie

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



TECHNIQUES DE BASE – PREPARATION ET SERVICE

PUBLIC : La formation s'adresse aux serveurs, commis, chefs de rang, responsables de salle, personnels d'accueil ou toute personne en contact direct avec la clientèle.

PRÉ REQUIS : Avoir une première expérience en restauration ou dans le service à table. Savoir interagir avec la clientèle et comprendre les bases du service.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les règles et protocoles de la mise en place au service
- Savoir organiser son activité
- Adapter son comportement en salle

MODULE 1 – LA DECOUVERTE DU SECTEUR ET DU METIER

LA DÉCOUVERTE DU SECTEUR ET DU MÉTIER

- Créer la dynamique de groupe et identifier attentes/objectifs.
- Présentation formation (organisation, objectif, test de positionnement)

LE METIER DE SERVEUR : DEFINITION, SAVOIR FAIRE, TACHES

- Découvrir le métier de serveur
- Les missions
- Les responsabilités
- Les qualités attendues
- Identifier les erreurs fréquentes d'association.

MODULE 2 : LES FONDAMENTAUX : LE MATÉRIEL ET L'ESPACE DE TRAVAIL

MATÉRIEL ET TECHNIQUES DE SERVICE

- Maîtriser le matériel et les techniques fondamentales du service en salle

MISE EN PLACE ET TECHNIQUES DE SERVICE

- Réaliser correctement la mise en place d'un service
- Appliquer les techniques professionnelles de port et de débarrassage en salle.

MODULE 3 : L'ART DE LA COMMUNICATION ET CONNAISSANCE DE LA CLIENTELE

L'ACCUEIL CLIENT

- Adopter une attitude professionnelle et bienveillante dès l'accueil

TYPOLOGIE ET GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Connaître les différentes typologies de clients.
- Savoir gérer les situations délicates

ARGUMENTAIRE ET TECHNIQUES DE VENTE

- Construire et utiliser un argumentaire efficace pour conseiller le client et développer les ventes additionnelles

MODULE 4 : LES TECHNIQUES DE MISE EN PLACE DE L'ORGANISATION DU SERVICE EN SALLE

LES REGLES DE MISE EN PLACE ET DE PREPARATION DU SERVICE

- Maîtriser les différents types de mise en place et appliquer les règles d'hygiène et de sécurité dans la préparation du service.

LES PROTOCOLES ET ETAPES DU SERVICE

- Maîtriser les différents protocoles et les étapes du service

L'ORGANISATION DE SON SERVICE

- Savoir organiser son activité avant, pendant et après le service

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés dans l'accueil et la relation client

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets / Méthode active et participative / En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



PAINS-VIENNOISERIES

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de cuisine, pâtissiers et boulangers

PRÉ REQUIS : Personnel de cuisine avec notions de techniques culinaires

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Les savoir-faire professionnels nécessaires à la production de pains et viennoiseries de qualité,
- Maîtriser les techniques de pétrissage, fermentation, façonnage et cuisson
- Développer la créativité culinaire et l'analyse sensorielle des produits finis.

IDENTIFIER LES CRITERES DE QUALITE DES FARINES ET DES INGREDIENTS UTILISES

- Les matières premières : types de farine, levures, levains, sel, eau

PREPARER UN LEVAIN ET COMPRENDRE SES FONCTIONS DANS LA FERMENTATION

- Gestion des fermentations (température, humidité, levain-chef)

REALISER DIFFERENTS TYPES DE PATES A PAINS

- Mise en pratique : réalisation de pains de tradition, pains spéciaux, pains aromatisés

MAITRISER LES ETAPES DE LA FERMENTATION

- Les étapes de fabrication : Pétrissage manuel et mécanique/Pointage et apprêt/Façonnage, pesée, scarification

DETERMINER LA QUALITE D'UNE PATE ET AJUSTER LES PARAMETRES DE TRAVAIL

FABRIQUER LES DIFFÉRENTES PÂTES À BRIOCHE

- Les bases techniques : pâte briochée, pâte levée-feuilletée.

MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE PÉTRISSAGE, FERMENTATION ET TOURAGE

- Application des techniques de fermentation et de cuisson

CONCEVOIR ET RÉALISER DES VIENNOISERIES CLASSIQUES ET CRÉATIVES

- Applications pratiques : croissants, pains au chocolat, brioches garnies.

EXPLORER DES GARNITURES SALÉES ET SUCRÉES POUR VALORISER LA PRODUCTION

- Recherche de garnitures : Foie gras, légumes, fruits aromatiques, confitures, pralines/
Élaboration de garnitures sucrées et salées selon le type d'établissement

IDENTIFIER LES SAVEURS ET ARÔMES POUR DÉVELOPPER UNE APPROCHE SENSORIELLE

- Analyse sensorielle : textures, parfums, équilibre des saveurs

APPROFONDIR LES TECHNIQUES DE PANIFICATION ET VIENNOISERIE

DÉVELOPPER LA CRÉATIVITÉ BOULANGÈRE DANS LA RESTAURATION

- Réalisations pratiques : Pains spéciaux, brioches salées et sucrées, viennoiseries feuilletées/Créations originales à partir de produits de saison.

RÉALISER DES PRODUITS VALORISANT LES SAVOIR-FAIRE MAISON

IDENTIFIER LES CRITÈRES DE RÉUSSITE SENSORIELLE ET ORGANOLEPTIQUE

- Analyse sensorielle : Identification des saveurs et arômes/Expression et vocabulaire sensoriel des pains et viennoiseries

RÉDIGER LES FICHES TECHNIQUES CORRESPONDANTES

- Élaboration de fiches techniques : Lecture, but et finalité/Calcul du prix de revient, quantités, temps de travail

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LA PATISserie

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de cuisine et de pâtisserie

PRÉ REQUIS : Personnel de cuisine avec notions de techniques culinaires

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- L'essentiel des techniques de fabrication en pâtisserie : de la préparation à la cuisson
- Adapter les bases pâtisseries aux nouvelles attentes : équilibre nutritionnel, légèreté, produits frais et de saison
- Savoir réaliser des desserts et entremets alliant plaisir, équilibre et esthétisme
- Maîtriser les textures, cuissons et associations de saveurs adaptées à la restauration et au traiteur
- Intégrer les principes d'hygiène et d'organisation du poste en production pâtisseries

