

UMiH

FORMATION UMIH
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE



FORMATIONS HÔTELS / PALACES

VISIO & PRÉSENTIEL



Qualiopi 
processus certifié




pôle emploi



Datadock

N°1
DE LA FORMATION
EN HÔTELLERIE
RESTAURATION

UMIH FORMATION

VOTRE PARTENAIRE FORMATION

LE COMITÉ EXÉCUTIF : des professionnels de l'hôtellerie-restauration à votre service

- ▶ MICHEL BÉDU - président
- ▶ HERVÉ BÉCAM - vice président
- ▶ ROGER SENDEL - trésorier
- ▶ CHRISTIAN NAVET - secrétaire
- ▶ ROLAND HÉGUY - membre - président confédéral UMIH
- ▶ LAURENT DUC - membre
- ▶ LAURENT LUTSE - membre
- ▶ JOEL OUDIN - membre
- ▶ THIERRY PERBET - membre



5 BONNES RAISONS DE PRÉFÉRER UMIH FORMATION

1

LE N°1 DE LA FORMATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

UMIH FORMATION 
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Plus de **300 000 professionnels** formés depuis 2002.

3 900 formations dispensées en 2019

31 000 stagiaires formés en 2019

Plus de 90 programmes enrichis et actualisés tous les ans.

2

LE CENTRE DE FORMATION DE L'UMIH, VOTRE ORGANISATION PROFESSIONNELLE



Fédérant **72% des entreprises** syndiquées indépendantes, l'UMIH est le premier syndicat patronal du secteur CHR et l'un des plus importants syndicats patronaux français.

Elle représente, défend et promeut tous les professionnels indépendants de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières, dans toutes les régions et départements français.

LE MOT DU PRÉSIDENT



Comme chaque année, UMIH Formation a le plaisir de vous présenter son catalogue des formations.

La crise sanitaire sans précédente que nous traversons nous a contraints à nous réinventer pour continuer à être à vos côtés dans ces temps difficiles.

Comme vous le découvrirez au fur et à mesure de notre catalogue, toute notre offre de formation a été ainsi repensée pour pouvoir être dispensée en Visio-formation.

Le succès massif rencontré par cette modalité pédagogique a renforcé notre volonté de vous proposer toujours plus de formations de qualité avec des thématiques de plus en plus pointues et variées.

Nos équipes de conseillers sont à votre disposition pour vous accompagner dans la constitution des dossiers de financements et ainsi vous permettre de suivre nos formations en toute sérénité.

Nous tenions également à remercier les 31 000 stagiaires qui nous ont fait confiance l'année passée et qui au quotidien donnent du sens à notre engagement dans le domaine de la formation professionnelle des CHR.D.

Prenez soin de vous !

Michel BÉDU - Président UMIH FORMATION

3

UNE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE FORMATION

UMIH Formation est labellisée et certifiée

par tous les organismes financeurs de référence :



Régions

OPCO des autres branches professionnelles

C'est pour vous **la garantie**

de la prise en charge financière des frais de formation.

5

LA VISIO EN TOUTE SIMPLICITÉ

UMIH Formation a transformé toute son offre de formation.

Toutes nos formations sont accessibles en **Visio conférence** via le logiciel Zoom.

Un ordinateur, une connexion internet et une webcam : le tour est joué.

4

DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

Umih Formation est présente sur tout le territoire national et en Outre-mer:

24 centres en régions

112 sites de formation



GUADELOUPE



GUYANE



MARTINIQUE



RÉUNION



SOMMAIRE THÉMATIQUE

Comment financer votre formation ? 5

PERMIS D'EXPLOITATION

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Permis d'exploitation - 20 h	6
Permis d'exploitation - 7 h	7
Formation réduite à la sécurité des spectacles - 14 h	8

FORMATIONS COMPÉTENCES

Sensibilisation des personnels CHR - 7 h	8
--	---

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Formation hygiène alimentaire - 14 h	9
Hygiène en blanchisserie (Méthode RABC) - 21 h	10

FORMATIONS COMPÉTENCES

Audit hygiène dans votre établissement - 1/2 j	10
N Sensibilisation hygiène : le protocole sanitaire COVID-19 des CHR - 4 h	11
N Formation référent COVID-19 - 7 h	11
La gestion des déchets et le recyclage alimentaire - 14 h	12
La mise en place du PMS dans son établissement - 7 h	12
N Nettoyage hôtelier Niveau 1 et 2 - 14 h	13

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

FORMATIONS OBLIGATOIRES

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Gestes et postures - 7 h	15
Sauveteurs secouristes du travail - 14 h / Recyclage - 7 h	16
Sauveteurs secouristes du travail :	16
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens - 14 h	19
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens - 21 h	19
Recyclage à l'habilitation électrique - 14 h	20
Formation Incendie Équipier 1 ^{ère} intervention - 1/2 j	20
Incendie et évacuation - 1/2 j	21

FORMATIONS COMPÉTENCES

N Formation «Santé et sécurité» au travail pour les membres du CSE - 21 h	15
N Défibrillateur automatisé externe - 1/2 j	17
Situation de crise extrême dans votre établissement - 7 h	17
N Normes et sécurité d'un hôtel - 7 h	21
Votre piscine - 14 h	22
Créer et entretenir son spa - 7 h	22
N Formation aux risques chimiques - 7 h	24
N Formation aux risques biologiques - 14 h	24

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité pour tous - 7 h	23
-------------------------------------	----

ENVIRONNEMENT

Le développement durable - 7 h	23
--------------------------------------	----

MANAGEMENT

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Le permis de former - 14 h / Mise à jour - 7 h	31
Entretien professionnel - 7 h	34

FORMATIONS COMPÉTENCES

N Fonction manager - 14 h	32
Suivi et renforcement pratique - 7 h	32
Gérer les situations conflictuelles au travail - 14 h	33
Comment recruter, motiver et fidéliser ses salariés - 14 h	33
Le management des établissements à distance et en multi-sites - 14 h	34

DROIT SOCIAL ET GESTION

N Le comité social et économique - 7 h	35
Droit du travail : Actualité et réglementation - 14 h	35
Droit du travail CHR - 10 modules de 3h30	36
Gérer la paie - 7 h	38
Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière - 14 h	38
La responsabilité de l'hôtelier - 7 h	39
Le Yield management - niveaux I et II - 14 h	39
Les techniques de vente - 7 h	40
Améliorer la rentabilité de son espace seminaire - 14 h	40
Développer la clientèle « Business » de son établissement - 14 h	41
N Gestion dans l'hôtellerie - 21 h	41

BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

Manager, prévenir les risques psychosociaux dans vos équipes - 14 h	42
Savoir gérer son stress au travail - 7 h	42
N Nouveaux modes alimentaires - 7 h	43
N Bien manger au travail - 7 h	43
N Sophrologie en entreprise - 1 h	44
N Yoga sur tapis - 1 h	44
N Coaching sportif	45

LANGUES ÉTRANGÈRES

N Français langue étrangère / Espagnol - 30 h	46
N Italien professionnel - 30 h / Mandarin initiation - 20 h	47
Cours de langues en visio conférence - 30 h	48
Anglais général et professionnel avec Wall Street English - 3 mois	49

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX

N Me trouver sur internet - 14 h	50
N Le mobile pour attirer et fidéliser ses clients - 14 h	50
N Les réseaux sociaux : je parle de moi, où ? Comment ? - 14 h	51
N Le digital : développer du chiffre d'affaires grâce à ses clients - 14 h	51
N Les bases pour utiliser internet - 14 h	52
Les bases de la bureautique - 28 h	52
Excel différents niveaux - 14 h	53
Photographie - 7 h	53
Les techniques publicitaires et marketing sur internet - 14 h	54
Facebook - 7 h	54
N Comment créer son site internet ? - 21 h	55
N Comment référencer son site internet sur google ? - 14 h	55
N La distribution hôtelière - 14 h	56
N Référencement internet et e-reputation - 14 h	56

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

BAR

Cocktails - 14 h	25
------------------------	----

HÉBERGEMENT

Valoriser et développer le service du petit déjeuner - 7 h	25
Accueillir et vendre les prestations de l'hôtel - 14 h	26
Communication et interculturalité - 7 h	26
Comprendre les codes culturels des clients - 14 h	27
Luxe et professionnalisme - 14 h	27
Gouvernantes - 14 h	28
L'équipe des étages - 14 h	28
Gestion des Plaintes et des conflits - 7 h	29
Gérer des clients difficiles et dangereux - 14 h	29
N La maîtrise de la technique de nettoyage des vitres - 14 h	30
N Les techniques de remise en état de la propreté - 14 h	30

COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

Le coût des formations peut être totalement ou partiellement pris en charge :

- **Pour les salariés : par un OPCO (opérateur de compétences)**
- **Pour les employeurs non salariés : par l'AGEFICE.**
- **Pour les demandeurs d'emploi : par le PÔLE EMPLOI.**
- **Pour le CPF des salariés et des demandeurs d'emploi : par la Caisse des dépôts et consignations.**

→ EMPLOYEURS NON SALARIÉS

Prise en charge AGEFICE

Formation continue.

Les dirigeants non salariés, inscrits à l'URSSAF en tant que travailleurs indépendants (et donc non inscrits au Répertoire des Métiers) ont accès à la formation professionnelle, aboutissant ou non sur une qualification reconnue.

La formation est financée par le versement à l'AGEFICE d'une contribution de 0,25 % du plafond annuel de la sécurité sociale, collectée par l'URSSAF.

→ SALARIÉS

Prise en charge par un OPCO

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Formation effectuée par le salarié à la demande de l'employeur. Demande de prise en charge à effectuer auprès de l'OPCO par les entreprises de moins de 50 salariés.

PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION

Mis en place le 1^{er} janvier 2019, ce dispositif permet aux salariés souhaitant changer de métier ou de profession de financer des formations certifiantes en lien avec leur projet.

Il s'agit d'une modalité particulière de mobilisation du CPF.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, les commissions paritaires interprofessionnelles (CPIR) * sont chargées de prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelles des salariés.

* ex : Fongecif.

Pro A

Permet aux personnes en emploi, peu ou pas qualifiées, de bénéficier d'une mobilité interne ou de se reconverter en changeant de métier au sein d'une même entreprise grâce à des actions de formation. Les périodes de formation sont financées par les OPCO.

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Alternance de périodes en entreprise et en centre de formation, pour l'obtention d'un diplôme ou d'une certification reconnue.

Dispositif destiné aux jeunes de 16 à 25 ans et aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Le CPF permet à toute personne d'au moins 16 ans, scolarisé, en insertion professionnelle ou demandeur d'emploi, de suivre à son initiative, une action de formation.

Le CPF permet de mettre en œuvre des formations sanctionnées par des qualifications ou certifications inscrites au répertoire national des certifications (RNCP) ou au répertoire spécifique, mais aussi d'actions telles qu'un bilan de compétences ou une validation des acquis de l'expérience.

L'application mobile permet à chaque titulaire du compte de choisir une formation sans intermédiaire. Le CPF est géré par la Caisse des dépôts et consignations.



→ DEMANDEURS D'EMPLOI

Prise en charge PÔLE EMPLOI

UMIH Formation est référencée pour la qualité de ses formations par Pôle emploi au niveau national.



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Salariés des métiers de l'hôtellerie et de la restauration

www.fafih.com

FAFIH devient AKTO

www.akto.fr

Chefs d'entreprise non salariés

www.agefice.fr

Pour connaître nos tarifs : contactez-nous au **0806700701** Service & appel gratuits

Délais d'accès aux formations : sous réserve de disponibilité, les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 24h avant la formation.

Se référer au site internet : umihformation.fr

PERMIS D'EXPLOITATION

CRÉER OU REPREDRE UN ÉTABLISSEMENT EN MAÎTRISANT LA LÉGISLATION DES DÉBITS DE BOISSONS



PUBLIC Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR INTD 1636316A (nouvelle réglementation en date du 8 décembre 2016).

ÉVOLUTION DE LA LÉGISLATION DÉBITS DE BOISSONS, RESTAURANTS ET À EMPORTER

- Le Permis d'Exploitation concerne tout futur exploitant à l'occasion de l'ouverture, de la mutation, de la translation ou du transfert d'une licence de débit de boissons III et IV ouvert après avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la "petite licence restaurant" ou "restaurant".

SENSIBILISER LES EXPLOITANTS CHR.D.

LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

• Cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables.

• La formation est par conséquent un moyen préventif de lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée. Elle permet également de connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons.

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

- ▶ Les sources de droit et les applications
- ▶ La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique
- ▶ Organisation administrative et judiciaire
- ▶ La police administrative générale
- ▶ La police administrative spéciale

LES CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

- ▶ Les conditions liées à la licence et à la personne
- ▶ Les déclarations préalables à l'ouverture
- ▶ La vie d'une licence
- ▶ Les débits temporaires

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

- ▶ L'établissement
- ▶ La santé publique
- ▶ L'ordre public

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

LA RÉGLEMENTATION LOCALE

L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS

VALIDATION DE LA FORMATION : Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, évaluation des acquis.

INTERVENANTS : animateurs spécialisés en CHR.D.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation.

PERMIS D'EXPLOITATION

METTRE À JOUR SES CONNAISSANCES DE LA LÉGISLATION DES DÉBITS DE BOISSON



PUBLIC Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise. Cette formation concerne également tout exploitant devant participer à une formation de mise à jour des connaissances permettant de prolonger la validité du Permis d'exploitation pour une période de 10 ans.

PRÉ-REQUIS - Pour les exploitants ayant plus de 10 ans d'expérience professionnelle en qualité d'exploitant.
- Pour les exploitants souhaitant prolonger la validité du Permis d'Exploitation pour une nouvelle période de 10 ans.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

Cette formation obligatoire est dispensée par UMIH FORMATION, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR INTD 1636316A (nouvelle réglementation en date du 8 décembre 2016).

- Le Permis d'Exploitation concerne tout futur exploitant à l'occasion de l'ouverture, de la mutation, de la translation ou du transfert d'une licence de débit de boissons III et IV ouvert depuis avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la "petite licence restaurant" ou "restaurant".
- Cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables.
- La formation est par conséquent un moyen préventif de lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée. Elle permet également de connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

- ▶ Les sources de droit et les applications
- ▶ La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique
- ▶ La police administrative générale et spéciale

CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

- ▶ Les conditions liées à la licence et à la personne
- ▶ Les déclarations préalable à l'ouverture
- ▶ La vie d'une licence

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

- ▶ Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique et de l'ordre public et aspects pratiques

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

- ▶ Les arrêtés préfectoraux et municipaux
- ▶ Les acteurs publics ou para-publics à vos cotés

VALIDATION DE LA FORMATION : Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, évaluation des acquis.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés en CHR.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation

FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES

MAÎTRISER LA LÉGISLATION DE L'ORGANISATION DES SPECTACLES VIVANTS DANS LES CHR DE 5ÈME CATÉGORIE (TYPE L, N ET O)







FORMATION PRÉSENTIELLE FORMATION À DISTANCE FORMATION OBLIGATOIRE DURÉE 14 HEURES PARTICIPANTS 8-12

PUBLIC Cette formation concerne tout établissement CHR précité souhaitant organiser plus de 6 représentations par an. Son objectif est de former les stagiaires à la sécurité des spectacles et de les sensibiliser à leurs obligations sociales en tant qu'exploitants de lieux de spectacles aménagés pour les représentations publiques.

(article 8 Arrêté du 21 septembre 2015).

PRÉ-REQUIS Cette formation est requise pour la déclaration d'activité d'entrepreneur de spectacles vivants de première catégorie. En outre, cette déclaration d'activité est également soumise aux conditions suivantes :

- Être propriétaire, locataire ou titulaire d'un titre d'occupation du lieu de spectacle qui fait l'objet de l'exploitation (bail, convention de mise à disposition, ...);
- Être majeur ; être titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou justifier dans le domaine du spectacle d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois (artiste, technicien, administratif...) ou d'une formation professionnelle de cent vingt cinq heures au moins dans le domaine du spectacle, justifier de la capacité juridique d'exercer une activité commerciale.

(article R7122-3 du Code du travail)

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître le cadre juridique général relatif à l'organisation de spectacles vivants et le champ des responsabilités civiles et pénales inhérentes à cette activité.
- Savoir appliquer ou faire appliquer la réglementation incendie des établissements recevant du public spécifique aux lieux de spectacles ne pouvant accueillir plus de 200 personnes au titre du public.
- Savoir prendre en compte les problèmes inhérents à la présence du public.
- Connaître les principales règles du code du travail et les principes généraux de prévention en matière de santé et sécurité au travail.
- Savoir analyser les incidents et accidents du travail et tout autre risque relatif à la santé des personnes.

(article 8 Arrêté du 21 septembre 2015)

RÈGLEMENTATION INCENDIE DES ERP SPÉCIFIQUE AUX LIEUX DE SPECTACLES

LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

LE CADRE LÉGAL RELATIF À L'ORGANISATION DE SPECTACLES VIVANTS

LA PLATEFORME NATIONALE DES CAFÉS CULTURE

LES RÈGLES DU DROIT DU TRAVAIL

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

VALIDATION DE LA FORMATION : Contrôle des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières.

INTERVENANTS : Spécialisés dans la réglementation du spectacle vivant.

CERTIFICATION : Attestation de présence

SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR À LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS







FORMATION PRÉSENTIELLE FORMATION À DISTANCE FORMATION COMPÉTENCE DURÉE 7 HEURES PARTICIPANTS 6-12

PUBLIC Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises CHR travaillant dans un environnement requérant des connaissances en législation sur l'alcool et les débits de boissons.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître la législation sur les débits de boissons.
- Maîtriser les obligations en matière de responsabilité civile et pénale.
- Appréhender les risques professionnels dans un environnement de travail lié aux débits de boissons (Licence de débits de boissons à consommer sur place et licences restaurants).

RÈGLEMENTATION, NOTIONS DE BASE

- ▶ Classification des boissons et des licences
- ▶ Réglementation des terrasses
- ▶ Horaires d'ouverture et de fermeture

RÈGLEMENTATION, NOTIONS PRINCIPALES

- ▶ Répression de l'ivresse publique
- ▶ Protection des mineurs
- ▶ Alcool et santé publique

RÈGLEMENTATIONS, OBLIGATIONS

- ▶ Affichage réglementaire et d'information, publicité
- ▶ Etalage des boissons non alcooliques
- ▶ Mesures de capacité
- ▶ Informations pratiques

RÈGLEMENTATIONS, NOTIONS PÉRIPHÉRIQUES

- ▶ Tabac, nuisances sonores, stupéfiants
- ▶ Lutte contre la discrimination
- ▶ Jeux

RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

- ▶ Responsabilité civile et pénale
- ▶ Sanctions, statistiques

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposé à partir de supports audiovisuels, animation interactive du groupe, remise de documents pédagogiques.

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés en formation au permis d'exploitation.

FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE

MAÎTRISER LES NORMES ET LES BONNES PRATIQUES POUR ASSURER LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
OBLIGATOIRE



ELIGIBLE



14
HEURES

DURÉE



6-15

PARTICIPANTS

PUBLIC

A compter du 1^{er} octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libres-services, restauration de type rapide) doit avoir au sein de son établissement une personne formée à l'hygiène alimentaire.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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 et de moyen, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.
- **Analyser les risques** (physiques, chimiques et biologiques) liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; raisonner les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne ; connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture ; ainsi que les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle
- Mettre en oeuvre 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.

UMIH FORMATION est agréé par les DRAAF dans toutes les régions françaises.

ALIMENTS ET RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR

- ▶ Dangers microbiens
- ▶ 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
- ▶ 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 du commerce de détail
- ▶ Contrôles officiels

PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

- ▶ GBPH du secteur d'activité
- ▶ BPH
- ▶ Principes de l'HACCP
- ▶ Mesures de vérifications
- ▶ Système documentaire

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation des connaissances. Remise d'une attestation spécifique en hygiène alimentaire

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés, remise de documents.

INTERVENANTS : Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

CERTIFICATION : Attestation spécifique en hygiène alimentaire.

POSSIBILITÉ DE SUIVRE LA FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN MANDARIN ET DANS D'AUTRES LANGUES.

AUDIT HYGIÈNE

LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE SOUS CONTRÔLE



PUBLIC Pour tous les établissements de restauration commerciale dans un hôtel en activité.

PRÉ-REQUIS Aucun.

OBJECTIF Évaluer la maîtrise des bonnes pratiques d'hygiène selon la réglementation en vigueur, vérifier la mise en place du plan de maîtrise sanitaire.

DÉROULEMENT Visite de l'établissement donnant lieu à un rapport écrit résumant l'ensemble des non-conformités relevées et des actions correctives à mettre en place.

OBLIGATIONS DOCUMENTAIRES

- ▶ Accès aux données de traçabilité des produits
- ▶ Application de la méthode HACCP

CONCEPTION DES LOCAUX

- ▶ Matériaux utilisés
- ▶ Évacuation des eaux usées
- ▶ Revêtements, état des murs et plafonds
- ▶ Aires de stockage et évacuation des déchets
- ▶ Conformité et propreté des extractions d'air, évacuation des fumées
- ▶ Éclairage

HYGIÈNE DES LOCAUX

- ▶ Plan de nettoyage et son suivi
- ▶ Conditions de stockage des produits chimiques
- ▶ Conditions de stockage du matériel de nettoyage, d'entretien
- ▶ Plan de lutte contre les nuisibles
- ▶ Accessibilité et contenu de la trousse premiers secours pour le personnel
- ▶ Tenues professionnelles
- ▶ Postes de lavage des mains
- ▶ Matériel, propreté, maintenance, stockage

PRÉPARATION DES DENRÉES

- ▶ Préparations chaudes et froides, risques de contamination
- ▶ Respect de la chaîne du froid, relevé de température

SERVICE

- ▶ Rangement
- ▶ Condition de dressage, débarrassage
- ▶ Plonge
- ▶ Gestion et élimination des déchets, autocontrôle

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Observations et préconisations.

INTERVENANTS : Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE

MAÎTRISER LA MÉTHODE RABC (RISK ANALYSIS AND BIOCONTAMINATION CONTROL)



PUBLIC Cette formation s'adresse au personnel des blanchisseries.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam
À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les principes de blanchisserie et bases des programmes de lavage utilisés.
- Connaître les principes de la méthode R.A.B.C
- Appliquer les mesures et les procédures de maîtrise des risques microbiologiques pour la maîtrise du circuit du linge.

EXPLICATION DU SIGLE RABC

RAPPEL DES RÈGLES D'HYGIÈNE

- ▶ Rappel des notions de microbiologie
- ▶ Les risques microbiologiques du linge
- ▶ Le circuit du linge
- ▶ Le rôle de chacun des agents dans la chaîne de prévention

LE LINGE

- ▶ La nature des textiles
- ▶ Les différents types de linge
- ▶ La manipulation des linges dangereux et contagieux
- ▶ La durée de vie des articles textiles

OBSERVATION PAR ÉTAPE DES PRATIQUES

- ▶ L'analyse des différentes étapes avec la méthode des «5M»
- ▶ Les points critiques et points de maîtrises
- ▶ Principes de l'HACCP
- ▶ Les sources de contamination, comment éviter ou limiter les surcontaminations ?
- ▶ Identifier les sources de multiplication et limiter les risques de développement des bactéries

LA MAÎTRISE DE LA PROPRETÉ ET DE L'HYGIÈNE DU LINGE

- ▶ La réception du linge sale, le tri du linge
- ▶ Les phases de lavage et la propreté du linge
- ▶ Le traitement du linge en zone propre

ORGANISATION DU TRAVAIL ET CIRCUITS DU LINGE

- ▶ Le circuit du linge sale, du linge propre, de la marche en avant

CONNAISSANCE DES PRODUITS LESSIVIELS

- ▶ Rappel des compositions des divers produits lessiviels
- ▶ Le dosage par type de machine et de linge à traiter
- ▶ Les risques techniques des surdosages
- ▶ Les risques de non efficacité du produit en cas de sous-dosage

PLAN D' ACTIONS À METTRE EN PLACE ET APPLICATION DES NORMES R.A.B.C.

- ▶ Rappel du rôle du responsable de blanchisserie, des agents de la blanchisserie
- ▶ Pérennisation du système R.A.B.C et application au quotidien
- ▶ Valider les méthodes et circuits à mettre en place à l'issue de la formation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en hygiène et blanchisserie.

SENSIBILISATION HYGIÈNE : LE PROTOCOLE SANITAIRE COVID-19 DES CHR COVID-19

NOUVEAU



PUBLIC Pour tout le personnel de l'entreprise.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître les risques liés à la COVID-19 dans son entreprise.
- Appliquer les mesures préventives du protocole de déconfinement commun pour protéger sa santé et celle des autres au travail.
- Apporter les preuves de la bonne application du protocole « COVID » au sein de son établissement.

CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE : COVID-19

- ▶ Les enjeux du protocole sanitaire commun pour l'entreprise et la santé publique
- ▶ Les principales sources de risques de transmission de la covid-19
- ▶ Exigences réglementaires : protocole sanitaire « COVID » et mise en place d'un guide spécifique à son établissement

PROCÉDURE SANITAIRES SPÉCIFIQUES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- ▶ Règles d'hygiène du personnel : respect des règles de distanciation entre collègues, utilisation des espaces communs, port du masque, lavage des mains, utilisation du gel hydro-alcoolique, gestion du matériel de travail
- ▶ Respect des gestes barrières vis-à-vis des clients : gestion du flux des clients, règles de distanciation physique
- ▶ Règles de nettoyage et de désinfection : choix des produits, renforcement et suivi des fréquences de nettoyage adaptés aux besoins « COVID »
- ▶ Gestion des cas suspectés ou avérés de clients et/ou de salariés

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation des connaissances.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

NOUS POUVONS DÉCLINER CETTE FORMATION SUR L'HYGIÈNE ET LE PROTOCOLE SANITAIRE COVID-19 POUR :

- LES EXPLOITANTS
- LE PERSONNEL HÔTELIER
- LE SERVICE DES ÉTAGES

FORMATION RÉFÉRENT COVID-19 AU SEIN DE SON ENTREPRISE

NOUVEAU



PUBLIC Chaque formation est destinée :

- Aux membres de la direction et/ou de la cellule de crise (Dirigeants, RH, Managers).
- Aux animateurs et Responsables HSE, Représentants du personnel : CSE ou CSSCT.
- Toute personne ayant à assurer un rôle au niveau de la prévention du risque biologique lié au Covid-19 en entreprise

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître les risques associés à la pandémie du COVID 19.
- Maîtriser les risques spécifiques au secteur CHR.
- Savoir mettre en place rapidement des mesures de prévention nécessaires pour la protection de ses salariés et de ses clients.
- Maîtriser les outils mobilisables par l'entreprise et la mise à jour des documents obligatoires

CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE : COVID-19

- ▶ Situation de crise sanitaire et principales sources de transmission du COVID-19
- ▶ Les enjeux du protocole sanitaire commun pour l'entreprise et la santé publique
- ▶ Exigences réglementaires : protocole sanitaire « COVID » et mise en place d'un guide spécifique à son établissement

PROCÉDURES SANITAIRES SPÉCIFIQUES COVID-19

- ▶ Règles d'hygiène du personnel
- ▶ Respect des gestes barrières vis-à-vis des clients
- ▶ Règles de nettoyage et de désinfection

LE RÔLE DU RÉFÉRENT COVID AU SEIN D'UN ÉTABLISSEMENT

- ▶ Contexte réglementaire du référent COVID
 - La mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnelles (DUERP)
 - L'information du comité social et économique
 - Le droit de retrait, l'obligation de sécurité, le rôle du service de santé au travail, de l'inspection du travail
- ▶ Désignation et responsabilités du référent COVID
 - Mode de désignation, la responsabilité civile et pénale du référent
- ▶ Notion de management : optimiser le respect des recommandations au sein de son établissement :
 - Le « quart d'heure sécurité sanitaire », la sanction en cas de non respect des mesures sanitaires
- ▶ Gestion des équipes et de la clientèle : mesures et protocole de prise en charge des cas avérés et/ou suspectés

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation des connaissances.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative. Diaporama, tests de positionnement et de connaissances.

INTERVENANTS : Des professionnels en hygiène et en droit social.

LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE

COMMENT PASSER D'UN COÛT À UN BÉNÉFICE ?



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-12 PARTICIPANTS

PUBLIC

La formation s'adresse aux équipes de restauration dans un hôtel souhaitant réduire le gaspillage alimentaire dans leur établissement.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître la provenance de ses déchets alimentaires, du gaspillage alimentaire et des coûts associés
- Identifier les actions de réduction des déchets et de réduction de coûts
- Mettre en place un plan de mesure, de suivi et de communication autour de ce projet de réduction de coûts et de déchets

LES ENJEUX ET LA RÉGLEMENTATION

- ▶ Définition du gaspillage alimentaire et les types de déchets dans la restauration
- ▶ Constat sur le gaspillage alimentaire
- ▶ Un point sur la réglementation
- ▶ Les bénéfices associés à la réduction
- ▶ Focus sur la filière de valorisation des déchets

MESURER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

- ▶ Les différentes étapes générant des déchets et du gaspillage alimentaire
- ▶ Comment mesurer les déchets alimentaires et la part gaspillée
- ▶ Les outils de mesures
- ▶ Gérer une campagne de mesure au sein de son équipe et suivre dans le temps

ANALYSER SES DÉCHETS ET SES COÛTS ASSOCIÉS

- ▶ D'où viennent les déchets ?
- ▶ Quelle est la part réelle liée au gaspillage ?
- ▶ Quels coûts associés à ces déchets ?
- ▶ Calcul du coût réel pour mon établissement

DÉFINIR UN PLAN D'ACTION DE RÉDUCTION DE COÛTS ET DÉCHETS ALIMENTAIRES

- ▶ Présentation des actions correctives à mettre en place pour réduire les déchets et le gaspillage alimentaire, actions présentées par métier
- ▶ Calcul des gains économiques attendus à travers le plan d'action

METTRE EN PLACE UN SUIVI DANS LE TEMPS

- ▶ Les outils de suivi dans le temps : tableurs, pilotage du plan d'action

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation et remise d'une attestation de formation. Documents remis aux participants : Guide méthodologique et fiches bonnes pratiques pour mesurer, réduire et gérer ses déchets alimentaires. Outils de mesure du gaspillage alimentaire

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques sur le gaspillage et la réglementation, mises en œuvre pratique dans la cuisine des participants, utilisation d'un outil de mesure et de suivi, pesées sur site.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

LA MISE EN PLACE DU PMS

DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



7 HEURES



8-12 PARTICIPANTS

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- ▶ Quels sont les freins à la mise en place du Plan de Maîtrise Sanitaire ?
- ▶ Les contraintes liées à l'établissement
- ▶ Comment informer/former son personnel ?

LES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

- ▶ Rappel du contexte réglementaire (Arrêté du 8 juin 2006 et la note de service N2012-8054 du 8 mars 2012)

LE PMS : COMMENT LE METTRE EN OEUVRE ?

- ▶ Le contenu du PMS
- ▶ La mise en œuvre du PMS dans un établissement de restauration commerciale
- ▶ Le système documentaire

CONTRÔLER LA MISE EN OEUVRE DU PMS

- ▶ Vérification du système mis en place (auto contrôles...)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

NETTOYAGE HÔTELIER **NOUVEAU**

NIVEAU 1

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE L'HYGIÈNE ET LA PROPRETÉ DANS L'HÔTELLERIE



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Femme et valet de chambre

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Connaître les méthodes de nettoyage en hôtellerie.
- Maîtriser les techniques de réfections de lits.
- Contrôler leur travail.

LES ENJEUX DE LA PROPRETÉ

- ▶ Esthétisme, image de marque de l'hôtel
- ▶ Propreté, l'hygiène et le confort pour les résidents

MAÎTRISER L'UTILISATION DES PRODUITS

- ▶ Rôle des produits
- ▶ Utiliser les produits en toute sécurité
- ▶ Maîtriser le dosage et les surfaces d'application

L'ORDONNANCEMENT DES TÂCHES SELON LES NORMES DE L'HÔTELIER

- ▶ La prise de consigne journalière
- ▶ La préparation du chariot hôtelier et matériel associé
- ▶ La remise en état de la chambre
- ▶ Le remplacement du linge
- ▶ La mise en place des produits d'accueil
- ▶ L'objectif qualité, le résultat, l'autocontrôle de sa prestation
- ▶ L'utilisation du rapport d'étage individuel journalier

L'ATTITUDE ENVIRONNEMENTALE

- ▶ Définition et intérêt
- ▶ Les produits « Responsables »
- ▶ Les éco-gestes dans ses pratiques quotidiennes

LA SÉCURITÉ SUR SITE ET DANS LA RÉALISATION DE LA PRESTATION

- ▶ Comprendre les intérêts de la prévention
- ▶ Les équipements de protection individuelle nécessaires à la prestation
- ▶ Effectuer le bon geste et adapter sa posture

L'ATTITUDE DE SERVICE

- ▶ La tenue
- ▶ Savoir se présenter et renseigner le résident
- ▶ Avoir un comportement professionnel
- ▶ Communiquer et s'adapter aux situations

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Alternance entre théorie 1/4 et mise en situation sur site 3/4. Utilisation des outils professionnels, mise en place de cadences qualitatives.

INTERVENANTS : Formateurs experts de la propreté en milieu hôtelier, gouvernantes expérimentées.

NETTOYAGE HÔTELIER **NOUVEAU**

NIVEAU 2

PERFECTIONNER SES COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ET PROPRETÉ EN HÔTELLERIE



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Femme et valet de chambre

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le niveau 1 ou en avoir été dispensé.