JOUR 1 : BASES ET TECHNIQUES FONDAMENTALES

INTRODUCTION ET CADRAGE DE LA FORMATION

- Présentation formation (organisation, objectif, test de positionnement)

IDENTIFIER LES ROLES ET CARACTERISTIQUES DES PRINCIPAUX INGREDIENTS

- Les produits de base : farines, sucres, matières grasses, agents levants, oeufs

REALISER LES PRINCIPALES PATES DE BASE

- pâte sucrée, sablée, à choux

MAITRISER LES PROCEDES DE PREPARATION, DE REPOS ET DE CUISSON

- Méthodes de cuisson et surveillance des températures

REALISER LES CREMES DE BASE EN RESPECTANT LES EQUILIBRES DE GOUT ET DE TEXTURE

- préparation des crèmes de base (pâtisseries, d'amande, légère), base allégées (réduction de sucres/matières grasses)

ORGANISER SON POSTE DE TRAVAIL SELON LES REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

JOUR 2 : CREATIVITE ET DESSERTS A THEME

ASSOCIER LES BASES PATISSIERES A DES PRODUITS DE SAISON POUR CREER DES DESSERTS EQUILIBRES ET ATTRACTIFS

- Travail autour des fruits, chocolats et céréales.

MAITRISER LES TECHNIQUES DE GARNITURE, DE GLAÇAGE ET DE MONTAGE

- Techniques de glaçage, confisage, compotées, mousses et inserts

ÉLABORER DES DESSERTS INDIVIDUELS ET A PARTAGER, CONTRASTES DE TEXTURES ET DE TEMPERATURES

- Élaboration de desserts de restaurant : textures, associations, dressage

TRAVAILLER LES PRODUITS SUCRES AVEC MODERATION

- Réduction du sucre et matières grasses : alternatives naturelles et équilibre gustatif

JOUR 3 : CUISINE SANTE ET VALORISATION TRAITEUR

ADAPTER LES RECETTES CLASSIQUES AUX BESOINS SPECIFIQUES

- Adaptation des recettes : desserts allégés, sans allergènes majeurs

INTEGRER LES PRINCIPES DE NUTRITION ET D'EQUILIBRE DANS LA CONCEPTION DE DESSERTS SANTE

- Approche nutritionnelle : sucres naturels, farines complètes, produits sans gluten/lactose.
- Concevoir un dessert « signature sante »

EXPERIMENTER DES MATIERES PREMIERES ALTERNATIVES

- Dressage, présentation et décoration naturelle.

GERER LA PRODUCTION, LA CONSERVATION ET LA PRESENTATION EN CONTEXTE TRAITEUR

- Organisation du poste en production : hygiène, planification, stockage

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



TECHNIQUES PIZZAS ET CRÊPES

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de cuisine

PRÉ REQUIS : Personnel de cuisine avec notions de techniques culinaires

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre l'essentiel des techniques de fabrication des pâtes à pizza, crêpes et galettes.
- Identifier et maîtriser le matériel de fabrication et de cuisson.
- Connaître et sélectionner les produits et garnitures adaptés.
- Acquérir les gestes et les techniques de cuisson.
- Réaliser, déguster et analyser ses productions.

DECOURVERTE DU MATERIEL DE FABRICATION ET DE CUISSON

- Identifier et manipuler le matériel spécifique à la fabrication des pizzas, crêpes et galettes (pétrin, balance, crêpières, fours etc)

PREPARATION DES PATES A CREPES ET GAULETTES

- Réaliser les pâtes de base pour crêpes sucrées, salées et galettes ; apport théorique sur la composition, les proportions, le temps de repos et la conservation

LES GARNITURES : CONNAISSANCE ET CHOIX DES PRODUITS

- Identifier et sélectionner les produits adaptés aux garnitures (crêpes et galettes), apport théorique sur la typologie de garniture, saisonnalité, hygiène et qualité, dégustation

FABRICATION DE LA PATE A PIZZA

- Maîtriser la fabrication de la pâte à pizza, du pétrissage à la fermentation. Atelier pratique (pétrissage, levage, façonnage).

CONNAISSANCE ET CHOIX DES PRODUITS POUR PIZZA

- Connaître les produits de base et garnitures classiques pour pizzas. Apports théoriques sur les farines, levures, sauces, fromages, charcuterie, étude de cas

PREPARATION ET MISE EN PLACE DES GARNITURES CLASSIQUES

- Organiser la mise en place et réaliser des garnitures traditionnelles, atelier pratique (réalisation de garniture)

GESTION DE LA CUISSON (CREPES, GAULETTES, PIZZA)

- Acquérir la maîtrise des techniques de cuisson selon les produits, démonstration (réglage de température, cuisson homogène etc), atelier pratique.

PRODUCTION COMPLETE

- Réaliser des produits complets en autonomie et évaluer la qualité, atelier pratique

DEGUSTATION

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



NUTRITION DIETETIQUE DECOUVERTE

PUBLIC : Personnel de cuisine souhaitant intégrer des notions de nutrition et santé dans leurs pratiques

PRÉ REQUIS : Maîtriser les bases techniques de la cuisine professionnelle

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

BASES REGLEMENTAIRES DES REPAS

- Connaître la réglementation en vigueur relative à la qualité nutritionnelle des repas proposés en restauration
- Définir le terme de « régime » et les possibilités d'application en restauration

BESOIN NUTRITIONNEL DES BIENS PORTANTS

- Savoir évaluer les besoins énergétiques spécifique d'un individu
- Connaître les besoins énergétiques moyens de la population française
- Connaître les besoins nutritionnels élémentaires et comprendre leurs rôles dans l'organisme
- Situer la place quantitative des différents aliments au sein d'une alimentation complète et équilibrée
- Connaître les grammages d'aliments recommandés par repas, afin d'adapter les quantités d'aliments utilisés dans ses plats

QUALITE NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS

- Connaître le contenu nutritionnel qualitatif et quantitatif des principaux aliments
- Raisonner des équivalences nutritionnelles quantitatives et qualitatives entre les différents aliments au sein d'un même groupe alimentaire décryptage des étiquettes du commerce

DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

- Connaître le contenu nutritionnel qualitatif et quantitatif des principaux aliments
- Raisonner des équivalences nutritionnelles quantitatives et qualitatives entre les différents aliments au sein d'un même groupe alimentaire

PROVENANCES, MODES DE PRODUCTION ET LABELS DE QUALITÉ

- Comprendre l'impact des différents modes de production des aliments sur leur qualité nutritionnelle
- Connaître les principaux labels de qualité nutritionnelle français et européens et leurs principales caractéristiques

PROVENANCES, MODES DE PRODUCTION ET LABELS DE QUALITÉ

- Comprendre l'impact des différents modes de production des aliments sur leur qualité nutritionnelle.