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

- Utiliser et associer les différentes techniques d'entretien.
- Adapter les matériels en fonction des locaux, des supports et des salissures à nettoyer.
- Connaître et maîtriser l'ensemble des protocoles de nettoyage.
- Entretien du matériel à disposition.

LES STANDARDS DE QUALITÉ

- ▶ Les catégories d'hôtel
- ▶ La norme hôtelière
- ▶ La sécurité des biens et des personnes dans l'hôtel

LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- ▶ L'essuyage humide, le lavage manuel, l'aspiration

LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE

- ▶ Entretien de la chambre et espace de vie
- ▶ Entretien de la salle de bain
- ▶ Mise en place des produits d'accueil

LA RÉFECTION DU LIT

- ▶ S'adapter au contexte (à blanc ou recouche)
- ▶ S'adapter à la nature du drapage (couette, couverture...)
- ▶ Respecter les standards de présentation

LA GESTION DU LINGE

- ▶ Contrôler l'état du linge propre
- ▶ Évacuer et remplacer le linge sale

LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DANS LA PRESTATION

- ▶ Adapter ses gestes et postures
- ▶ Vérifier la conformité électrique (câble et prise)
- ▶ Les élévations en sécurité
- ▶ La sécurité incendie
- ▶ Faire face à une situation de tension

LE SUIVI DES OBJECTIFS

- ▶ Rôle et intérêt des contrôles
- ▶ Les autocontrôles et corrections
- ▶ Le rapport d'étage et gestion des objets trouvés
- ▶ La remontée d'informations

LA MAINTENANCE DU MATÉRIEL

- ▶ Le maintien en conformité d'utilisation
- ▶ Prise en main et rangement du matériel
- ▶ Signaler un dysfonctionnement

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Alternance entre théorie et mise en situation. Utilisation des outils professionnels.

INTERVENANTS : Formateurs experts de la propreté en milieu hôtelier, 13 gouvernantes expérimentées.

EXPLOITANTS CHRD

LES FORMATIONS OBLIGATOIRES



FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE	PUBLIC	RÉGLEMENTATIONS
Gestes et Postures	7 heures	Les salariés dont l'activité comporte des manutentions manuelles	L'employeur doit faire bénéficier à ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles.
Sauveteurs secouristes du Travail	14 heures	Toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement	Obligatoire pour tous les établissements
Sauveteurs secouristes du Travail Recyclage	7 heures	Personnel titulaire du certificat SST	Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés.
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens	14 heures	Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien"	Obligatoire pour tous les établissements.
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens	21 heures	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens	14 heures	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation à l'évacuation Incendie	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation Incendie Equipier 1ère intervention	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Établir le document unique d'évaluation des risques	2 heures	Personnel devant réaliser le document unique ou participer à sa mise à jour, tous niveaux de l'entreprise, représentant CSE ou CSE-CSSCT.	Obligatoire pour tous les établissements

GESTES ET POSTURES

LES TECHNIQUES POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
OBLIGATOIRE



DURÉE



PARTICIPANTS

PUBLIC

Personnel occupant un poste de travail à manutention manuelle de charges comportant des risques.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Les lombalgies (mal de dos, sciatiques) font partie des maladies professionnelles reconnues les plus courantes et souvent liées au travail. De nombreux métiers sont concernés par les lombalgies et les facteurs de risque sont présents dans la majorité des situations de travail : les femmes de chambre dans le nettoyage des salles de bains, manutention de couettes lourdes, les serveurs dans la manutention et le service, le personnel de cuisine, etc...

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

- Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles.
- Appliquer les principes d'économie d'effort.

Références réglementaires :

Selon l'article R.4541-8 du code du travail, «l'employeur dont l'activité des travailleurs comporte des manutentions manuelles, doit faire bénéficier à ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles.»

DÉFINITION

STATISTIQUES

CHIFFRES

LEXIQUE

LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- ▶ Les accidents de la vie quotidienne

L'ERGOMOTRICITÉ

- ▶ Actions sur le milieu et sur l'homme

LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- ▶ TMS

LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

- ▶ Etude et aménagement d'un poste de travail
- ▶ Le parcours du dos
- ▶ La manutention

SUR LE TERRAIN

- ▶ Le lit, les vitres et miroirs, la salle de bain
- ▶ Les meubles et leurs déplacements
- ▶ Le sol et les outils

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, film et vidéo, remise de documents, exercices pratiques.

INTERVENANTS : Spécialisés en ergonomie.

CERTIFICATION : Attestation de formation.

FORMATION

NOUVEAU

« SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE (CSE)

POUR LES ENTREPRISES DE 11 À 50 SALARIÉS



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



DURÉE



PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux membres mandatés ou toute personne participant au CSE (titulaires et suppléants) et aux nouveaux élus du CSE..

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Participer activement et efficacement au CSE.
- Contribuer à l'amélioration de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail.

Références réglementaires :

Art. L. 2315-16 du Code du travail et suivants, L. 2315-40 et R. 2315-9 et suivants)

CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ET LA RÉGLEMENTATION

- ▶ Déploiement des textes : directives, loi, décrets, code du travail.
- ▶ Rôles et responsabilités, droits et obligations.
- ▶ Responsabilités civiles et pénales, fautes inexcusables.
- ▶ Politique de prévention : motivations, bénéfiques.
- ▶ Mise en oeuvre, les valeurs essentielles (dialogue social).
- ▶ Les partenaires de la prévention externe : médecin du travail, inspecteur du travail, conseiller en prévention Carsat...
- ▶ Les acteurs de la prévention interne : l'animateur de prévention, le chef d'établissement, les instances représentatives du personnel.

LA DÉMARCHÉ DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- ▶ Méthodologie de l'identification des risques à la détermination des actions.
- ▶ Évaluation des risques : Système de cotation, les critères, hiérarchisation et maîtrise des risques
- ▶ Élaboration du plan d'action de prévention.

PRÉROGATIVES DU CSE

- ▶ Mise en place du CSE.
 - Composition, structure, les membres de droit
 - Durée et renouvellement du mandat
 - Constitution du bureau, rôle de chacun
 - Règlement intérieur du CSE, contenu, application
- ▶ Attributions du CSE.
- ▶ Moyens du CSE (heures de délégation, formation, protection, moyens juridiques, financiers et matériels, recours à expert...)
- ▶ Fonctionnement du CSE.

ACCIDENTS DE TRAVAIL – ANALYSE DES CAUSES

- ▶ Définitions : accident du travail, incident, situation dangereuse.
- ▶ Accident de trajet.
- ▶ Les maladies professionnelles

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation. Évaluation des connaissances par QCM.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Partenaire d'Umih Formation (agrément CSE du 30 Mars 2020).

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

APPRENDRE LES GESTES QUI SAUVENT



PUBLIC La formation s'adresse à toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement et traite principalement de l'intérêt de la prévention des risques professionnels et des règles d'intervention.

Un sauveteur secouriste du travail (ou SST) est un membre du personnel ayant reçu l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours.

PRÉ-REQUIS Aucun.

OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS

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

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise.
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

- ▶ Accidents du travail
- ▶ Rôle du SST
- ▶ Prévention des risques professionnels

PROTÉGER ET PRÉVENIR

- ▶ Prévention, rechercher les dangers persistants
- ▶ Supprimer ou isoler les dangers dans une situation de travail

EXAMINER ET ALERTE

- ▶ Examiner et rechercher les signes de détresse sur la victime
- ▶ Définir l'ordre des priorités
- ▶ Organisation des secours, transmission du message
- ▶ Choisir la personne la mieux adaptée pour alerter
- ▶ Qui informer en fonction de l'organisation de l'entreprise

SECOURIR

- ▶ Examen de la victime, effectuer l'action adéquate à son état
- ▶ Vérifier le déroulement de l'action, savoir anticiper

EXERCICES PRATIQUES

- ▶ Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient
- ▶ Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire
- ▶ Démonstration défibrillateur automatisé externe

ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

VALIDATION DE LA FORMATION : Un certificat de SST, valide 24 mois, sera délivré au candidat ayant participé à l'ensemble de la formation, ayant satisfait à l'évaluation continue et au test d'évaluation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

CERTIFICATION : Certificat de sauveteurs secouriste du travail (SST).

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RECYCLAGE - MISE À JOUR DES COMPÉTENCES SST



PUBLIC Cette formation concerne le personnel titulaire du certificat Sauveteur Secouriste du Travail de l'entreprise devant effectuer sa formation continue conformément au document de référence INRS.

PRÉ-REQUIS Sauveteur secouriste du travail titulaire du certificat SST.

ÉVALUER POUR MAINTENIR LES COMPÉTENCES DU SST, DÉFINIES DANS LE RÉFÉRENTIEL DE FORMATION, À UN NIVEAU AU MOINS ÉQUIVALENT VOIRE SUPÉRIEUR À CELUI DE SA FORMATION INITIALE.

IMPORTANT

Extrait du document de référence INRS : « Le premier recyclage SST doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale. Toutefois, il appartient à l'entreprise qui le souhaite de mettre en place un recyclage plus fréquent. »

RÉVISION DES ACTIONS ET DES GESTES DE SECOURS

- ▶ Rechercher les dangers persistants pour protéger
- ▶ Protéger et prévenir
- ▶ Examiner
- ▶ Faire alerter
- ▶ Secourir

ACTUALISATION DE LA FORMATION

- ▶ Aux risques de l'entreprise ou de l'établissement
- ▶ Aux modifications de programme

ÉVALUATION

- ▶ À partir d'accident du travail simulé permettant de repérer les écarts par rapport au comportement attendu du sauveteur secouriste du travail.

VALIDATION DE LA FORMATION : Un certificat de SST, valide 24 mois, sera délivré au candidat ayant participé à l'ensemble de la formation, ayant satisfait à l'évaluation continue et au test d'évaluation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

CERTIFICATION : Certificat de sauveteurs secouriste du travail (SST).

DÉFIBRILLATEUR AUTOMATISÉ EXTERNE (DAE OU DSA)

NOUVEAU



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
COMPÉTENCE



1/2
JOUR



6-8
PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne même non médecin pouvant être amenée à mettre en oeuvre un défibrillateur automatique externe répondant aux caractéristiques définies (Art R.6311-15), ce qui ouvre la voie à la mise à disposition de ces appareils dans les entreprises, les collectivités territoriales et les lieux publics.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Reconnaître l'arrêt cardio - respiratoire sur une victime.
- Pratiquer la mise en oeuvre du défibrillateur entièrement automatique (DEA) ou semi-automatique (DSA).

THÉORIE

- ▶ L'arrêt cardio respiratoire : définitions, causes, signes, conduites à tenir
- ▶ La chaîne de survie : prise en charge de l'arrêt cardiaque
- ▶ La réanimation cardio pulmonaire (RCP)
- ▶ Le défibrillateur automatisé externe : présentation et description de l'appareil
- ▶ L'utilisation du DAE/DSA lors d'une RCP : modalités de mise en oeuvre chez un adulte, chez un enfant

PRATIQUE

- ▶ Mise en oeuvre du DAE/DSA sur des mannequins (adulte et enfant)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation essentiellement pratique à l'aide d'un kit de démonstration (mannequin, défibrillateur...).

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés dans le SST et l'utilisation du défibrillateur.

SITUATION DE CRISE EXTRÊME DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

ACQUÉRIR LES BONS GESTES ET RÉFLEXES



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
COMPÉTENCE



7
HEURES



8-12
PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de l'hôtellerie.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- D'acquérir les bons gestes et réflexes face à des situations de crise.

INITIATION AUX PREMIERS SECOURS

- ▶ Protection alerte
- ▶ Arrêt d'hémorragie
- ▶ Positions d'attente
- ▶ Réanimation cardiaque
- ▶ Surveillance

PRÉVENTION DES RISQUES MAJEURS

- ▶ Typologie des risques majeurs
- ▶ Prévention d'une situation d'urgence
- ▶ Préparation de son kit d'urgence
- ▶ Connaissance des numéros d'urgence
- ▶ Utilisation des médias sociaux en situation d'urgence

PRÉVENTION AUX SITUATIONS DE VIOLENCE

- ▶ Typologie des agressions en CHR
- ▶ Addictions et conduites à risque
- ▶ Réponse juridique à l'agression
- ▶ Défense verbale face à l'agression
- ▶ Moyens corporels face à une agression physique
- ▶ Mécanisme de la plainte pénale

PRÉVENTION DU RISQUE TERRORISTE

- ▶ Typologie des attaques
- ▶ Renforcement de la protection de son établissement CHR
- ▶ Sensibilisation du personnel de l'établissement
- ▶ Mise en place des moyens d'alertes spécifiques
- ▶ Procédure de réactions adaptées
- ▶ Gestion du stress en situation d'exception
- ▶ Les forces d'intervention et les secours
- ▶ Premiers secours psychologiques

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

	OPÉRATIONS / TÂCHES	HABILITATIONS
NON ÉLECTRICIEN	Exploitation courante des installations basse tension : <ul style="list-style-type: none"> • réarmement de protection, manoeuvres, • Opérations de remplacement et de raccordement simple : remplacement d'ampoules, changement de fusibles, remplacement d'interrupteurs, prises. • Raccordement d'un matériel sur un circuit en attente (chaudière, volet roulant...) • Accès au poste TGBT 	<ul style="list-style-type: none"> • BE • Manoeuvre • BS • HO-HOVh
ÉLECTRICIEN	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux électriques basse tension • Accès au poste TGBT 	B1 – B1V B2 – B2V BE (plus attribut) BR – BC HO – HOV

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

Tout salarié est amené à travailler avec du matériel électrique, ce qui implique que toute entreprise peut être confrontée à un accident d'origine électrique touchant l'intervenant et/ou le matériel. Ces accidents sont de plus en plus rares mais souvent très graves.

Les secteurs du BTP, des activités de service et de travail temporaire ainsi que le secteur de l'alimentation sont parmi les plus touchés.

D'après les études de l'INRS, les principales causes des accidents d'origine électrique sont :

- Mauvais état des isolants (dégât mécanique, désagrégation ou usure)
- Modification ou extension d'une installation électrique par une personne non compétente
- Recherche du prix le plus bas sans souci de conformité.
- Non-respect des distances de sécurité par rapport aux ouvrages électriques.
- Inadaptation aux usages (une installation électrique ne doit pas être utilisée pour une destination non prévue à l'origine).

20 % des incendies seraient d'origine électrique.

POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

En tant qu'employeur, vous avez l'obligation d'habiliter le personnel qui intervient sur des installations électriques (code du travail article R.4544-9 à R. 4544-11 et la norme NF C 18-510). Cette habilitation témoigne de la capacité d'une personne à effectuer des opérations en toute sécurité et sa connaissance de la conduite à tenir en cas d'accident. Ces habilitations doivent être précédées d'une formation.

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

INTERVENIR EN TOUTE SÉCURITÉ
(NON ÉLECTRICIEN - BS-BE ET HE)



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
OBLIGATOIRE



ELIGIBLE



14
HEURES

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

PUBLIC Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien" appelé à effectuer des opérations simples, interventions de remplacement et de raccordement et/ou des manoeuvres sur des ouvrages électriques.

PRÉ-REQUIS Avoir une connaissance des règles élémentaires de l'électricité. Être apte au travail dans son activité professionnelle.

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

- Mettre en application les prescriptions de sécurité électrique pour effectuer le remplacement et raccordement de matériels électriques sur les installations sur lesquels il doit intervenir (BAES).
- Accéder à des locaux réservés aux électriciens pour effectuer des travaux ou opérations non électriques.
- Manoeuvrer certains matériels électriques tels que disjoncteurs ou remplacer des fusibles

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

NOTIONS SUR LES GRANDEURS DE BASE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

LES MOYENS DE PROTECTION

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

CONDUITES À TENIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

LES EPI

LA MISE EN SÉCURITÉ

LES PROCÉDURES D'INTERVENTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation théorique et pratique en salle.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

INTERVENIR EN TOUTE SÉCURITÉ
(ÉLECTRICIEN -B1-B1V-B2-B2V-BE-BR-BC)



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
OBLIGATOIRE



ELIGIBLE



21
HEURES

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

PUBLIC Personnel électricien chargé d'assurer des travaux, des dépannages des essais des mesures ou autres opérations sur des ouvrages électriques en basse tension.

PRÉ-REQUIS Être apte au travail dans son activité professionnelle. Avoir reçu préalablement une formation en électricité adaptée aux opérations qui lui sont confiées.

ÊTRE HABILITÉ À INTERVENIR

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

- Exécuter en sécurité des opérations sur les installations et équipements électriques basse tension dans le respect des prescriptions de la NF C 18 510.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES OPÉRATIONS ÉLECTRIQUES ET NON ÉLECTRIQUES

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES MOYENS DE PROTECTION

LA CONSIGNATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

CONDUITES À TENIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE (MAQUETTE PÉDAGOGIQUE)

TRAVAUX PRATIQUES ET ÉVALUATION PRATIQUE

VALIDATION DE LA FORMATION : Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation théorique et pratique en salle.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

RECYCLAGE À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES TRAVAUX ÉLECTRIQUES
B1-B2-BR-BC



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION OBLIGATOIRE



ELIGIBLE



14 HEURES



8-12

PARTICIPANTS

PUBLIC Electriciens responsables de consignations ou de travaux sur des installations ou équipements basse tension.

PRÉ-REQUIS Connaissances de base en électricité ou bonne expérience pratique professionnelle. Être titulaire d'un titre d'habilitation.

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

- Mettre en application les prescriptions de sécurité lors de l'exécution de travaux sur des installations ou équipements électriques basse tension et haute tension ou la réalisation de consignation pour travaux.

RECYCLAGE Important : Le recyclage s'effectue tous les 3 ans à la veille de la fin de validité du titre, que ce soit pour le personnel électricien ou non électricien - Durée : 14 heures

Références réglementaires :

Articles R4544-1 à R4544-10 du code du travail et la norme NF C 18-510.

RAPPELS D'ÉLECTROTECHNIQUE

- ▶ Courant continu-alternatif, loi d'Ohm

SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

- ▶ Statistiques sur les accidents d'origine électrique
- ▶ Effets du courant sur le corps humain
- ▶ Différents risques présentés par l'électricité

PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES

- ▶ Moyens de protection contre les contacts directs, indirects
- ▶ Matériel, appareillages, indices de protection
- ▶ Schémas de liaisons à la terre, appareillages

OBLIGATIONS LÉGALES

- ▶ Code pénal, principaux textes réglementaires
- ▶ Responsabilité du chef d'établissement, des intervenants

LA NORME NF C18-510

- ▶ Rôle du chargé de travaux, de consignation
- ▶ Prescriptions à respecter (attestation de consignation)

MANOEUVRES - MESURAGES - ESSAIS

- ▶ Manoeuvre de réarmement, de consignation, d'urgence
- ▶ Dangers spécifiques aux dépannages, essais, mesurages

MATÉRIEL DE PROTECTION INDIVIDUEL - OUTILLAGE

- ▶ Présentation des équipements de protection individuels

DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

- ▶ Présentation sommaire d'une installation HT
- ▶ Principaux éléments constitutifs, matériels de sécurité
- ▶ Distance minimale d'approche
- ▶ Mesures à prendre en cas d'incident

DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

- ▶ Secours aux victimes
- ▶ Incendie

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports, audiovisuels.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

FORMATION INCENDIE EQUIPIER 1^{RE} INTERVENTION

APPRENDRE À PROTÉGER



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION OBLIGATOIRE



1/2 JOUR



8-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Tout le Personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie (12 personnes maximum).

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître les principes d'intervention sur feu.
- Savoir utiliser les moyens appropriés de lutte contre les incendies.

Références réglementaires :

Articles R4227-28, R4227-37, R4227-39, R4227-17 et R4141-20 du Code du travail.

MODULE THÉORIQUE

- ▶ Les obligations légales
- ▶ Les causes de départ d'incendie
- ▶ La combustion et le triangle du feu
- ▶ Les modes de propagation des incendies
- ▶ Les effets du feu
- ▶ Les classes de feux
- ▶ Les agents extincteurs
- ▶ Les différents types d'extincteurs et leur utilisation par classe de feux
- ▶ Les principes de l'attaque du feu
- ▶ L'organisation de l'intervention
- ▶ Les moyens d'alarme, d'alerte et de liaison
- ▶ La mise en oeuvre des moyens d'intervention
- ▶ Les risques spécifiques à l'entreprise

MODULE PRATIQUE

- ▶ Exercices avec extincteurs sur générateur de flammes

VALIDATION DE LA FORMATION : L'évaluation se fait en temps réel. Remise d'une attestation d'équipier de première intervention.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposé théorique interactif, des exercices sur feu réel ou sur simulateur d'incendie, support audiovisuel, matériel de lutte contre l'incendie.

INTERVENANTS : Professionnels qualifiés et expérimentés.

INCENDIE ET ÉVACUATION

SAVOIR ALERTER ET METTRE EN SÉCURITÉ



PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie.

PRÉ-REQUIS Aucun.

Elle aborde les principes de base de la prévention : réglementation, objectifs et mesures, tout en apprenant les techniques d'évacuation d'un bâtiment et le rôle du guide, du serre file et du chargé d'évacuation.

MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

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

- Acquérir les connaissances en matière de prévention et de lutte contre l'incendie.
- Connaître et utiliser les différents moyens de secours.
- Savoir assurer la sécurité des biens et des personnes.

Références réglementaires :

Evacuation : Articles R4227-37 et R4227-41 à R4227-17 à R4141-20 du Code du travail .

Formation à la sécurité : Articles L4141-2, R4141-3 et R4141-13 du Code du travail

PRINCIPES DE PRÉVENTION

- ▶ Réglementation, prévention, objectifs et mesures, codes de construction de l'habitation
- ▶ Classement des établissements recevant du public, feux, naissance et propagation, règlement de sécurité, problématiques, travaux et installations techniques, contrôle

VALIDATION DE LA FORMATION : L'évaluation se fait en temps réel. Remise d'une attestation de formation aux exercices d'évacuation de l'établissement concerné.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, générateurs de fumées, manipulation d'extincteurs, travaux de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.

NORMES ET SÉCURITÉ D'UN HÔTEL

NOUVEAU

NOUVELLES NORMES CLASSEMENT ÉTABLISSEMENT HÔTELIER EN FRANCE



PUBLIC Cette formation est destinée aux hôteliers.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître le système.
- Comprendre en quoi c'est important pour leur hôtel.
- Connaître le rôle du réceptionniste face à ces normes.

LA PRÉVENTION - SÉCURITÉ

CAUSES ET EFFETS DE L'INCENDIE

LE TRIANGLE DU FEU

LES CLASSES DE FEU

LE MATÉRIEL DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

EXTINCTEURS PORTATIFS

AGENTS EXTINCTEURS

CONSIGNES DE SÉCURITÉ - PLANS D'ÉVACUATION

LE S.S.I

MATÉRIELS DE PREMIERS SECOURS

ALARME / ALERTE

RÔLE DE L'ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

VOTRE PISCINE

ASSURER UNE EAU DE QUALITÉ POUR SES CLIENTS



PUBLIC Cette formation concerne le personnel d'exploitation de piscines.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Comprendre le principe de fonctionnement de l'hydraulique des piscines.
- Réaliser les analyses de base de la qualité de l'eau de piscine.
- Dialoguer avec des sous-traitants et des fournisseurs.

HYDRAULIQUE DES PISCINES

RECYCLAGE DE L'EAU DANS LES BASSINS

SYSTÈMES DE FILTRATION

NOTIONS DE CHIMIE ADAPTÉE AU TRAITEMENT DE L'EAU DES PISCINES

ATTITUDE À ADOPTER FACE AUX DÉRIVES

TRAVAUX PRATIQUES

- ▶ Analyse d'eau
- ▶ Utilisation de trousse d'analyse
- ▶ Contrôle de connaissances

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposés et exercices basés sur des cas concrets.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

CRÉER ET ENTREtenir SON SPA

DÉVELOPPER DES SERVICES DE QUALITÉ POUR UNE PRESTATION HAUT DE GAMME



PUBLIC Cette formation concerne le personnel responsable d'un spa.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Installer et mettre en valeur un spa.
- Comprendre le principe de fonctionnement d'un spa.
- Entretenir un spa et son environnement.

INSTALLATION D'UN SPA : OÙ ? QUEL SPA ?

ACCESSIBILITÉ

LÉGISLATION (ARRÊTÉ DU 1ER FEVRIER 2010)

TRAITEMENT, DÉSINFECTION ET CONTRÔLES

- ▶ Les bains bouillonnants
- ▶ Le traitement de l'eau

QUELS PRODUITS UTILISER ?

ENTRETIEN D'UN SPA ET DE SON ENVIRONNEMENT

TRAVAUX PRATIQUES

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposés et exercices basés sur des cas concrets.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

L'ACCÈS POUR TOUS AUX SERVICES DES CHR



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^{re} 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.

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

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

INTRODUCTION

PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

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

DÉFINITION 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 HANDICAP

SAVOIR ACCUEILLIR ET L'ACCOMPAGNEMENT DES 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 de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyses de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés dans la gestion du handicap.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHÉ ÉCO RESPONSABLE DANS SON ÉTABLISSEMENT



PUBLIC Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHR.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

UN ÉCOLABEL POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, LA RENTABILITÉ ET L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

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

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de son établissement
- Découvrir les bonnes pratiques environnementales pour éventuellement obtenir un écolabel.

La formation aide à engager une démarche environnementale dans un hôtel, un café ou un restaurant en permettant, par exemple, de réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer la qualité de service et de valoriser l'image de l'entreprise. Elle est surtout un panorama des bonnes pratiques : comment faire des **économies d'eau** et mieux gérer l'assainissement, **économiser l'énergie**, produire moins de déchets, mieux acheter et mieux préserver l'environnement, améliorer la qualité environnementale (bruit, air, biodiversité, intégration visuelle et paysagère...).

INITIATIVES EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

- ▶ Qu'est-ce que le développement durable ?
- ▶ Les bonnes raisons d'engager une démarche, les facteurs de réussite
- ▶ Utiliser les résultats en communication et management

PANORAMA DES BONNES PRATIQUES

- ▶ L'eau, l'énergie, les déchets, mieux acheter, améliorer la qualité environnementale

LABELLISATION OU CERTIFICATION

- ▶ Ecolabel européen, clé verte, exploiter cette reconnaissance

PROJET DE CRÉATION OU DE RÉNOVATION

- ▶ Quels bénéfices en tirer, démarches existantes, répartition des rôles
- ▶ Exemples de projets de construction/rénovation, éco-conception

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés en questions environnementales.

FORMATION

AUX RISQUES CHIMIQUES

LA PROTECTION DU PERSONNEL EN CHR

NOUVEAU



PUBLIC Toutes personnes devant intervenir dans une zone référencée risque chimique ou devant manipuler des produits chimiques dans son travail.

PRÉ-REQUIS Être apte au travail dans son activité professionnelle.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Travailler en sécurité avec les produits chimiques et dans un environnement chimique ou non.

INTRODUCTION

- ▶ La définition des produits chimiques
- ▶ Contexte juridique
- ▶ Conséquences humaines, matérielles et économiques d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle

TRAVAILLER EN PRÉSENCE DU RISQUE CHIMIQUE

- ▶ Les produits chimiques sont présents partout
- ▶ Le changement d'état (liquide, vapeur)
- ▶ Notions : danger, exposition, risque, prévention et protection

ANALYSE DE RISQUE

- ▶ Identification du risque
- ▶ Phrase de risque R&S
- ▶ Les pictogrammes
- ▶ La fiche de données de sécurité
- ▶ Les classifications et les pictogrammes < Classification, Labelling, Packaging >

LES ACTIONS DE PRÉVENTIONS, LES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

- ▶ Obligation d'analyse de risque
- ▶ Inventaire des produits chimiques
- ▶ Contrôle des valeurs limites d'exposition (VLP)
- ▶ Interdiction d'exposition
- ▶ Les protections collectives
- ▶ Les protections individuelles
- ▶ La surveillance médicale

LES PROCÉDURES D'ALERTE ET D'URGENCE DU SITE D'ACCUEIL

*CAS PARTICULIER DES ENTREPRISES DE PROPreté INTERVENANT SUR SITE CLIENT

- ▶ Lien entre risque chimique < client > et utilisation des produits de nettoyage
- ▶ Les propriétés des produits lors de leurs utilisations
- ▶ Le stockage en sécurité
- ▶ Savoir traiter les déchets (eaux souillées, bidons)

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation pratique et test de connaissances, avis pour l'habilitation et remise d'une attestation de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques. Vidéo projection. Mise en situation. Echange d'expériences.

INTERVENANTS : Formateurs experts en santé sécurité au travail.

FORMATION

AUX RISQUES BIOLOGIQUES

LA PROTECTION DU PERSONNEL AU QUOTIDIEN

NOUVEAU



PUBLIC Toutes personnes devant intervenir dans une zone référencée risque biologique.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Travailler en sécurité dans des établissements où le risque biologique est connu.

LES AGENTS BIOLOGIQUES

- ▶ Les classes de risque des agents biologiques
- ▶ Conditions optimales de croissance & de multiplication

LES RISQUES BIOLOGIQUES

- ▶ Les risques infectieux
- ▶ Les risques immuno-allergiques
- ▶ Les risques toxiques
- ▶ Les risques cancérigènes
- ▶ Le classement réglementaire

LES ACTIVITÉS EXPOSANT À DES RISQUES BIOLOGIQUES (SELON ACTIVITÉ DES STAGIAIRES)

- ▶ Travaux au contact d'humains ou de produits d'origine humaine
- ▶ Travaux au contact d'animaux ou de leurs produits
- ▶ Industries et laboratoires agroalimentaires
- ▶ Assainissement et maintenance

EXPOSITION POTENTIELLE À DES AGENTS BIOLOGIQUES, ÉVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES

- ▶ Identification du danger
- ▶ Description des risques : la chaîne de transmission
- ▶ Hiérarchisation des risques
- ▶ Démarche de prévention des risques
- ▶ Exemples de prévention des risques
- ▶ Place de la métrologie

UTILISATION D'AGENTS BIOLOGIQUES : ÉVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES

RÉAGIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'ALERTE BIOLOGIQUE SUR LE SITE

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation pratique et test de connaissances. Avis pour l'habilitation. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques. Vidéo projection. Mise en situation. Echange d'expériences.

INTERVENANTS : Formateurs experts en santé sécurité au travail.

VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER EN HÔTELLERIE



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
COMPÉTENCE



DURÉE
7
HEURES



PARTICIPANTS
6-12

PUBLIC La formation s'adresse au personnel de restaurants ou d'étages.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Préparer et mettre en place différentes compositions de petits déjeuners selon le choix du client, en respectant les stocks et les conditions de stockage, afin de satisfaire le client, l'accueillir dans de bonnes conditions de convivialité, d'organisation et de sécurité alimentaire.
- Comprendre les besoins et attentes du client au petit déjeuner.
- Maîtriser les incontournables de la qualité pour satisfaire et rassurer.
- Gagner en aisance relationnelle pour optimiser l'approche du client.
- Contribuer naturellement à optimiser le chiffre d'affaires.
- Gérer les priorités, les imprévus et les moments d'affluences.

NORMES HACCP ET BONNES PRATIQUES

LES DIFFÉRENTES COMPOSITIONS DE PETITS DÉJEUNERS

ORGANISATION ET MISE EN PLACE, MAÎTRISE DU POSTE CAFÉTERIE

GESTION DES COMMANDES ET DES STOCKS

CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES

ACCUEIL DES CLIENTS ET BIENSÉANCE À ADOPTER

DÉBARRASSER ET RAVITAILLER UN BUFFET, NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation sommative en fin de séquence. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Présentation de la séquence en méthodes actives, participatives et expositives, exercices formatifs effectués en individuel, ou en sous-groupes.

INTERVENANTS : Chef de cuisine diplômé.

COCKTAILS

RÉUSSIR DES COMPOSITIONS ÉQUILIBRÉES ET SAVOUREUSES



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
COMPÉTENCE



DURÉE
14
HEURES



PARTICIPANTS
6

PUBLIC Le niveau I est accessible aux personnes n'ayant aucune expérience dans le domaine de l'hôtellerie-restauration. Le niveau II est destiné aux stagiaires issus du métier de l'hôtellerie-restauration justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- D'être sensibilisés aux saveurs et à leurs équilibres.
- Maîtriser au mieux les ustensiles et les techniques pour réaliser les grands cocktails classiques internationaux : histoire et familles de cocktails, subtilités de réalisation.

HISTORIQUE DES BOISSONS MÉLANGÉES

LES GRANDES FAMILLES DE COCKTAIL

L'ÉQUILIBRE DES SAVEURS

LES TEXTURES DE COCKTAILS

LES COCKTAILS CLASSIQUES

LES DÉCORATIONS ET LES GARNITURES

LA MIXOLOGY, DÉFINITION ET EXEMPLE

LA VENTE DU COCKTAIL, AUPRÈS DU CLIENT

ENTRAÎNEMENT DOSAGE ET VERSE

RÉALISATION DES COCKTAILS CLASSIQUES FILMÉS

LES COCKTAILS CONTEMPORAINS

MISE EN SITUATION TEST PRATIQUE

LES TECHNIQUES MODERNES DE RÉALISATION

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes, dégustation, mise en situation filmée.

INTERVENANTS : Professionnels du bar.

ACCUEILLIR ET VENDRE LES PRESTATIONS DE L'HÔTEL

COMMERCIALISER AVEC SUCCÈS LES SERVICES
DE SON ÉTABLISSEMENT



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



14
HEURES



6-10
PARTICIPANTS

PUBLIC

La formation s'adresse aux réceptionnistes.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître les profils comportementaux des clients.
- Accueillir et vendre par téléphone.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Comprendre l'impact de son image et la valoriser.