LES DIFFERENTS REPAS DE LA JOURNÉE

- Identifier la place quantitative et la complémentarité des aliments au sein des différents repas de la journée
- Établir des plans alimentaires permettant d'établir un équilibre nutritionnel des repas de la journée ainsi qu'une variété de propositions
- Savoir concevoir des menus équilibrés selon les repères nutritionnels en vigueur
- Savoir concevoir des menus à partir d'une carte de restaurant existante

LES REPAS SPÉCIFIQUES

- Connaître les bases nutritionnelles des repas dits "diététiques" et en particulier du "regime mediterraneen"
- Connaître les différentes formes d'alimentation particulières (sans lactose, sans gluten végétan, végétarienne, flexitarien, ...) et leurs valeurs nutritionnelles
- Connaître la nécessité de la prise en compte des allergies alimentaires en restauration et les principales modalités d'application

LES TECHNIQUES CULINAIRES DIETETIQUES

- Connaître les valeurs nutritionnelles des principales matières grasses afin d'orienter son choix dans ses recettes
- Connaître les valeurs nutritionnelles des principaux produits sucrés et édulcorants afin d'orienter son choix dans ses recettes
- Connaître les valeurs nutritionnelles des principales aides culinaires afin d'orienter son choix dans ses recettes
- Connaître l'impact des principaux modes de cuisson et de conservation sur les valeurs nutritionnelles des aliments
- Adapter des recettes afin d'améliorer leurs qualités nutritionnelles

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LA CUISINE DU MONDE

PUBLIC : Professionnels du secteur des Cafés, Hôtels, Restaurants

PRÉ REQUIS : Maîtriser les bases en cuisine

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Découvrir la cuisine du monde : principalement la cuisine asiatique, méditerranéenne, d'Amérique latine, Indienne
- Connaître les condiments, épices originales et peu connus
- Apprendre à réaliser des recettes simples
- Maîtriser la cuisine fusion

ANALYSE DES BESOINS ET ATTENTES DES PARTICIPANTS

- Maîtriser l'utilisation de fiches techniques
- Les normes d'hygiène à respecter (conservations poissons ou viandes crues, respect de la chaîne du froid)

CUISINE DU MONDE : IDENTIFIER LES GRANDES INFLUENCES CULINAIRES MONDIALES

- Les spécificités et tendances gustatives des cuisines
- Identifier les grandes influences culinaires mondiales
- Connaître les épices et leurs modes de cuissons

LA CUISINE ITALIENNE : INTEGRER LES PRINCIPES DE LA CUISINE ITALIENNE ET MEDITERRANÉENNE DANS SON ÉTABLISSEMENT

- Comprendre les bases de la cuisine régionale italienne et les ingrédients emblématiques
- Connaître les différentes sauces typiques
- Appréhender les saveurs d'autres pays méditerranéens pour les intégrer dans les plats
- Réaliser des plats, des préparations et des sauces simples d'autres pays méditerranéens

CUISINE ASIATIQUE : INTEGRER LES PRINCIPES DE LA CUISINE ASIATIQUE DANS SON ÉTABLISSEMENT

- Comprendre les bases de la cuisine asiatique et les ingrédients emblématiques (soupes pho, tataki, curry etc)
- Réalisation de recettes asiatiques basiques

CUISINE D'AMÉRIQUE LATINE: INTEGRER LES PRINCIPES DE LA CUISINE MEXICAINE

- Comprendre les bases de la cuisine Mexicaine et les ingrédients (tacos, fajitas, ceviche etc)
- Réalisation de recettes d'Amérique Latine basiques

CUISINE INDIENNE : INTEGRER LES PRINCIPES DE LA CUISINE INDIENNE

- Comprendre les bases de la cuisine indienne et les ingrédients (tandoori, tikka, massala, dahl)
- Réalisation de recettes indiennes basiques

INTEGRER D'AUTRES APPROCHES CULINAIRES ÉTRANGÈRES

- Intégrer d'autres tendances culinaires internationales dans nos cartes et plats (cuisine africaine, cuisine d'Océanie)
- Réalisation de recette simple

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative. En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



TECHNIQUES CREATIVITE CULINAIRE

PUBLIC : La formation s'adresse aux cuisiniers confirmés, traiteurs

PRÉ REQUIS : Personnel de cuisine maîtrisant les techniques culinaires fondamentales

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Créer de nouvelles présentations d'entrées, de plats et de desserts à partir de produits de saison
- Intégrer les techniques de valorisation et de décoration culinaire
- Développer la créativité et la maîtrise technique des cuisiniers à travers une approche sensorielle et artistique de la cuisine.

COMPRENDRE LES BASES SENSORIELLES DE LA CREATIVITE CULINAIRE

- Identifier les cinq sens et leur rôle dans la perception culinaire
- Comprendre l'équilibre entre les cinq saveurs fondamentales
- Décoder les notions d'intensité, d'harmonie et de contraste, dégustation à l'aveugle

ANALYSE D'UN PLAT : STRUCTURE, EQUILIBRE ET IDENTITE

- Décomposer un plat selon ses composantes : produit, garniture, sauce, décor
- Identifier les saveurs dominantes et secondaires, textures et arômes de transformation
- Comprendre la cohérence entre terroir, saison et identité culinaire.