CONNAÎTRE LES PROFILS COMPORTEMENTAUX DES CLIENTS

- ▶ Qui sont vos clients ?
- ▶ Les types de nationalités dans votre hôtel
- ▶ La qualité de service : les besoins et les attentes du client selon les segmentations et nationalités
- ▶ Connaître sa propre photographie assertive dans les situations relationnelles
- ▶ Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- ▶ Repérer les 4 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation, fuite
- ▶ Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

ACCUEILLIR ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

- ▶ La mise en valeur de l'établissement
- ▶ La gestion des réclamations
- ▶ La présentation de l'entreprise
- ▶ Les différents appels

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE À FACE

- ▶ Les six réponses
- ▶ Les huit astuces

COMPRENDRE L'IMPACT DE SON IMAGE ET LA VALORISER

- ▶ L'attitude
- ▶ La posture
- ▶ L'aspect
- ▶ Le langage et la distance
- ▶ Le langage en relation avec le concept
- ▶ Les messages implicites et explicites

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques, jeux de rôles filmés et mise en situation.

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie et de la relation client.

COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

UN SERVICE DE QUALITÉ



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



7
HEURES



6-10
PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout(es) les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour.
- Répondre à ses demandes, réclamations...
- Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services.

LE SENS DU LUXE

- ▶ L'importance du détail

RÉUSSIR UN ACCUEIL CLIENT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

- ▶ Vocabulaire hôtelier en anglais

COMMUNIQUER

- ▶ Des fleurs
- ▶ Des accueils
- ▶ Des vip

SOIGNER UNE IMAGE COMMERCIALE ET DE MARQUE

- ▶ Apporter une attention toute particulière à la qualité du service
- ▶ Comprendre les différentes attentes des clients
- ▶ Être capable de prendre en compte les différences culturelles et ethniques de la clientèle

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques, jeux de rôles filmés et mise en situation.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS

PRENDRE EN COMPTE LES DIFFÉRENCES POUR UN SERVICE IMPECCABLE



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10

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

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Intégrer les spécificités de la culture du client et adapter son comportement en identifiant les erreurs à ne pas commettre.
- Vendre efficacement et fidéliser votre clientèle selon sa nationalité.

REPÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

- ▶ Relever les ambiguïtés sources d'incompréhension
- ▶ Réconcilier les différences

L'INTERCULTUREL, CLÉ DE SUCCÈS AVEC UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE

- ▶ 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 AVEC LA CLIENTÈLE

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

DIVERSITÉ DE LA CLIENTÈLE, TYPOLOGIE DE CONSOMMATEURS

- ▶ Motivation d'achat : achat impulsif, attrait pour tout ce qui vient de l'étranger, réputation des marques
- ▶ Différentes habitudes de consommation

ÉVALUER LA NOTION DE SERVICE

- ▶ La notion de service dans différents pays
- ▶ Les attentes du client selon la culture

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC UNE CLIENTÈLE 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

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

LUXE ET PROFESSIONNALISME

DISCRÉTION QUALITÉ EFFICACITÉ



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne au contact de la clientèle ou chargée de l'accueil client.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Soigner une image commerciale et de marque.
- Monter en gamme : en qualité de service et en compétence
- Comprendre les différentes attentes des clients.
- Adapter son comportement en fonction des personnalités.
- Maîtriser l'accueil haut de gamme.
- Prendre en compte les différences liées aux nationalités de la clientèle.
- Réussir à faire rêver le client.

ORIGINE DU LUXE

- ▶ Sémantique
- ▶ Pays producteurs et acheteurs
- ▶ Grands domaines et grands noms du luxe
- ▶ Place du luxe dans l'économie

LUXE, HÔTELLERIE ET RESTAURATION

- ▶ Loi de l'hôtellerie de 2018
- ▶ Classification, 5* et palaces
- ▶ Tourisme en France

VERBAL ET NON VERBAL

- ▶ Dire et ne pas dire, articulation, débit
- ▶ Gestes, attitudes, postures

GROOMING

- ▶ Tenues de travail
- ▶ Propreté personnelle

LE SERVICE ET LA NOTION DE TEMPS

- ▶ Les dimensions du service
- ▶ La satisfaction clients
- ▶ Les différents savoirs

LE PROFESSIONNALISME

- ▶ Les attentes des clients
- ▶ Les différents vécus
- ▶ Le Don

LA PYRAMIDE DE LA DIMENSION HUMAINE

- ▶ Respect, politesse et savoir vivre
- ▶ Personnalisation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation. Présentation des attitudes à tenir ou à ne pas avoir.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

GOVERNANTES

ORCHESTRER LE SERVICE DES ÉTAGES



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



14
HEURES



6-10
PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Analyser une situation.
- Adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique.

LES BASES DU MANAGEMENT

- ▶ Accueillir, organiser, former, déléguer, animer, contrôler

GESTION

- ▶ Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire
- ▶ Linge, produits d'entretien, produits d'accueil, personnel

ORGANISATION

- ▶ Planifier, organiser, optimiser
- ▶ Les tableaux de bords, analyse des coûts
- ▶ Recherche des méthodes de travail pour limiter les pertes de temps
- ▶ Chariot, bannettes de produits d'entretien, aspirateur
- ▶ Organiser ses offices avec logique et ergonomie
- ▶ Veiller et organiser un bon rangement et fonctionnement d'un office

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- ▶ Les procédures et les règles
- ▶ Les EPI
- ▶ Risques chimiques et autres risques
- ▶ Famille de produits d'entretien
- ▶ Echelle des pH
- ▶ Les pictogrammes de risques
- ▶ Les fiches techniques des produits
- ▶ Les fiches de données de sécurité
- ▶ Respecter les règles d'hygiène dans le stockage

PRINCIPES DE BASE DE LA DÉSINFECTION

- ▶ Principes de nettoyage (nature, fréquence, chronologie)
- ▶ Applications de protocoles de nettoyages
- ▶ Optimiser la productivité (marche en avant)

AUTOCONTRÔLE (PROPRETÉ HYGIÈNE STANDARD MAINTENANCE)

- ▶ Déroulement du contrôle
- ▶ Stratégie de contrôle (départ, recouche, vip, systématique, aléatoire)
- ▶ Présentation de linge de lit et de salle de bain
- ▶ Mise en scène de la chambre
- ▶ Les nettoyages périodiques

STANDARDS ET NORMES

- ▶ Gérer les urgences avec la réception
- ▶ Respecter l'intimité du client
- ▶ L'importance des objets oubliés
- ▶ Notion de qualité
- ▶ Se mettre à la place du client
- ▶ L'expérience sensorielle

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie.

L'ÉQUIPE DES ÉTAGES

DISCRÉTION, QUALITÉ, EFFICACITÉ



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
COMPÉTENCE



14
HEURES



8-12
PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel des étages.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Maîtriser l'accueil et la relation client.
- Mettre en oeuvre des bonnes pratiques d'hygiène.
- Organiser et planifier leurs activités et tâches.
- Mettre en oeuvre un auto-contrôle de qualité.

LA SÉCURITÉ ET L'HYGIÈNE : LES PROCÉDURES ET LES RÈGLES

- ▶ Faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité
- ▶ Les critères de la Marque
- ▶ Développement durable et Ecolabel
- ▶ Applications des protocoles de nettoyage et bio nettoyage
- ▶ Optimiser la productivité : la méthode des 5 M

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN RECOUCHE

- ▶ Respecter l'intimité du client
- ▶ Savoir renouveler les produits d'accueil

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN DÉPART

- ▶ L'importance du détail
- ▶ Comprendre et accepter les contraintes
- ▶ Analyser les problèmes rencontrés
- ▶ Se mettre à la place du client
- ▶ L'importance des objets trouvés
- ▶ Gérer les urgences avec la réception

MISE EN OEUVRE D'UN AUTO-CONTRÔLE DE QUALITÉ

- ▶ Connaître la méthode de l'auto contrôle
- ▶ Utiliser un langage technique pour signaler un problème
- ▶ Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE



PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.

L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

- ▶ Profils comportementaux
- ▶ Gestion culturelle des nationalités
- ▶ Chaque pays, ses us et coutumes

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- ▶ La réclamation ne doit pas devenir plainte
- ▶ Gérer positivement les réclamations
- ▶ Suivi des litiges

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

- ▶ Repérer les conduites inefficaces
- ▶ Identifier l'altercation verbale : comment la prévenir
- ▶ Définir la violence et les situations types et les profils des individus violents
- ▶ Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercices pratiques)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation.

INTERVENANTS : Intervenants spécialisés dans l'hôtellerie.

GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Gérer les situations conflictuelles d'intensité variable.
- Analyser une situation.
- Apprécier le niveau de risque tant pour le personnel que pour le public.
- Adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique.

ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

La formation rappelle le principe de graduation d'une intervention et d'une riposte, ainsi que les motifs légitimes du refus d'accès à un établissement.

MAÎTRISE DU CADRE JURIDIQUE

- ▶ Motifs légitimes de refus d'accès ou d'expulsion, classification des infractions et organisation des juridictions, flagrante et droit d'appréhension, légitime défense, video-surveillance et procédure d'intervention graduée

GESTION VERBALE DU CONFLIT

- ▶ Psychologie de l'interlocuteur, gestion du stress personnel, techniques de négociation

POSITIONNEMENT

- ▶ Gestion de l'espace, attitude, positionnement individuel et collectif

PROTECTION

- ▶ Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique

MISES EN SITUATION

- ▶ Jeux de rôles immersifs abordant des problématiques variées, du simple litige à une agression caractérisée...

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, armes saisies administrativement, matériels d'entraînements, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés.

LA MAÎTRISE DE LA TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES VITRES

NOUVEAU

APPLIQUER ET MAÎTRISER LA MÉTHODE



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES

DURÉE



6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Personnel en charge de la propreté interne ou externe

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Adapter le produit au bon support et au type de salissure.
- Prendre en compte dans l'exécution de la tâche les contraintes liées au site
- Effectuer de manière autonome le nettoyage des surfaces vitrées.
- Appliquer et maîtriser la méthode de nettoyage adaptée aux lavages des vitres avec les produits et techniques appropriées.
- Connaître et respecter les règles de sécurité (les travaux en hauteur).

LA MAÎTRISE DES PRODUITS

- ▶ L'étude et les caractéristiques des produits
- ▶ La maîtrise d'utilisation des produits

LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- ▶ Objectif - Matériel - Méthode
 - La description du matériel
 - Le domaine d'application
 - Les techniques:
 - La méthode américaine
 - La méthode française
 - La maîtrise de la technique
 - L'application de la technique
 - L'organisation du travail
 - Le contrôle de la prestation

LE RESPECT ET L'APPLICATION DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

- ▶ L'utilisation des produits
- ▶ Le travail en hauteur

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Démonstration et présentation de matériels. Méthode participative en situation opérationnelle à partir d'exercices pratiques. Analyse des pratiques et correction des gestes professionnels.

INTERVENANTS : Formateurs experts de la propreté en nettoyage de vitrerie intérieure et extérieure, petite ou grande hauteur.

LES TECHNIQUES DE REMISE EN ÉTAT DE LA PROPRETÉ

NOUVEAU

APPLIQUER UNE MÉTHODE DE NETTOYAGE ADAPTÉE



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES

DURÉE



6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Personnel en charge de la propreté interne ou externe

PRÉ-REQUIS

Aucun

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

- Connaître les produits de remise en état.
- Appliquer la méthode de nettoyage adaptée pour remettre en état les sols.
- Adapter les matériels en fonction des locaux, des supports et des salissures à nettoyer
- Respecter les protocoles de nettoyage
- Utiliser et associer les différents types de matériels manuels et mécanisés.
- Entretien du matériel à disposition

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SURFACE À RÉNOVER

- ▶ Les surfaces dures
- ▶ Les surfaces souples

CHOIX DES TECHNIQUES SELON LES SURFACES À RÉNOVER

- ▶ La spray Méthode / spray de rénovation
- ▶ Le décapage / la pose d'émulsion
- ▶ La mise en cire
- ▶ Les shampooings moquettes
- ▶ La cristallisation
- ▶ La sécurité appliquée aux techniques

LA CHIMIE DE RÉNOVATION

- ▶ Utilisation et efficacité des produits
- ▶ Les produits de rénovation
- ▶ Respect des règles de sécurité d'utilisation des produits
- ▶ Gestion et évacuation des effluents

MISE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE RÉNOVATION

- ▶ Balisage et mise en sécurité de la zone d'intervention
- ▶ Préparation du matériel
- ▶ L'organisation du travail
- ▶ L'application de la technique
- ▶ L'autocontrôle

LA MAINTENANCE ET L'ENTRETIEN DU MATÉRIEL

- ▶ La maintenance préventive
- ▶ Le diagnostic d'une panne simple
- ▶ Les règles de sécurité propre au matériel
- ▶ Signaler un dysfonctionnement

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation pratique et remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Démonstration et présentation de matériels. Méthode participative en situation opérationnelle à partir d'exercices pratiques. Analyse des pratiques et correction des gestes professionnels.

INTERVENANTS : Formateurs experts de la propreté mécanisée.

LE PERMIS DE FORMER

DONNER ENVIE, DONNER CONFIANCE,
DONNER L'EXEMPLE



PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne identifiée comme tuteur et maître d'apprentissage dans le secteur CHR.D.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

La réussite d'un jeune en formation dépend pour beaucoup de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise ; ce qui souligne le caractère fondamental de l'action des tuteurs et des maîtres d'apprentissage dans la formation des alternants.

Savoir accueillir, montrer aux jeunes, échanger avec les centres de formation, sont des compétences majeures que les tuteurs et maîtres d'apprentissage doivent développer et mettre en oeuvre constamment pour chaque alternant.

La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à une intégration réussie.

INFORMATION SUR LES PARCOURS DE FORMATION PROFESSIONNELLE PAR ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHR.D

- ▶ Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant
- ▶ Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance

INTÉGRATION DE L'ALTERNANT À SON NOUVEL ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- ▶ Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur CHR.D

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

- ▶ Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel

TRANSMISSION ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES EN SITUATION DE TRAVAIL

- ▶ Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail
- ▶ Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation

INITIATION AU DROIT SOCIAL : LES CONTRATS DE FORMATION EN ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHR.D

- ▶ Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former et d'un guide d'application.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés en CHR.D.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former.

LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR



PUBLIC Cette formation s'adresse aux : Tuteurs et maîtres d'apprentissages, quatre ans après avoir suivi le permis de former.

PRÉ-REQUIS Être titulaire du permis de former.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

CADRE DE LA FORMATION

- ▶ Raison de la formation
- ▶ Organisation de la formation professionnelle et du secteur C.H.R.D

LE CADRE JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ALTERNANCE SOUS CONTRAT DE TRAVAIL

- ▶ Les contrats en alternance
- ▶ Les dispositifs d'aides aux alternants

ENCADRER UN ALTERNANT, L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT, UN MANAGEMENT DE PREMIER NIVEAU

- ▶ Typologie des alternants
- ▶ Pour une intégration réussie et un accompagnement de qualité
- ▶ Accompagner l'alternant, un management de premier niveau

PÉDAGOGIE DE L'ALTERNANCE : TRANSMISSION DES SAVOIRS EN SITUATION DE TRAVAIL

- ▶ Logique de l'alternance
- ▶ Analyser et décrire son métier
- ▶ Construire une séquence d'apprentissage en situation de travail

L'ÉVALUATION

COORDINATION DES ACTEURS DU PARCOURS

- ▶ Les acteurs de l'alternance
- ▶ Outils de coordination et de suivi

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former et d'un guide d'application.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques, outils pédagogiques.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés en CHR.D.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former

FONCTION MANAGER

NOUVEAU

QU'EST CE QUE MANAGER ?



PUBLIC Cette formation s'adresse aux hôtels (exploitants, directeurs, maîtres d'hôtels, gouvernantes...).

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Connaître les besoins de mon équipe
- Mettre en place une stratégie d'objectifs

QU'EST CE QUE MANAGER ?

- ▶ Les besoins de mon équipe
- ▶ 360° état des lieux de mon management

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- ▶ Chef, Manager, Leader

L'ASSERTIVITÉ, QUALITÉ ESSENTIELLE DU MANAGER

- ▶ S'exprimer de façon responsable

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU SERVICE DU MANAGER

- ▶ Notion d'analyse transactionnelle

LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- ▶ L'intégration d'un nouveau salarié

LA DÉLÉGATION

LE CONTRÔLE

- ▶ Recadrer et féliciter

VALIDATION DE LA FORMATION : Validation des acquis pendant la visio conférence. E-learning pour support écrit et vad.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés en management.

SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE

PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE MANAGEMENT



PUBLIC Cette formation s'adresse aux hôtels (exploitants, directeurs, maîtres d'hôtels, gouvernantes...).

PRÉ-REQUIS Avoir suivi la formation initiale de 2 jours en management opérationnel.

RESTITUTION ET BILAN INTERSESSION POUR CHACUN DES PARTICIPANTS

- ▶ Actions de progrès réalisées avec progrès
- ▶ Actions de progrès envisagées mais non réalisées
- ▶ Actions de progrès réalisées mais sans succès
- ▶ Freins et/ou les obstacles rencontrés pour la mise en œuvre d'actions de progrès

RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGERIALES

REAFFIRMATION DE LA POSTURE ET L'ÉTAT D'ESPRIT DU MANAGER DANS UN CADRE DE MUTATION

AXE DU MANAGEMENT DE LA TÂCHE

- ▶ Décider
- ▶ Organiser
- ▶ Contrôler
- ▶ Diriger
- ▶ Résoudre les problèmes : techniques et humains

AXE DU MANAGEMENT DU FACTEUR HUMAIN

- ▶ Communiquer : entretiens et réunions
- ▶ Déléguer
- ▶ Motiver
- ▶ Mobiliser
- ▶ Faire adhérer
- ▶ Gérer les conflits

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Très impliquant et interactif - mises en situations concrètes à partir d'exemples tirés dans le quotidien des participants - Alternance non égalitaire entre apports : théorie et pratique : 35 % et 65 % soit 1/3 et 2/3.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ ou en communication.

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES



PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers, exploitants, personnes en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Mieux se connaître en tant que communicant.
- Gérer les conflits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les conflits dans le groupe.

SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT

- ▶ Repérer les obstacles à la communication
- ▶ Utiliser des outils pour mieux écouter et être compris

COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

- ▶ Analyse stratégique de ses interlocuteurs
- ▶ Positiver la relation
- ▶ Utiliser un vocabulaire positif et concret

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 de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et relation interpersonnelle.

COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS



PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers de tous les établissements.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Maîtriser les différentes méthodes de recrutement.
- Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement.
- D'accueillir et d'accompagner un nouvel arrivant.
- De connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés.

PROCÉDER À SON PREMIER RECRUTEMENT

- ▶ Définition du besoin
- ▶ Identifier les raisons d'un recrutement
- ▶ Définir la fiche de poste
- ▶ Les aspects financiers du recrutement
- ▶ Éléments de salaire, fourchette de rémunération, aides à l'embauche

OFFRE ET SÉLECTION DES CANDIDATURES

- ▶ L'offre d'emploi
- ▶ Identifier les compétences nécessaires
- ▶ Rédiger une offre attractive
- ▶ Choisir les supports de diffusion
- ▶ Sélection des candidatures
- ▶ Formuler les critères de recrutement
- ▶ Hiérarchiser les candidatures

ENTRETIEN ET INTÉGRATION

- ▶ Conduite de l'entretien
- ▶ Se préparer et poser les bonnes questions
- ▶ Identifier les motivations
- ▶ Choix du meilleur candidat
- ▶ Valider l'adéquation poste/candidat
- ▶ Identifier le « savoir être » et le potentiel

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

- ▶ Intégration dans l'entreprise
- ▶ Favoriser une prise de poste réussie
- ▶ Organiser sa période d'intégration et formation
- ▶ Gérer la période d'essai
- ▶ Accompagner le salarié dans la découverte de l'entreprise, de son poste et dans la construction de son projet professionnel
- ▶ Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle du salarié
- ▶ Réaliser les entretiens professionnels

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, exercices pratiques et mise en situation, remise de document et outils, travaux d'analyse.

INTERVENANTS : Spécialisés en ressources humaines.

ENTRETIEN PROFESSIONNEL

IMPLIQUER LE SALARIÉ POUR MENER UN ENTRETIEN CONSTRUCTIF ET EFFICACE



FORMATION PRÉSENTIELLE



FORMATION À DISTANCE



FORMATION OBLIGATOIRE



7 HEURES

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, managers...

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- Les outils et la pédagogie nécessaires pour réaliser l'entretien annuel professionnel dans les meilleures conditions, afin qu'il réponde à l'objectif de définir le plan de formation individuel et collectif de l'entreprise.

Cet entretien a donc pour objet de favoriser les synergies entre le projet professionnel des salariés et les exigences de l'entreprise, et de valoriser les ressources humaines de l'entreprise par une connaissance approfondie des compétences et des motivations des collaborateurs.

NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

- ▶ Concernant la formation professionnelle tout au long de la vie

ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

- ▶ Les objectifs pour l'entreprise
- ▶ Les objectifs pour le salarié

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- ▶ Le déroulement de l'entretien

LES RESULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- ▶ Présentation du passeport formation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en relation interpersonnelle.

LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES

MANAGER MALGRÉ LA DISTANCE



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, managers.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Pouvoir manager en proximité malgré la distance.
- Pouvoir considérer que la distance ne soit pas un handicap à la bonne gestion.
- Pouvoir disposer d'indicateurs de pilotage d'activité tangibles, permettant de garder la maîtrise du fonctionnement.

L'EXERCICE DE L'AUTORITÉ (EXERCICE DU LEADERSHIP) SANS ÊTRE PRÉSENT PHYSIQUEMENT

LE MAINTIEN DU NIVEAU D'EXIGENCE

LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE REPORTING EFFICACE

LA DÉLÉGATION :

- ▶ Les conditions pré-requises
- ▶ Les règles de délégation efficace
- ▶ Le suivi de la délégation

LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES CONSTRUCTIFS

LA PRATIQUE DU QUESTIONNEMENT

L'INSTAURATION DE LA CONFIANCE

LES MOYENS DE CONTRÔLE ET DE SUIVI À DISTANCE

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, études de cas.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés.

LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

NOUVEAU

LES 10 POINTS CLÉS DE SA MISE EN PLACE À SON FONCTIONNEMENT



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



7 HEURES



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation concerne les membres de la Direction d'un établissement, Directrice/Directeur des Ressources Humaines, Responsable Ressources Humaines, Responsable des Relations Sociales, Secrétaire, Trésorier, Membre d'un CSE.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mettre en place et faire fonctionner un Comité Social et Economique

LE CONTEXTE

- ▶ Simplification
- ▶ Dialogue social
- ▶ Montée en compétences des représentants du personnel

LA PÉRIODE TRANSITOIRE

- ▶ Le sort des mandats

LA MISE EN PLACE DU CSE

- ▶ Le calcul de l'effectif
- ▶ Le périmètre de la mise en place (établissement distinct, entreprise)
- ▶ Le représentant de proximité

COMPOSITION DU CSE

- ▶ Employeur, titulaires, suppléants, représentants syndicaux

ÉLECTIONS

- ▶ Le processus électoral
- ▶ Le scrutin

MANDATS

- ▶ La durée des mandats, leur renouvellement

STATUT PROTECTEUR

- ▶ La protection légale des candidats, et des représentants

MISSIONS

- ▶ Attributions économiques, financières, sociales, de santé au travail

FONCTIONNEMENT

- ▶ Le règlement intérieur
- ▶ Les heures de délégations
- ▶ La formation
- ▶ Les réunions
- ▶ Les budgets
- ▶ Les commissions (Point spécial sur la CSSCT : Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail)
- ▶ Les expertises

LE CONSEIL D'ENTREPRISE

- ▶ Le CSE incluant la délégation syndicale

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports réglementaires à vision opérationnelle. Mises en situation.

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés experts en relations sociales.

DROIT DU TRAVAIL

ACTUALITÉ ET RÉGLEMENTATION



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout chef d'entreprise, responsable ou comptable ayant une activité liée au secteur professionnel CHR.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

BIEN CONNAÎTRE LA CONVENTION COLLECTIVE DES CHR ÉVOLUTION DU DROIT DU TRAVAIL

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

- Acquérir et mettre en pratique les règles de base en droit du travail, tout en maîtrisant au mieux les principales dispositions de la Convention Collective Nationale des Cafés, Hôtels, Restaurants.
- Connaître la législation relative au droit du travail et les différentes clauses du contrat de travail.
- Optimiser son rôle et son pouvoir de dirigeant en imposant des règles et une discipline au sein de l'entreprise.
- Gérer au mieux la suspension et/ou la rupture du contrat de travail.

CODE DU TRAVAIL, DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL

- ▶ Convention collective
- ▶ Usages
- ▶ CDI, CDD, extras, saisonniers, temps partiel, travail modulé
- ▶ Conventions de stage
- ▶ Clauses courantes, particulières, interdites

RÈGLES DE LA DIRECTION

- ▶ Répartition du temps de travail et des horaires, heures supplémentaires, dépassements
- ▶ Gestion des congés payés, salaires et accessoires, rémunération au pourcentage
- ▶ Avantages nourriture

MESURES DE DISCIPLINE DANS L'ENTREPRISE

- ▶ Agissements fautifs
- ▶ Harcèlement, discrimination, sanctions

SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL, FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

- ▶ Maladie, maternité, accidents travail, maladies professionnelles
- ▶ Démission
- ▶ Licenciement, suivi d'une transaction ou non, rupture conventionnelle, prise d'acte de la rupture.

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Enseignement théorique les 2/3 du temps. Enseignement pratique : mise en situation, analyse de cas, jeux de rôle.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le secteur des CHR.

DROIT DU TRAVAIL EN CHR

12 MODULES EN 3H30



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



DURÉE



PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables d'établissement, manager d'équipes, participant en charge de l'administration du personnel, Responsable RH, DRH, comptable, élus d'un CSE.

PRÉ-REQUIS Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Connaître le droit du travail, appliqué au secteur des Hôtels, Cafés, Restaurants.
- Mettre en conformité l'exploitation, au regard de la réglementation du travail en vigueur.
- Limiter le risque de contentieux.
- Respecter et faire respecter les dispositions légales.
- Disposer des connaissances et des outils pratiques pour maîtriser le sujet et le mettre en œuvre dans leur établissement.

1. LA CONVENTION COLLECTIVE CHR

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

- Connaître et faire appliquer la Convention Collective CHR

LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LE CONTRAT D'EXTRA

LE CONTRAT DE SAISON

LA CLASSIFICATION

LA GRILLE DES SALAIRES

L'AVANTAGE NOURRITURE

LE REPOS HEBDOMADAIRE

L'HABILLAGE / DÉSHABILLAGE

LE TRAVAIL DE NUIT

L'INDEMNITÉ CONVENTIONNELLE

2. LE COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE (EFFECTIF 11 À 49 SALARIÉS)

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

- Mettre en place un CSE
- Connaître ses moyens et ses attributions.

LES ÉLECTIONS

LES MOYENS (HEURES DE DÉLÉGATION, CIRCULATION, LOCAL...)

LES ATTRIBUTIONS (RÉCLAMATIONS)

LES RÉUNIONS

LA DÉLÉGATION SYNDICALE

3. LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (EFFECTIF DE 50 SALARIÉS ET PLUS)

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

- Mettre en place un CSE.
- Connaître ses moyens et ses attributions.
- Le présider

LES ÉLECTIONS

LES MOYENS (BUDGETS, HEURES DE DÉLÉGATION, CIRCULATION, LOCAL, COMMISSIONS...)

LES ATTRIBUTIONS (CONSULTATIONS)

LES RÉUNIONS

LA DÉLÉGATION SYNDICALE

4. LE CONTRAT DE TRAVAIL

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

- Connaître les différents contrats utilisés en CHR.

LE CDI

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES CLAUSES

CDD DE REMPLACEMENT

CDD D'ACCROISSEMENT D'ACTIVITÉ

CDD DE SAISON

CONTRAT À TEMPS PARTIEL

EXTRA

CONTRATS EN ALTERNANCE (APPRENTISSAGE ET PROFESSIONNALISATION)

LE DÉTACHEMENT

5. LE TEMPS DE TRAVAIL

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

- Respecter et faire appliquer la législation sur le temps de travail.

LA DURÉE DU TRAVAIL

LE TRAVAIL DE NUIT

LE REPOS HEBDOMADAIRE

LA MODULATION

LES CONGÉS PAYÉS

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LA JOURNÉE DE SOLIDARITÉ

LE TEMPS D'HABILLAGE/DÉSHABILLAGE

6. EXERCER LE POUVOIR DISCIPLINAIRE

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

- Savoir sanctionner un agissement fautif.

LA FAUTE

LES SANCTIONS

LES MOYENS DE PREUVES

LA PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

L'ENTRETIEN DE RECADRAGE

L'ENTRETIEN PRÉALABLE AU LICENCIEMENT

7. LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

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

- Rompre le contrat de travail en toute conformité et en limitant les risques de contentieux.

LA DÉMISSION

LE LICENCIEMENT

LA RUPTURE DU CDD

LA RUPTURE CONVENTIONNELLE

AUTRES MODES DE RUPTURES

LES INDEMNITÉS DE DÉPART

LE SOLDE DE TOUT COMPTE

8. LA RÉMUNÉRATION

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

- Appliquer le bon salaire et ses accessoires.

LA CLASSIFICATION

LA GRILLE DE SALAIRE

LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

LES HEURES COMPLÉMENTAIRES

LES AVANTAGES EN NATURE NOURRITURE - LOGEMENT

9. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

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

- Mettre en place un règlement intérieur.

ENJEU DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

SON CONTENU (HYGIÈNE SÉCURITÉ, HORAIRES, ABSENCES, DISCIPLINE, TENUE VESTIMENTAIRE, ALCOOL DROGUE, CONTRÔLE DES SACS, NEUTRALITÉ ...)

10. SE METTRE EN CONFORMITÉ AU REGARD DU CODE DU TRAVAIL

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

- Se mettre à l'abri d'un contrôle de l'inspection du travail et de l'URSSAF.

L'AFFICHAGE OBLIGATOIRE

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

LE DOSSIER DU SALARIÉ

LES ÉLÉMENTS DE PAYE

LA VIDÉOSURVEILLANCE

LE DUERP

LE RGPD

L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

11. LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)

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

- Réaliser et mettre à jour un DUERP.
- Se mettre en conformité.

CONTENU

LES POSTES CONCERNÉS

ÉVALUER UN RISQUE (GRAVITÉ / PROBABILITÉ / PRIORITÉS)

LES MESURES DE PRÉVENTION

12. RECRUTER ET FIDÉLISER

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

- Trouver les bons canaux de recrutement, les questions clés
- Parcours d'intégration.
- Fidéliser

LES MEILLEURS SOURCES POUR RECRUTER

LES 10 QUESTIONS CLÉS D'UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE

LE PARCOURS D'INTÉGRATION (AVANT L'ARRIVÉE, LA PREMIÈRE JOURNÉE, LE VIS MA VIE, LE RAPPORT D'ÉTONNEMENT, LA PÉRIODE D'ESSAI)

FIDÉLISER PAR LE MANAGEMENT PARTICIPATIF

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives. Tour de table.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le droit du travail.

GÉRER LA PAIE

LES CLÉS D'UN BULLETIN DE PAIE



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



7
HEURES

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la paie, aux experts comptables, aux collaborateurs de cabinets comptables.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront plus à l'aise pour :

- Établir un bulletin de paie en tenant compte des spécificités du secteur CHRD.
- Mieux gérer les fins de contrat.
- Mieux conseiller leurs clients exploitants.

DÉTAIL DU CALCUL DU SALAIRE

- ▶ Le temps de travail : heures normales, supplémentaires, complémentaires
- ▶ Les avantages en nature spécifique au secteur CHRD

ÉTABLIR LES BULLETINS DE SALAIRE

- ▶ Mentions obligatoires
- ▶ La périodicité et les dates de paiement

PRENDRE EN COMPTE LA VIE DE L'ENTREPRISE

- ▶ Congés
- ▶ Absences (maladies, exceptionnelles, etc)
- ▶ Départs

LES INDEMNITÉS EN CAS DE RUPTURE

LE PAIEMENT DES COTISATIONS SOCIALES

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Experts comptables spécialisés en gestion de la paie CHRD.

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

APPRÉHENDER LES BASES DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



14
HEURES

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux dirigeants et chefs d'entreprise en charge de la gestion d'une structure CHR.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Les stagiaires devront être munis d'un ordinateur portable avec un PACK OFFICE à jour. Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront mieux informés et plus avisés pour :

- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale.
- Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan.
- Gérer sa trésorerie.
- Réaliser un diagnostic financier.
- Interpréter les principaux ratios.
- Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables.

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

- ▶ Comprendre la logique comptable
- ▶ Notion d'exploitation : charges, produits
- ▶ La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre
- ▶ Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe

LIRE ET ANALYSER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

- ▶ Lire et interpréter le bilan
 - Les rubriques de l'actif et du passif
 - Le bilan : fonction patrimoniale, les annexes, fonction trésorerie
- ▶ Lire et interpréter le compte de résultat
 - Le compte de résultat : la formation du résultat comptable
- ▶ Analyser et comprendre ses résultats
 - Les soldes intermédiaires de gestion
- ▶ Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat
- ▶ Le seuil de rentabilité
 - Analyse des résultats

BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

- ▶ D'où provient la trésorerie
- ▶ Prévoir les besoins en trésorerie
- ▶ Élaborer et gérer son plan de trésorerie
- ▶ Les possibilités de négociation avec son banquier

LES FONDAMENTAUX DU CONTRÔLE DE GESTION

- ▶ Connaissances du comprendre la logique financière de son entreprise
- ▶ Apprendre à calculer son prix de revient
- ▶ Savoir établir des prévisions
- ▶ Suivre les réalisations et analyser les écarts

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Méthodologie, Cas pratiques. Remise d'exemple de tableaux de gestion.