TECHNIQUES DE BASE AU SERVICE DE LA CREATIVITE

- Revoir les cuissons et modes de transformation selon les familles de produits
- Identifier les leviers d'équilibre gustatif (acidité, amertume, douceur)
- Poser les fondations d'une démarche créative maîtrisée

CONSTRUCTION DES ACCORDS ET CONTRASTES CULINAIRES

- Construire des associations sensorielles pertinentes (terre/mer,végétal/animal, chaud/froid)
- Comprendre les principes d'accords et de contrastes (texture, couleur, intensité)

CREATIVITE APPLIQUEE ET EXPRESSION PERSONNELLE

- Développer son identité culinaire à travers la création
- Travailler la valorisation visuelle et l'esthétique du plat, atelier pratique

ORGANISATION, GESTION ET DEMARCHE CREATIVE ASSISTEE

- Savoir structurer la production créative : mise en place, timing, logistique
- Utiliser les outils numériques et l'intelligence artificielle comme sources d'inspiration, (recherche d'accords, associations, visuels), travaux sur fiches techniques, planification et gestion du temps

CREATION CULINAIRE FINALE

- Concevoir un plat original justifié par une analyse sensorielle. Argumenter ses choix techniques, esthétiques et gustatifs.
- Valoriser la création lors d'une présentation orale et dégustation collective.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE : Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LES TECHNIQUES DE CUISSON : EN BASSE TEMPÉRATURE, SOUS VIDE, À LA VAPEUR ET MIXTES

PUBLIC : La formation s'adresse aux cuisiniers, chefs de partie, agents de restauration expérimentés

PRÉ REQUIS : Personnel de cuisine maîtrisant les techniques culinaires fondamentales

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Réaliser des cuissons en basse température (viandes, poissons, fruits, légumes, féculents)
- Réaliser et maîtriser les techniques de cuisson sous vide à juste température
- Réaliser des cuissons vapeurs et mixtes
- Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et de traçabilité spécifiques à ces modes de cuisson.

LES NOUVELLES TECHNIQUES DE CUISSON HYGIENE ET TRAÇABILITE

- Principes de la cuisson basse température
- Comprendre les réactions physico-chimiques, les températures critiques, la gestion des textures
- Réaliser des cuissons basse température (viandes, poissons, légumes, féculents) Identifier les points critiques liés à la conservation et à la régénération.

LES PRINCIPES DU SOUS VIDE

- Comprendre le matériel, la mise sous vide, les températures et durées
- Fonctionnement de la machine sous vide et du thermoplongeur
- Les fiches techniques et méthodologiques de fabrication.

LES CUISSONS BASSE TEMPERATURE

- Comprendre les principes de la cuisson basse température et leurs effets sur les aliments
- Identifier les températures et temps de cuisson adaptés à chaque produit
- Mise en oeuvre en laboratoire et dégustation

LA CUISSON VAPEUR ET MIXTE VAPEUR

- Adopter les gestes et postures adaptés pour préserver sa santé, mise en oeuvre en laboratoire et dégustation.
- L'influence de la cuisson vapeur sur la valeur nutritionnelle des produits
- Les spécificités du chargement des plaques de cuisson en cuisson vapeur

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



TECHNIQUES PROFESSIONNELLES BASES

PUBLIC : Professionnels du secteur des Cafés, Hôtels, Restaurants

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Réaliser les techniques culinaires de base
- Réaliser les modes et types de cuisson
- Réaliser des préparations professionnelles
- Identifier les produits et leurs destinations culinaires
- Utiliser les principaux matériels et ustensiles
- Utiliser le vocabulaire professionnel
- Respecter les principales règles d'hygiène de base
- Présenter un plat ou une entrée sur une assiette

L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- Comprendre l'organisation d'une cuisine professionnelle et adopter les bons réflexes de travail.
- Fiches techniques, poste de travail, atelier pratique

LES BASES DES REGLES D'HYGIENE

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire dans un environnement de cuisine (tenue professionnelle, hygiène corporelle), atelier pratique

LES PREPARATIONS PRELIMINAIRES

- Acquérir les gestes de base nécessaires à la préparation des matières premières (lavage, épluchage, taillage etc), atelier pratique

LES TECHNIQUES CULINAIRES DE BASE

- Mettre en oeuvre les principales techniques de cuisson et de préparation de base, atelier pratique

LA PRESENTATION DES PLATS

- Valoriser les préparations culinaires par une présentation soignée et professionnelle ; les techniques et le matériel, atelier pratique

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



RÉALISATIONS SPÉCIFIQUES À L'ACTIVITÉ TRAITEUR

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de cuisine et de pâtisserie

PRÉ REQUIS : Avoir des connaissances de bases en cuisine et pâtisserie.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Réaliser des plats spécifiques à l'activité de traiteur
- Réaliser des dressages des plats et d'un buffet dans le cadre d'une réception de type traiteur.
- Décliner ses recettes en pièces cocktails
- Apprendre à jouer avec les textures et les formes
- Maîtrise du goût et du visuel. Développer sa créativité
- Réaliser un cocktail complet
- Apprendre l'organisation traiteur et les contraintes de production liées au transport, au froid et à la remise en oeuvre

L'UTILISATION DE FICHES TECHNIQUES

- Expliquer et montrer l'organisation et lecture des fiches techniques

LES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE EN PRESTATION DE TRAITEUR

- Hygiène et sécurité alimentaire : rappel norme HACCP, chaîne du froid, transport et maintien en température, hygiène en production-zones propres/sales, tenue et gestes

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTES PIÈCES COCKTAILS ET BOUCHÉES

- Connaître les différentes familles de pièces de cocktails, bouchées, verrines, brochettes

REALISATION DE RECETTES CREATIVES SALEES

- Exécution de différentes réalisations culinaires de recettes créatives salées : bouchées salées à base de viande, poisson, légumes

REALISATION DE RECETTES CREATIVES SUCREES

- Exécution de différentes réalisations culinaires de recettes sucrées : bouchées sucrées, bouchées à base de fruits (mini tartes, verrines fruitées, choux etc)

MISE EN SITUATION ET PRODUCTION D'UN BUFFET

- Concevoir une prestation complète (menu salé/sucré), analyse du client, analyser une demande et ses contraintes, construire un menu équilibré, définir les quantités nécessaires par type de bouchées, répartir les tâches, respecter le planning de production sous contrainte temps, contrôler la qualité des pièces réalisées

SAVOIR MAÎTRISER SON BUDGET

- Calcul du coût matière sur un exemple concret (fiche technique : prix d'achat, grammages, pertes)

DRESSER DES PLATS ET UN BUFFET DANS LE CADRE D'UNE RECEPTION DE TYPE TRAITEUR

- sublimer des pièces miniatures grâce à une présentation raffinée, Uniformiser la qualité visuelle des bouchées pour un rendu professionnel, Adapter les décorations au type d'événement (cocktail chic, mariage, séminaire)

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



SNACKING

PUBLIC : La formation s'adresse aux entreprises qui souhaitent proposer une offre de snacking

PRÉ REQUIS : Avoir des connaissances de bases en cuisine.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Les différents process techniques, l'élaboration des préparations de base.
- Les différentes filières d'approvisionnement en fonction du rapport qualité/prix.
- Le choix d'un assortiment équilibré dans les différentes familles de produits et son évolution en fonction de la saisonnalité.
- L'organisation du travail, la mise en place et la gestion du temps

L'UTILISATION DE FICHES TECHNIQUES

- Expliquer et montrer l'organisation et lecture des fiches techniques

LES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE

- Hygiène et sécurité alimentaire : rappel norme HACCP, chaîne du froid, transport et maintien en température, hygiène en production-zones propres/sales, tenue et gestes

DESCRIPTIF DE LA RESTAURATION SNACKING, NOMADE DITE RAPIDE

- Les offres snacking, la commercialisation, les emballages de vente, le stockage des produits, la législation, le matériel utilisé, les garnitures, les condiments, les sauces, les différents pains et support, contrôle et identification des marchandises

REALISATION DE GARNITURES SANDWICHES FROIDS ET CHAUDS & LES BURGERS

- Réalisation de recettes de sandwichs traditionnels et spéciaux, & de burgers en utilisant les bons condiments

REALISATION DE RECETTES DANS LE CONCEPT « PRET A MANGER »

- Mise en pratique, réalisation de soupes chaudes et froides, smoothies, jus frais, réalisation de salades composées, salades protéinées, salades vg et végan
- Mise en pratique, Réalisation de sandwichs classiques sur pain et club, Réalisation de sandwichs du monde type bagels, burger, buns, Wraps, foccacia, panini
- Réalisation de desserts adaptés à la consommation sur place et « à emporter », Adapter les emballages conformes à la vente « à Emporter » et consommation sur place

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en cuisine

METHODE :

Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations Méthode active et participative
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

BARISTA

PUBLIC : Professionnels et futurs professionnels du secteur
CHR souhaitant acquérir les bases du métier de barista.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

PRESENTATION DU METIER DE BARISTA

- Echange sur les représentations du métier de barista aujourd'hui
- Exposé sur l'évolution du métier jusqu'à la spécialisation moderne
- Mise en lumière du rôle du barista
- Apport théorique sur les termes techniques et matériel spécifiques utilisés par les professionnels
- Identification et manipulation des ustensiles de base
- Présentation des différents types de machines à café
- Comparatif entre machines

CONNAISSANCE DU PRODUIT : LE CAFE

- Présentation sur l'histoire du café, de « L'arbre à la tasse »
- Connaître les principaux pays producteurs de café, leurs terroirs et leurs typicités.
- Comprendre la structure du caféier et les variétés associées.
- Point sur le commerce, les vertus / impacts et chiffres, ainsi que les modes de consommation.
- Étude des critères de qualité d'un café vert et torréfié,
- Exposer les différents labels de café,
- Les différences entre le café Arabica et Robusta

REGLEMENTATION SANITAIRE LIÉS AUX PRODUITS DU BAR

- Présentation et rappel des règles sanitaires en restauration liées aux marchandises utilisées au bar,
- Connaître les modalités de conservation des produits sensibles,
- Mise en relation avec les produits utilisés en barista,
- Savoir différencier les types de lait pouvant être utilisés dans le milieu,
- Savoir chauffer le lait,
- Présentation des gestes techniques pour élaborer une mousse de lait et mise en pratique

LA MAITRISE DU LATTE ART PAS A PAS (PARTIE 1)

- Présentation des recettes des cafés
- Savoir quelle technique adopter en fonction des points forts et des contraintes du café sélectionné,
- Présentation du latte art,
- Explication et démonstration des différents topping et de la verse libre pour réaliser un dessin,
- Présentation du protocole de nettoyage journalier,
- Démonstration de nettoyage complet de la machine espresso et des outils et utilisation de produits d'entretien spécifiques barista.

CONNAISSANCE DES PRODUITS : LE THE

- L'histoire du thé et les rituels associés,
- Découverte des méthodes d'élaboration du thé pour obtenir du thé oxydé / semi-oxydé etc,
- Connaître les principaux pays producteurs de thé, leurs terroirs et leurs typicités.
- Point sur le commerce, les vertus / impacts et chiffres, ainsi que les modes de consommation.
- Exposer les différents labels de thé,
- Savoir quelle technique adopter en fonction des points forts et des contraintes du thé sélectionné

CONNAISSANCE DES PRODUITS : LE CACAO

- Introduction historique,
- Présentation des catégories,
- Sensibilisation à la notion de pourcentage de cacao et d'équilibre sucré/amertume.

LA PRATIQUE DU LATTE ART PAS A PAS (PARTIE 2)

- Rappel des différences entre les boissons à base d'espresso selon le ratio café/lait/mousse,
- Réalisation des motifs,
- Vérification de l'entretien des buses vapeur, du pot à lait et du poste de travail,
- Nettoyage complet après pratique : hygiène, sécurité, rangement du matériel

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en barista

METHODE :

Formation présentielle, participative et expérientielle, alternant apports théoriques, démonstrations, dégustations commentées et mises en pratique sur plateau technique.

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement



14h



BARTENDER-BASES

PUBLIC : Professionnels du secteur CHR souhaitant développer leur polyvalence et leur efficacité au bar

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le matériel et les techniques de base pour préparer et décorer des boissons et cocktails simples, avec et sans alcool.
- Maîtriser les règles d'hygiène, d'organisation et d'équilibre gustatif d'un cocktail.
- Adopter une posture professionnelle derrière le bar.