INTERVENANTS : Intervenants en gestion disposant de bonnes connaissances du CHR.

LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

L'HÔTELIER RESPONSABLE MAIS PAS COUPABLE



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



7 HEURES



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux propriétaires et directeurs d'hôtels.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

**IDENTIFIER ET APPRÉHENDER LES RISQUES LIÉS À L'EXPLOITATION D'UN HÔTEL
NE PAS TRAVAILLER DANS LA CRAINTE PERMANENTE ET MIEUX SAVOIR
SE PRÉMUNIR CONTRE LES RISQUES**

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

- Identifier les risques liés à l'exploitation quotidienne d'un hôtel et à sa clientèle.
- Connaître les responsabilités de l'hôtelier (civile, pénale, contractuelle, délictuelle).
- Définir les bonnes pratiques.

LA NOTION DE RESPONSABILITÉ

IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À L'EXPLOITATION DE L'ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

DÉBRIEFER POUR APPRENDRE DE LA CRISE DÉJÀ VÉCUE AU SEIN DE VOTRE HÔTEL

IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À VOTRE CLIENTÈLE OU VOTRE ENVIRONNEMENT

- ▶ Vols, filouterie, alcool, interdiction de fumer, délits spécifiques
- ▶ Les obligations spécifiques de l'hôtelier
- ▶ Les bonnes pratiques

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation des acquis.
Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, documents pédagogiques, évaluation des acquis.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés dans la réglementation et prévention des risques.

YIELD MANAGEMENT NIVEAUX I ET II

BOOSTER VOTRE C.A ET VOTRE T.O



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux directions d'unités hôtelières, aux équipes commerciales, aux services de réservation et au personnel de réception.

PRÉ-REQUIS

NIVEAU I : Aucun. **NIVEAU II :** Avoir suivi le niveau I.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître la notion des 4B.
- Identifier la bonne prestation pour le bon client, au bon moment et au bon prix.
- Réfléchir, travailler et s'adapter, notamment avec une capacité d'hôtel limitée.
- Réussir le pari de la vente en ligne.
- Augmenter son CA et son prix moyen.

CONNAISSANCES GÉNÉRALES

NIVEAU I

- ▶ Définition du yield, revpar, revpar net, étapes et impératifs

IDENTIFIER LE CLIENT QUI COÛTE

- ▶ Optimiser les recettes, créer les outils de base et mesures
- ▶ Exercice sur hébergement, restauration, séminaire, check list

ANALYSER ET PRÉVOIR

- ▶ Yield forecast, rate planner, stratégie structure tarifaire

AUGMENTER SON CA

- ▶ Politique de discount, up selling et down selling
- ▶ Étapes de la vente, préparer les tableaux de bord
- ▶ Principaux sites internet.

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

- Connaître l'environnement Yield d'aujourd'hui.
- Maîtriser les éléments du Pricing, du Rate management et des Forecast
- S'adapter à l'hôtellerie indépendante.
- Explorer l'univers de l'e-distribution.
- Augmenter son CA et son prix moyen.

CONNAISSANCES GÉNÉRALES

NIVEAU II

- ▶ Connaître son établissement, problématique des hôtels
- ▶ Définition du yield, indicateurs de progression

GAME FIELD 2.0

- ▶ Canaux, partenaires, outils du web 2.0, technologie, blogs
- ▶ Vente en ligne : ids, gds, pms, crs
- ▶ Demain la crise ? me ? myself 61 ?
- ▶ La vente idéale, comment fixer un prix ?

ORGANISER ET ANALYSER

- ▶ Construire la prévision par segment de marché
- ▶ Bâtir des classes de yield, analyser l'historique
- ▶ Règles de fonctionnement d'une grille tarifaire

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, études de cas...

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.

LES TECHNIQUES DE VENTE

DÉVELOPPER DES ACTIONS COMMERCIALES EFFICACES



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



DURÉE



PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne ayant en charge la commercialisation d'une prestation d'un établissement.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Acquérir les réflexes et les techniques pour favoriser le développement commercial de son établissement.

L'IMAGE DE MARQUE, C'EST QUOI ?

- ▶ Différence entre identité et image de marque
- ▶ Les caractéristiques que l'on veut mettre en avant
- ▶ Comment la marque est-elle perçue par les consommateurs ?

CONNAÎTRE LES ATTENTES DU CLIENT

- ▶ L'écoute active
- ▶ Le questionnement
- ▶ Le SONCAS

DÉVELOPPER SES VENTES

- ▶ Définition d'une action commerciale
- ▶ La prospection
- ▶ La promotion
- ▶ La publicité

CALCULER LE ROI

- ▶ Le ROI Quézaco ?
- ▶ Calculer la marge commerciale
- ▶ Calculer le ROI

FAIRE DU CROSS-SELLING ET DU UP-SELLING

- ▶ Différence entre Cross-Selling et Up-Selling
- ▶ Concrètement, comment le met-on en place ?

AMÉLIORER LES PRINCIPES DE VENTE POUR ÊTRE PLUS PERFORMANT

- ▶ Par quel biais peut-on faire du commercial dans son commerce ?
- ▶ La vente active et la vente passive
- ▶ Les 7P

LES TECHNIQUES DE VENTE

- ▶ Les étapes de la vente
- ▶ Les critères d'un accueil de qualité
- ▶ La règle des 4X20
- ▶ L'argumentation

VALIDATION DE LA FORMATION : Validation des acquis pendant la visio conférence. E-learning pour support écrit et vad.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés.

AMÉLIORER LA RENTABILITÉ DE SON ESPACE SÉMINAIRE

APPLIQUER UNE POLITIQUE COMMERCIALE



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



DURÉE



PARTICIPANTS

PUBLIC

La formation s'adresse aux directeurs, équipes commerciales, équipes de réception.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Appliquer une politique commerciale adaptée aux séminaires pour développer le chiffre d'affaires et optimiser les ventes.
- Identifier la cible de clientèle en fonction de son produit.
- Améliorer le taux de concrétisation des propositions.
- Développer la clientèle.
- Optimiser la gestion des espaces.

LA PRÉPARATION, LA PHASE QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

- ▶ Connaître la demande et le comportement des clients
- ▶ Bilan du produit : lieu, services, équipements
- ▶ L'offre : quelles prestations proposées, l'argumentaire
- ▶ La concurrence : l'offre et les tarifs

UNE BONNE GESTION DES DEMANDES ENTRANTES POUR AUGMENTER LE TAUX DE CONCRÉTISATION

- ▶ Les documents commerciaux : plaquette de présentation et site internet
- ▶ Propositions et relances
- ▶ Contrat de réservation et conditions de ventes
- ▶ Préparation du séminaire en interne
- ▶ La gestion après le départ du client

GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

- ▶ La prospection téléphonique : fichier, autoroute de prospection
- ▶ La communication, la promotion et la fidélisation

LE YIELD MANAGEMENT AU SERVICE DE L'ESPACE SEMINAIRE

- ▶ Collecte de l'historique
- ▶ Grille tarifaire flexible adaptée aux salles
- ▶ Le calcul de volume déplacé

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exercices pratiques et de mises en situation : brainstorming, jeu de rôle, quizz, etc...

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.

DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE «BUSINESS» DE SON ÉTABLISSEMENT

SAVOIR PROSPECTER ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE «AFFAIRES»



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, responsables des ventes, attachés commerciaux

PRE-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants auront construit leurs outils personnalisés et seront mieux informés et plus avisés pour :

- Maîtriser les techniques de commercialisation.
- Mettre en oeuvre leur commercialisation auprès d'une clientèle affaires.

DÉFINIR SA STRATÉGIE DE PROSPECTION : LA PHASE DE PRÉPARATION QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

- ▶ Définir sa zone de chalandise, ses cibles, sa concurrence
- ▶ Mettre à jour les outils
- ▶ Chercher des opportunités de business
- ▶ Le fichier de prospection

LA COMMERCIALISATION, UNE AFFAIRE D'ÉCHANGES HUMAINS

- ▶ Adopter un savoir être commercial
- ▶ Entretenir sa motivation

LA PROSPECTION ET LA PRISE DE RENDEZ-VOUS QUALIFIÉS

- ▶ La prospection téléphonique
- ▶ Les techniques d'évaluation des besoins et de prise de rendez-vous
- ▶ Suivi de la prospection
- ▶ La prospection directe

CONDUITE DE L'ENTRETIEN DE VENTE

- ▶ Préparation de l'entretien
- ▶ Les phases de l'entretien
- ▶ Rappel des principales règles à adopter en face à face
- ▶ Mise en situation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, études de cas, animation de groupes, exercices pratiques, remise de documents.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

NOUVEAU

GESTION DANS L'HÔTELLERIE

GÉRER LES STOCKS ET LE BUDGET



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



21 HEURES

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout(es) les gouvernant(es) en place ou futur(e)s gouvernant(e)s.

PRE-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mettre en place des tableaux de bord.
- Gérer les stocks, le budget et les fournisseurs.

INITIATION EXCEL

INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE DE L'HÔTEL

GESTION CONTRÔLE ET BUDGET

CONTRÔLE DE GESTION : LINGE, PRODUITS ACCUEIL, PRODUITS

ENTRETIEN, PERSONNEL, ENTRETIEN, DIVERS

GESTION DES STOCKS

MISE EN PLACE DES TABLEAUX DE BORDS

- ▶ Inventaires
- ▶ Productivité
- ▶ Suivi matériel
- ▶ Decade

LES FOURNISSEURS

- ▶ Les différents types de contrats
- ▶ Le cahier des charges et l'évaluation des besoins
- ▶ Les critères de sélection : autonomie ou politique de groupe
- ▶ La mise en concurrence
- ▶ La négociation de prix
- ▶ La déontologie

VALIDATION DE LA FORMATION : Évaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation..

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie.

MANAGER, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10 PARTICIPANTS

PUBLIC

Les acteurs de la prévention: CSE, DRH, RRH, représentant du personnel, médecin du travail, assistant social, infirmier, manager...

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Comprendre les manifestations des risques psychosociaux dans le travail et leur diversité
- Prendre conscience des enjeux liés à la prévention des risques psychosociaux
- S'inscrire dans le rôle de préventeur pour faire évoluer l'organisation et les comportements.

COMPRENDRE CE QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, ET LEURS CONSÉQUENCES SUR LES INDIVIDUS ET L'ORGANISATION

- ▶ Définitions des risques psychosociaux
- ▶ La dimension multifactorielle des RPS
- ▶ Lien stress, performance et souffrance
- ▶ Les enjeux juridiques, humains, économiques

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RISQUES ET TROUBLES PSYCHOSOCIAUX ET SAVOIR LES REPÉRER : STRESS, MAL-ÊTRE, SOUFFRANCE, VIOLENCE...

- ▶ Différencier les RPS:
 - le stress : le mal-être, la souffrance
 - l'épuisement professionnel
 - les violences et leurs différentes formes dont les comportements abusifs
 - le risque suicidaire
- ▶ Les repérer :
 - analyser les indicateurs internes
 - les plaintes, les observatoires, les échelles de mesure

AGIR SUR LES RPS : LES ACTEURS DIFFÉRENTS ET COMPLÉMENTAIRES ET LA LOGIQUE D'INTERVENTION À PLUSIEURS NIVEAUX

- ▶ Les acteurs de la prévention
- ▶ Une logique d'action à plusieurs niveaux
- ▶ Mettre en place une démarche de prévention
- ▶ Les écueils à éviter et les conditions de réussite

DES OUTILS SIMPLES À LA MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS DE GESTION ET DE PRÉVENTION

- ▶ Les outils de prévention : le document unique, le diagnostic, l'identification d'indicateurs de pilotage, les dispositifs d'alerte et de traitement des plaintes, les outils de prévention à disposition des managers...
- ▶ Zoom sur des dispositifs de gestion et de prévention des risques psychosociaux

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation adaptée à l'entreprise, analyses de cas.

INTERVENANTS : Consultants experts sur les problématiques des RPS.

SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



7 HEURES



6-10 PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation est destinée à toute personne qui a besoin de savoir gérer son stress au travail.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Comprendre les mécanismes du stress.
- Identifier les symptômes physiques, émotionnels et comportementaux.
- Repérer les agents de stress psychosocial au travail.
- Savoir garder un stress positif.

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

PRENDRE CONSCIENCE DES EFFETS INDUITS PAR LE STRESS

IDENTIFIER LES AGENTS STRESSEURS ET REPÉRER SES PROPRES SIGNAUX D'ALERTE (ÉTAT DES LIEUX PSYCHO ÉMOTIONNEL PAR DES TESTS PSYCHOLOGIQUES)

MODIFIER SES HABITUDES ÉMOTIONNELLES ET SES AUTOMATISMES DE PENSÉE

DÉCODER LES COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES DE DÉSTABILISATION

AGIR SUR SON ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (BRUITS, SOMMEIL...)

S'ENTRAÎNER POUR DÉVELOPPER SON ADAPTABILITÉ PAR L'AFFIRMATION DE SOI

CONCILIER CERTAINES CONTRAINTES PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES

APPRENDRE À ÉVACUER LE STRESS PAR DES EXERCICES FACILES À PRATIQUER ET À REPRODUIRE EN PRÉVENTION ET EN CORRECTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Nombreux exercices pratiques avec un formateur expert en développement personnel et en gestion des risques psychosociaux.

INTERVENANTS : Spécialisés en psychologie.

NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

NOUVEAU

LES SECRETS DE LA CUISINE VEGAN, SANS GLUTEN ET SANS LACTOSE



FORMATION
PRESENTIELLE



FORMATION
COMPETENCE



7
HEURES
DURÉE



6-10
PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation est destinée à tous types d'établissements de restauration (traditionnelle et collective) et de production agro-alimentaire souhaitant avoir des connaissances concernant les différents modes alimentaires spécifiques.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Identifier les grands principes des modes alimentaires spécifiques.
- Appréhender les techniques culinaires adaptées à ces alimentations.
- Mettre en œuvre des recettes adaptées.

INTRODUCTION

- ▶ Influence de l'alimentation sur la santé
- ▶ Rôles et impact de l'alimentation hors foyer

ORIGINES ET DÉFINITIONS DES NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

- ▶ Le régime vegan
- ▶ Le régime sans gluten
- ▶ Le régime sans lactose

DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

- ▶ Apprentissage de la lecture des étiquettes
- ▶ Comparaison et analyses entre différents produits

TECHNIQUES CULINAIRES ADAPTÉES

- ▶ Réflexion sur le choix des matières premières
- ▶ Appréhender les différents aliments de substitution
- ▶ Réalisation de fiches techniques/recettes

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés et pratiques. Remise de documents, QCM

INTERVENANTS : Ingénieur en nutrition/Diététiciens.

BIEN MANGER AU TRAVAIL

NOUVEAU

MIEUX S'ALIMENTER AU QUOTIDIEN POUR DE MEILLEURES PERFORMANCES AU TRAVAIL



FORMATION
PRESENTIELLE



FORMATION
COMPETENCE



7
HEURES
DURÉE



6-15
PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation est destinée à tous les salariés des entreprises voulant améliorer leurs performances et leur forme au travail par une alimentation adaptée.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Connaître les grands principes de la nutrition.
- Identifier les besoins nutritionnels du déjeuner.
- Savoir composer des repas équilibrés en mangeant à l'extérieur.

INTRODUCTION

- ▶ Influence de l'alimentation sur la santé
- ▶ Rôles et impact de l'alimentation au travail

BESOINS NUTRITIONNELS DU DÉJEUNER

- ▶ Besoins énergétiques selon le profil des consommateurs
- ▶ Besoins en nutriments, eau, vitamines et minéraux

COMPOSITION NUTRITIONNELLE DU DÉJEUNER

- ▶ Répartition entre les différentes familles d'aliments
- ▶ Grammages recommandés pour le déjeuner

ÉQUILIBRER SON DÉJEUNER EN TOUTES SITUATIONS

- ▶ Concevoir un menu complet selon le contexte de prise du repas :
 - Au restaurant
 - À la boulangerie
 - À la cafétéria
 - Au fast food
 - En panier repas

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés et pratiques. Remise de documents, QCM.

INTERVENANTS : Ingénieur en nutrition / Diététiciens.