DECOUVERTE DU METIER ET DU MATERIEL

- Identifier le rôle du barman
- Connaître le matériel de base, découvrir les différents types de bar et leur organisation, appliquer les règles d'hygiène alimentaire
- Rôle du barman et philosophie du bar
- Présentation du matériel de base, distinguer le matériel essentiel et le matériel complémentaire,
- Évolution historique du bar, typologies, organisation du poste
- Bonnes pratiques d'hygiène au bar, entretien du matériel, lavage, rangement.

BASES TECHNIQUES ET FAMILLES DE COCKTAILS

- Connaître les familles classiques de cocktails
- Maîtriser les techniques fondamentales du barman
- Optimiser son organisation pour garantir un service en période de rush
- Réaliser des cocktails simples avec et sans alcool
- Présentation des grandes familles
- Focus sur les cocktails emblématiques
- Décryptage des structures de cocktails
- Apprentissage des gestes
- S'initier aux méthodes de travail et optimiser son organisation
- Techniques fondamentales
- Initiation à la décoration et à la présentation

PRODUITS ET EQUILIBRE DU COCKTAIL

- Identifier les grandes familles de spiritueux
- Comprendre la structure d'un cocktail équilibré
- Adapter la verrerie, la glace et la décoration
- Appliquer les gestes de nettoyage et d'organisation
- Présentation des grandes familles
- Explication de la matière première, du procédé de distillation et des caractéristiques aromatiques
- Focus sur les profils gustatifs, discussion sur les usages de chaque spiritueux dans les cocktails classiques.
- Rôle de la glace, et de son usage
- Différents types de verrerie et leurs usages

MISE EN PRATIQUE

- Réaliser des cocktails complets en autonomie
- Ateliers réalisation de 2 cocktails imposés et un cocktail libre

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en bartending

METHODE :

Formation présentielle, participative et expérientielle, alternant apports théoriques, démonstrations, dégustations commentées et mises en pratique sur plateau technique.

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

14h



BARTENDER-PERFECTIONNEMENT

PUBLIC : Barmen, serveurs, responsables de bar, ou toute personne ayant suivi une formation « Bartender – Bases » ou possédant une première expérience derrière un bar

7h

PRÉ REQUIS : Avoir acquis les bases du bartending : connaissance du matériel, des techniques de base (shake, stir, build) et des cocktails classiques. Être à l'aise dans la manipulation du matériel et la lecture de recettes.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le matériel et les techniques de base pour préparer et décorer des boissons et cocktails simples, avec et sans alcool.
- Maîtriser les règles d'hygiène, d'organisation et d'équilibre gustatif d'un cocktail.
- Adopter une posture professionnelle derrière le bar.

TECHNIQUES AVANCEES ET CONNAISSANCE PRODUIT

- Approfondir les connaissances sur les familles de spiritueux
- Comprendre les catégories ABV / ABA et leur usage en mixologie
- Différencier liqueurs et crèmes et comprendre leur rôle aromatique
- Identifier les critères d'équilibre d'un cocktail complexe
- Détail des grandes familles
- Différences de fabrication, distillation, vieillissement et arômes
- Notions d'ABV/ABA
- Analyse de cocktails équilibrés / déséquilibrés

MIXOLOGIE CREATIVE ET PRESENTATION PROFESSIONNELLE

- Créer et personnaliser des produits maison
- Élaborer un cocktail création selon un thème
- Perfectionner la présentation visuelle et la communication client
- Ateliers

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en bartending

METHODE :

Formation présentielle, participative et expérientielle, alternant apports théoriques, démonstrations, dégustations commentées et mises en pratique sur plateau technique.

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



CONNAISSANCES SPECIFIQUES BAR EN BIEROLOGIE, CIDROLOGIE

PUBLIC : Professionnels et apprentis du secteur CHR (cafés, bars, restaurants, brasseries, caves, épiceries fines) souhaitant enrichir leurs connaissances « produits » et développer leurs compétences de conseil et de vente.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les produits, marier les saveurs et mieux les vendre
- Objectifs pédagogiques généraux
- Connaître les produits (bière ou cidre) pour mieux les vendre.
- Savoir marier les saveurs et construire des accords mets/boissons pertinents.
- Assimiler la culture, l'histoire et les typicités des produits pour mieux en parler au client.

MATIERES PREMIERES ET FABRICATION

- Identifier les ingrédients essentiels
- Comprendre les étapes de fabrication
- Découvrir les styles et classifications
- Etude des matières premières, explication du brassage/pressurage, fermentation, garde, assemblage

DEGUSTATION PROFESSIONNELLE ET HYGIENE

- Identifier le matériel et l'espace de service, appréhender la dégustation sensorielle, appliquer les règles d'hygiène et de service
- Découverte du plateau technique en fonction du produit, dégustation à l'aveugle de plusieurs produits, nettoyage verrerie, tireuse ou bec verseur, plan de travail

TENDANCES, ACCORDS METS/BOISSONS ET ARGUMENTAIRE

- Identifier les tendances actuelles, comprendre l'évolution du marché, élaborer une carte cohérente de produits
- Panorama du marché, tendance France et monde, construction d'une gamme de bières ou cidre selon la clientèle

POSTURE PROFESSIONNELLE, VERRRIE, MARCHÉ

- Adopter une posture professionnelle et sensorielle, maîtriser la verrerie et le service adapté, argumenter et conseiller efficacement
- Travail sur la communication non verbale, assurance, gestuelle et expression sensorielle, association styles/verrerie, dégustation comparatives, mise en situation de vente.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en biéologie, cidrologie

METHODE :

Formation présentielle, participative et expérientielle, alternant apports théoriques, démonstrations, dégustations commentées et mises en pratique sur plateau technique.

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



CONTROLE ET AUTO CONTROLE D'UNE CHAMBRE

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux valets et femmes de chambre, gouvernants/gouvernantes d'étage, toute personne amenée à assurer la propreté et la conformité des chambres

PRÉ REQUIS : Avoir une première expérience dans l'entretien des chambres ou avoir suivi une formation de base en techniques de nettoyage hôtelier

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Contrôler correctement et rapidement une chambre
- Améliorer la qualité du service et la propreté des chambre
- Connaître les standards de nettoyage
- Identifier les enjeux de la qualité de service et leur impact sur la satisfaction client.
- Appliquer les standards de propreté et d'organisation propres à l'établissement.
- Réaliser un contrôle et un auto-contrôle efficaces, à l'aide d'une grille ou checklist adaptée.
- Assurer la traçabilité du contrôle à travers les documents et registres qualité.

STANDARDS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

- Connaître les attentes clients et les normes de propreté
- Identifier les standards de l'établissement
- Organiser efficacement son chariot et planifier le nettoyage

PROCEDURES DE REMISE EN ETAT D'UNE CHAMBRE

- Maîtriser les étapes de remise en état d'une chambre
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- Identifier les erreurs à éviter

TECHNIQUES DE CONTROLE ET D'AUTO-CONTROLE

- Comprendre l'importance du contrôle et de l'auto-contrôle
- Utiliser une grille ou checklist de contrôle
- Repérer et corriger les écarts de qualité

TRACABILITE ET DOCUMENT D'USAGE

- Identifier les outils de traçabilité du service
- Savoir compléter correctement une fiche de contrôle

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés dans la propreté en milieu hôtelier

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de rôles
Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DES EMPLOYÉS D'ETAGES

PUBLIC : Personnel d'étages : femmes/valets de chambre, lingères, gouvernantes débutantes, agents de service hôtelier

PRÉ REQUIS : Lecture, écriture, compréhension du français

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les gestes, les postures et les techniques professionnelles
- Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en efficacité et en autonomie
- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations
- Améliorer la qualité et le résultat du travail grâce à des méthodes professionnelles.
- Comprendre l'importance du rôle de l'employé d'étages dans la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

JOUR 1 : LE METIER, L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LES TECHNIQUES DE BASE

INTRODUCTION ET CADRAGE DE LA FORMATION

- Créer la dynamique de groupe et identifier attentes/objectifs.
- Présentation formation (organisation, objectif, test de positionnement)
- Test de positionnement

PRESENTATION DU METIER ET DE SON IMPORTANCE

- Comprendre le rôle de l'employé d'étages dans la satisfaction client
- Adopter les attitudes professionnelles et éthiques
- Les responsabilités de l'employé d'étages

ORGANISATION DU TRAVAIL

- Planifier les tâches et organiser le matériel pour un service efficace
- Gestion du chariot
- Utilisation rationnelle des produits et matériels
- Gestion du linge

PREVENTION ET SECURITE AU TRAVAIL

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- Adopter les bons gestes et les bonnes postures

TECHNIQUES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN D'UNE CHAMBRE

- Maîtriser le nettoyage, la mise en ordre et la réfection du lit selon les standards quotidiens de l'équipe
- Vérification des équipements et signalements des anomalies

QUALITE ET CONTRÔLE DU TRAVAIL

- Évaluer et améliorer la qualité du service rendu
- Les critères de qualité et d'auto-contrôle
- Gestion du temps et priorisation

JOUR 2 APPROFONDISSEMENT, PROFESSIONNALISATION ET VALORISATION DU METIER

ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES ET ZONES SPÉCIFIQUES

- Appliquer les protocoles d'entretien selon les zones (halls, ascenseurs, couloirs etc...)

GESTION DES IMPRÉVUS ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Développer la réactivité et la communication avec clients et collègues
- Gestion des demandes urgentes,
- Priorisation et autonomie

LA QUALITE DU SERVICE HOTELIER

- Identifier les standards de qualités
- Les attentes clients (discrétion, propreté, confort)
- Services personnalisés

SENSIBILISATION À L'IMPORTANCE DE LA FONCTION

- Valoriser le métier et la contribution au succès de l'établissement

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés dans la propreté en milieu hôtelier

METHODE : Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de rôles
Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



GESTES ET POSTURES ADAPTES AU PERSONNEL DE RESTAURATION

PUBLIC : Tout salarié des métiers de la restauration : cuisine, service, plonge, restauration collective, hôtellerie- restauration.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les différents risques liés à l'activité physique et adopter les bons gestes et postures.
- Organiser son travail pour assurer sa sécurité et diminuer les contraintes.
- Maîtriser les techniques spécifiques liées aux métiers de la restauration et améliorer ses conditions de travail.
- Comprendre le mécanisme d'apparition des dommages corporels.
- Repérer les acteurs internes et externes de la prévention en entreprise.
- Proposer des actions de prévention adaptées à leur poste.

COMPRENDRE LES ACCIDENTS DE TRAVAIL EN RESTAURATION

- Comprendre les principales causes d'accidents et de TMS dans la restauration
- Identifier les parties du corps les plus sollicitées
- Comprendre l'impact des postures et gestes répétitifs sur la santé

IDENTIFIER ET REPERER LES RISQUES DANS L'ETABLISSEMENT

- Repérer les gestes et postures contraignants dans les différents postes (cuisine, service, plonge).
- Analyser les causes des accidents et douleurs fréquentes.
- Comprendre l'influence de l'organisation et de l'aménagement

AGIR POUR PREVENIR : GESTES, POSTURES ET MANUTENTION

- Appliquer les techniques de manutention adaptées au matériel et aux denrées
- Adopter les bons gestes pour limiter les contraintes physiques
- Intégrer les principes d'ergonomie dans ses pratiques quotidiennes

ORGANISATION ET COMMUNICATION POUR UNE PREVENTION DURABLE

- Mettre en place une organisation du travail favorable à la prévention
- Favoriser la communication et la coopération autour de la sécurité
- Intégrer la prévention dans les pratiques quotidiennes de l'équipe

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en ergonomie

METHODE : Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de rôles
Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



GESTES ET POSTURES ADAPTES AU PERSONNEL HOTELIER

PUBLIC : Tout salarié des métiers de l'hôtellerie : Personnel d'étage, agents de maintenance, lingères, personnels de restauration, et plus largement tout salarié du secteur hôtelier amené à effectuer des gestes répétitifs ou de manutention dans le cadre de son activité.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les différents risques liés à l'activité physique et adopter les bons gestes et postures.
- Organiser son travail pour assurer sa sécurité et diminuer les contraintes.
- Maîtriser les techniques spécifiques liées aux métiers de l'hôtellerie et améliorer ses conditions de travail.
- Comprendre le mécanisme d'apparition des dommages corporels.
- Repérer les acteurs internes et externes de la prévention en entreprise.
- Proposer des actions de prévention adaptées à leur poste

COMPRENDRE LES ACCIDENTS DE TRAVAIL EN HOTELIERIE

- Identifier les risques professionnels liés aux gestes et postures en hôtellerie.

IDENTIFIER ET REPERER LES RISQUES DANS L'ETABLISSEMENT

- Repérer les postures et gestes à risque
- Analyser les causes des accidents
- Identifier les facteurs aggravants liés à l'organisation et à l'environnement

AGIR POUR PREVENIR : GESTES, POSTURES ET MANUTENTION

- Adopter les bonnes pratiques de manutention manuelle
- Réaliser les gestes et postures adaptés aux tâches spécifiques de l'hôtellerie
- Appliquer les principes d'ergonomie et d'économie d'effort

ORGANISATION ET COMMUNICATION POUR UNE PREVENTION DURABLE

- Organiser le travail pour réduire les risques physiques
- Promouvoir la culture de prévention au sein de l'équipe
- Améliorer la communication interne autour de la sécurité

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en ergonomie

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de rôles
Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LE PERMIS DE FORMER

PUBLIC : Les tuteurs et maîtres d'apprentissage de la branche qui encadrent ou qui souhaitent encadrer un alternant en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Le tuteur peut être le chef d'entreprise ou un salarié qualifié, expérimenté et volontaire.

PRÉ REQUIS : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Accueillir et intégrer un « apprenant », lui transmettre son savoir et évaluer sa progression
- Evaluer les compétences en milieu de travail
- Connaître l'environnement juridique de l'alternance
- Situer le rôle et les missions du tuteur/maître d'apprentissage
- Communiquer de manière constructive avec l'alternant

INFORMATIONS SUR LES PARCOURS DE FORMATION PROFESSIONNELLE EN ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHR

- Le rôle du maître d'apprentissage
- Les connaissances des qualifications,
- Le contrat d'apprentissage et de professionnalisation (devoir de l'employeur et de l'alternant).

LE DROIT DU TRAVAIL APPLICABLE À LA FORMATION EN ALTERNANCE

- Se sensibiliser au droit du travail en HCR

L'INTÉGRATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ALTERNANT

- Améliorer ses techniques de communication,
- Préparer l'arrivée de l'alternant,
- Accueil de l'alternant dans l'entreprise.
- Faciliter l'interrogation de l'alternant et maintenir la motivation,
- Repérer les compétences clés à maîtriser

LA TRANSMISSION, LE SUIVI ET L'EVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Articuler le parcours de formation
- Fixer des objectifs
- Identifier les 5 étapes de l'apprentissage
- Etablir un transfert des compétences et connaissance,
- Evaluer les acquis des apprentissages en situation de travail
- Maintenir une relation de confiance
- Assurer la liaison avec l'organisme de formation
- Guider la réflexion de l'alternant sur ses activités professionnelles et d'apprentissage
- Réaliser un entretien de suivi.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management

METHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de rôles
Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LE PERMIS DE FORMER - MISE A JOUR

PUBLIC : Les tuteurs et maîtres d'apprentissage de la branche qui encadrent ou qui souhaitent encadrer un alternant en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

Le tuteur peut être le chef d'entreprise ou un salarié qualifié, expérimenté et volontaire.

PRÉ REQUIS : Avoir déjà suivi la formation initiale du permis de former ou en avoir été dispensé (selon l'avenant 17 de la convention des HCR)

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Accueillir et intégrer un « apprenant »
- Transmettre son savoir et évaluer sa progression
- Évaluer les compétences en milieu de travail
- Connaître l'environnement juridique de l'alternance

ROLE ET MISSIONS DE LA FONCTION DE TUTEUR, MAÎTRE D'APPRENTISSAGE DANS LE CADRE DES CONTRATS EN ALTERNANCE

- Le rôle du maître d'apprentissage ou tuteur et ses missions: retour d'expérience
- Les besoins de l'apprenant
- Les méthodes pédagogiques et de tutorat, motiver son apprenti, gérer les difficultés

AMÉLIORER L'INTÉGRATION, LE TRANSFERT DE COMPÉTENCES ET L'ÉVALUATION

- Construire une relation pédagogique efficace dès accueil (les clés d'une première rencontre réussie, la communication bienveillante et l'écoute active, la courbe de mémorisation, le recadrage)
- Établir un programme de travail en lien avec le centre de formation
- Organiser les activités et accompagner l'alternant
- Suivre la réalisation du travail et évaluer les progrès

MISE A JOUR SUR LES RÈGLES LÉGALES ET CONVENTIONNELLES REGISSANT LES CONTRATS DE FORMATION EN ALTERNANCE DANS LE SECTEUR DES HCR

- Les contrats en alternance dans le secteur des HCR, le cadre juridique (contrat de travail, statut du salarié, forme et durée de contrats)

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management

METHODE : Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de rôles
Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



LA RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE DANS LE SECTEUR HRC

PUBLIC : Exploitants et salariés CHRD

PRÉ REQUIS : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Adopter les éco gestes (réduire la consommation d'eau, d'électricité, lutter contre le gaspillage..)
- Appliquer les bonnes pratiques de tri et de recyclage des déchets

ADOPTER LES ECO GESTES AU QUOTIDIEN

- Identifier les sources principales de gaspillage dans les établissements : eau, électricité, denrées alimentaires
- Présentation des éco gestes adaptés à chaque poste
- Présentations des différentes catégories de déchets produits dans l'hôtellerie-restauration
- Bonnes pratiques de tri et de recyclage

ESCAPE GAME « MISSION TOURISME DURABLE »

- Jeu collaboratif en ligne

MASTER CLASS « EDUC'EAU »

- Les clefs d'une sensibilisation aux enjeux de l'eau et de son économie
- Master class Educ'eau
- Débat

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en questions environnementales

METHODE : Module partagé sur zoom/ Support et documents transmis aux stagiaires

Pédagogie active et participative (micro, chatroom, émoticônes...)
Exercices collectifs de mise en application (Breakout rooms) / tests en ligne (Kahoot, forms...) débriefés et corrigés avec le formateur.
En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.



UN PROJET DE FORMATION ?

**Contactez AKTIVEO Formation
ou votre interlocuteur régional**

0 806 700 701

**Service & appel
gratuits**

contact@aktiveoformation.fr

aktiveoformation.fr

AKTIVEO
FORMATION