SOPHROLOGIE EN ENTREPRISE

NOUVEAU

VERS UN MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE

SÉANCES
1
HEURE

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation est destinée à toutes les entreprises voulant participer à l'amélioration de la santé de ses salariés et les aider à gérer leur stress au quotidien. Les objectifs des séances sont à définir par l'entreprise.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

Une séance permettra à vos collaborateurs de se détendre. Des séries de plusieurs séances régulières apporteront de nombreux bénéfices tels que :

- Gérer son stress au quotidien.
- Améliorer les performances cognitives.
- Se préparer à un événement
- Améliorer la créativité et la prise de décision.
- Mieux communiquer.

INTRODUCTION

- ▶ Présentation de la sophrologie, la méthode et ses origines

RELAXATION DYNAMIQUE

- ▶ Exercices inspirés du yoga permettant de relâcher ses tensions et renforcer la concentration :
 - Exercices de respiration
 - Exercices de détente corporelle et émotionnelle

SOPHRONISATION

- ▶ Relaxation guidée permettant de détendre le corps et l'esprit. La suggestion mentale dépendra de l'objectif choisi :
 - Exercices de futurisation
 - Exercices d'imagerie mentale/visualisation positive

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Animation individuelle ou en groupe. Exercices pratiques, support audio.

INTERVENANTS : Sophrologues.

YOGA SUR TAPIS

NOUVEAU

AMÉLIORER LA SANTÉ DE SES SALARIÉS



FORMATION
PRÉSENTIELLE



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE

SÉANCES
1
HEURE

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation est destinée à toutes les entreprises voulant participer à l'amélioration de la santé de ses salariés et les aider à gérer leur stress au quotidien.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

Les principes du Yoga sont de relaxer l'esprit tout en agissant sur l'harmonie du corps.

La pratique du yoga en entreprise apporte de nombreux bénéfices :

- Améliore la posture.
- Soulage les tensions.
- Aide à lutter contre le stress.
- Améliore la concentration.
- Dynamise l'ensemble du corps.

SE RECENTRER

- ▶ Exercices de respiration permettant de se concentrer sur sa pratique

SE DYNAMISER

- ▶ Enchaînement de posture de yoga adapté aux participants

SE RELAXER

- ▶ Méditation guidée afin de se détendre

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Animation de groupe. Exercices pratiques.

INTERVENANTS : Professeurs de Yoga certifiés.

COACHING SPORTIF

REMISE EN FORME

FORMATION
PRÉSENTIELLEFORMATION
À DISTANCEFORMATION
COMPÉTENCE1 - 15
PARTICIPANTS

PUBLIC

Tout type de public, car le sport est vecteur de bien-être à tout âge.

PRÉ-REQUIS

Présentiel : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

2 coachs sportifs proposant des séances adaptées aux besoins et capacités des sportifs.

Nous chercherons à travers nos différents ateliers, à développer chez vos salariés l'esprit d'équipe, la cohésion, la confiance en soi et le bien-être en général.

En effet, il est prouvé que l'activité physique au travail permet une augmentation de leur productivité et une amélioration de la confiance en soi.

Dans le cadre des entreprises, nous proposons plusieurs activités :

SÉMINAIRE

JEUX SPORTIFS

- ▶ Activités de jeux variées, ludiques avec différents matériels (ballons, plots, chasubles ...)
- Amélioration de la cohésion d'équipe
- Détachement de l'environnement du travail

1/2
JOUR

DURÉE

1
JOUR

DURÉE

DÉFIS SPORTIFS

- ▶ Activités sportives avec un esprit de compétition à l'aide de différents matériels (corde à sauter, tapis de gym, corde rope, sangles de suspension etc...)
- Amélioration de la cohésion d'équipe
- Accroître le dépassement de soi
- Accroître l'esprit de compétitivité
- Amélioration du système cardio vasculaire
- Renforcement musculaire

SÉANCES DE RELAXATION ET D'ÉTIREMENT

- ▶ Activité de relaxation afin de récupérer des efforts de la journée, (tapis, musique douce)
- Relaxation musculaire
- Relaxation mentale
- Assouplissement

COLLATION SPORTIVE

- ▶ Collation conviviale en fin de journée afin d'échanger et de récupérer de la séance sportive (Eau détox et fruits)

SÉANCES SPORTIVES

CROSS TRAINING

- ▶ Séances sportives avec un groupe de 15 personnes maximum alliant cardio et renforcement musculaire. Enchaînement d'exercices variés visant un renforcement global du corps. (Matériel varié)
- Renforcement musculaire
- Amélioration du système cardio vasculaire
- Exercices variés avec du matériel
- Amélioration de la cohésion

1
HEURE

DURÉE

CUISSES ABDOS FESSIERS

- ▶ Séances sportives chorégraphiées (sur un rythme de musique) avec un nombre illimité de personnes, qui renforce les membres inférieurs, les abdos et les fessiers au poids de corps (sur un tapis). Chaque musique correspond à un muscle.
- Amélioration de l'endurance musculaire
- Amélioration du tonus musculaire

BODY BARRE

- ▶ Séance sportive chorégraphiée (sur un rythme de musique) avec un nombre illimité de personnes, qui renforce l'ensemble du corps à l'aide de poids (barre avec poids, haltère et step).
- Amélioration de l'endurance musculaire
- Amélioration du tonus musculaire
- Amélioration de la force musculaire

1
HEURE

DURÉE

BODY CARDIO

- ▶ Séance sportive chorégraphiée (sur un rythme de musique). Séance de pliométrie avec des enchaînements de mouvement rapide au poids de corps (sans matériel).
- Amélioration du système cardio vasculaire
- Amélioration de l'endurance musculaire
- Amélioration de la motricité

BODY BIKE

- ▶ Séance sportive alliant cardio et renforcement musculaire. Enchaînement d'exercices variés visant un renforcement global du corps. (Matériel varié)
- Amélioration du système cardio vasculaire
- Amélioration de l'endurance des membres inférieurs
- Amélioration de la force des membres inférieurs
- Dépassement de soi

PILATES

- ▶ Séance sportive sous forme de gymnastique douce, sur un fond musical doux. Renforcement des muscles profonds, travail respiratoire, étirement et relaxation sans matériels.
- Renforcement des muscles profonds
- Savoir respirer en travaillant musculairement
- Améliorer la souplesse
- Relaxation physique et mentale

SÉANCE EN EXTÉRIEUR

- ▶ Séance sportive en utilisant l'environnement. Avec du matériel urbain (banc, marche, arbres, etc...)
- Sortir du contexte de travail
- Profiter de la nature
- Amélioration du système cardio vasculaire
- Amélioration de l'endurance musculaire

COACHING INDIVIDUEL

- ▶ Séance sportive en individuel en fonction des besoins de l'individu.
- Séance adaptée aux besoins de chacun
- Une correction de posture tout au long de la séance
- Amélioration de la confiance en soi

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation adaptée à l'entreprise.

INTERVENANTS : Coach.

FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

NOUVEAU



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



CPF ELIGIBLE



30 HEURES DURÉE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS

Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Utiliser la langue française avec souplesse et spontanéité.
- Consolider ses compétences écrites et adaptées au monde de l'hospitalité.
- Être capable de gérer différentes situations professionnelles à l'oral et à l'écrit.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- ▶ Savoir parler de ses compétences, aptitudes
- ▶ Pouvoir présenter son établissement et des prestations disponibles à l'oral et à l'écrit
- ▶ Savoir obtenir et garder la parole avec des expressions pertinentes et adéquates
- ▶ Les constructions verbales (verbes à prépositions) et les pronoms compléments y et en
- ▶ L'ensemble des temps verbaux (parler au passé, au présent, au futur)

LE FRANÇAIS DE L'HOSPITALITÉ

- ▶ Utiliser des termes appropriés aidant à anticiper la demande du client
- ▶ Prendre en charge une série de questions avec aisance et spontanéité
- ▶ Décrire les prestations à disposition des clients et modalités
- ▶ Description des différents types de chambres
- ▶ Services en chambre / habillage des chambres (linges, meubles, produits de nécessité)
- ▶ Exprimer une opinion, suggérer dans un cadre hôtelier
- ▶ Gérer les commandes/ factures fournisseurs, moyens de paiement
- ▶ Gérer une plainte, un problème technique
- ▶ Les articulateurs du discours pour organiser ses idées
- ▶ Les synonymes
- ▶ Comprendre et transmettre avec sûreté une information ou une instruction à l'oral et à l'écrit
- ▶ Faire des hypothèses et exprimer la probabilité
- ▶ Reformuler et transmettre avec sûreté et précision une information détaillée à ses collègues, à son supérieur
- ▶ La voix passive et la nominalisation
- ▶ La modalisation (devoir + infinitif, pouvoir + infinitif)
- ▶ Les relations logiques pour exprimer la cause, la conséquence, le but, l'opposition et la concession
- ▶ Gérer un incident ; prendre en charge et donner des instructions (malaise, incidents, incendie, évacuation)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)

ESPAGNOL DE L'HÔTELLERIE

NOUVEAU



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



CPF ELIGIBLE



30 HEURES DURÉE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS

Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser le vocabulaire, les mots clés et les formules spécifiques au monde de l'hospitalité et de l'expérience client.
- Développer une maîtrise de structures grammaticales de base et introduire un langage professionnel.
- Être capable de gérer et répondre aux attentes des clients.

REVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

- ▶ Salutations (formes courantes et soutenues) et expressions sociales courantes simples.
- ▶ Le familier et le formel en espagnol
- ▶ Présentation (se présenter et parler de son activité professionnelle)
- ▶ Les chiffres : nombres ordinaux et dates
- ▶ Parler de l'heure et exprimer une durée ; parler de prix

LE LANGAGE COMMERCIAL

- ▶ Acquérir les formules de base conversationnelles
- ▶ Gérer les échanges téléphoniques : mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...
- ▶ Formuler des questions/réponses ; recueillir des informations sur un client par téléphone.
- ▶ Gérer les méthodes de paiements

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE

- ▶ Accueillir un client - les formules de politesses relatives à l'accueil
- ▶ Donner des informations spécifiques à l'établissement/présenter les différentes prestations hôtelières
- ▶ Prendre une réservation, confirmations, annulations/gérer une plainte
- ▶ Suggérer et conseiller
- ▶ Donner des instructions de l'environnement immédiat (restaurants et bars de l'hôtel, restaurants et bars à proximité)
- ▶ Parler de quelques spécialités régionales et boissons
- ▶ Parler des consignes de sécurité (accès à l'hôtel la nuit, dispositifs de sécurité pour les clients)
- ▶ Gérer un incident avec un vocabulaire de base (malaise, appel secours, incendie, consignes d'évacuation)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)

ITALIEN PROFESSIONNEL

NOUVEAU



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



ELIGIBLE



30
HEURES

DURÉE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS

Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Maîtriser le vocabulaire, les mots clés et les formules spécifiques au monde de l'hospitalité et de l'expérience client.
- Élargir la maîtrise de structures grammaticales de base et développer un langage professionnel.
- Être capable de gérer et répondre aux questions des clients.

RÉVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

- ▶ Salutations (formes courantes et soutenues) et expressions sociales courantes simples
- ▶ Présentation (se présenter et parler de son activité professionnelle)
- ▶ Les chiffres : pourcentage, nombres ordinaux et dates
- ▶ Parler de l'heure et exprimer une durée et parler de prix

LE LANGAGE COMMERCIAL

- ▶ Acquérir les formules de base conversationnelles
- ▶ Gérer les échanges téléphoniques : mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...
- ▶ Formuler des questions/ réponses ; recueillir des informations sur un interlocuteur par téléphone
- ▶ Répondre aux commentaires/feedback des clients
- ▶ Gérer les méthodes de paiements

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE

- ▶ Accueillir un client - Les formules de politesses relatives à l'accueil
- ▶ Donner des informations spécifiques à l'établissement /présenter les différentes prestations hôtelières
- ▶ Prendre une réservation, confirmations, modifications, annulations / Gérer une plainte
- ▶ Parler du dispositif à l'hôtel pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
- ▶ Gérer une réservation de groupe
- ▶ Suggérer et conseiller
- ▶ Parler des équipements des logements ; services gratuits et annexes
- ▶ Donner des instructions de l'environnement immédiat (service du petit déjeuner à l'hôtel ; restaurants et bars à proximité)
- ▶ Légumes et fruits / parler des spécialités régionales (cuisines, ingrédients, recettes) et boissons
- ▶ Parler des mesures de sécurité (accès à l'établissement de nuit, dispositifs de sécurité)
- ▶ Gérer un incident (incendie, consignes d'évacuation)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).

MANDARIN INITIATION

NOUVEAU

ACQUÉRIR LES BASES ÉLÉMENTAIRES



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



ELIGIBLE



20
HEURES

DURÉE

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante...

PRÉ-REQUIS

Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Acquérir les bases élémentaires du mandarin basé sur de la transcription phonétique (pinyin).
- Être capable de communiquer simplement et pouvoir exprimer des informations de base.
- Savoir poser et répondre à des questions courantes.

CONSOLIDATION DES BASES ORALES

- ▶ Travail sur les spécificités de la prononciation et intonation de la langue
- ▶ Le verbe d'état
- ▶ Place de l'adverbe dans la phrase
- ▶ La particule de détermination
- ▶ La phrase interrogative et alternative
- ▶ Les spécificatifs 量詞
- ▶ Les prépositions
- ▶ Introduction du vocabulaire concret basique de la vie quotidienne
- ▶ Introduction de notions de vocabulaire professionnel
- ▶ Salutations dans un contexte professionnel (accueil et prise de congé du client)
- ▶ Parler de prix, de durée et de l'heure
- ▶ Gérer une réservation (accueil client, gestion des paiements, parler brièvement et simplement de la prestation offerte)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



CPF
ELIGIBLE



30
HEURES
DURÉE

DÉCOUVREZ NOS COURS DE LANGUES EN VISIO-CONFÉRENCE AVEC VISIOLANG.
VENEZ PROFITER D'UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

SIMPLICITÉ Visiolang est très simple à utiliser : 1 ordinateur - 1 connexion internet - 1 Webcam - 1 casque audio et micro : le tour est joué. 30 heures de cours pour augmenter votre niveau. Une interaction permanente pendant les cours, 100 % communication orale. La plateforme internet permet de suivre son avancée en temps réel pour mieux piloter sa formation.

FLEXIBILITÉ Vous vous connectez et vous retrouvez votre professeur pour des séances dynamiques et orientées sur l'Hôtellerie-restauration quand vous le souhaitez. Vous définissez avec le professeur les créneaux horaires la durée et la fréquence des séances qui vous conviennent. Fini les contraintes.

QUALITÉ Vous progressez à votre rythme en cours particulier. Les professeurs sont tous de Langue native et à votre écoute. Le vocabulaire appris sera en lien avec l'Hôtellerie-Restauration.

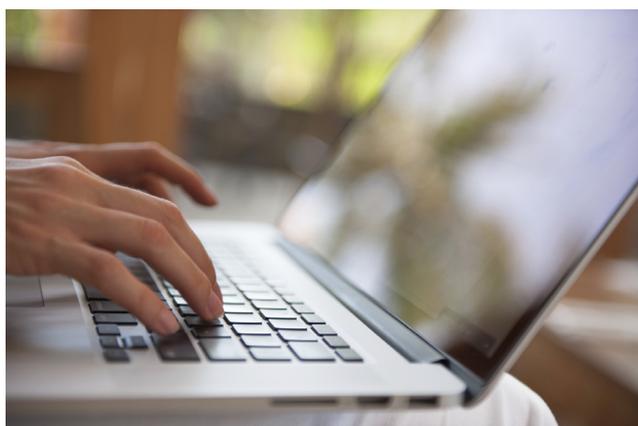
PRÉ-REQUIS Visio : Test de positionnement effectué à chaque début de session.
Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)

VISIOLANG AVEC UMIH FORMATION
LE PLAISIR DE COMMUNIQUER AVEC TOUS SES CLIENTS



15 LANGUES AU CHOIX



Anglais



Allemand



Arabe



Bresilien



Espagnol



Hébreu



Hindi



Italien



Japonais



Langue
des signes



Mandarin



Néerlandais



Portugais



Russe



Turc

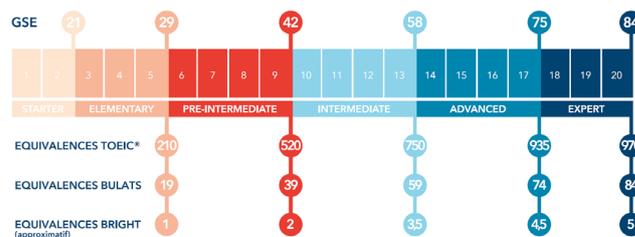
ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL

AVEC NOTRE PARTENAIRE WALL STREET ENGLISH



UMIH FORMATION propose avec son partenaire **Wall Street English** une méthode unique qui repose sur le processus d'apprentissage d'une langue maternelle. Celle-ci a pour vocation de faire progresser le stagiaire en anglais général et professionnel. WSE METHOD est reconnue par l'**Université de Cambridge** et alignée sur le **CECR**.

- ▶ La solution WSE METHOD repose sur des thèmes d'anglais général et professionnel. Elle consiste en une combinaison très efficace de cours en groupe avec professeur et de préparations de ces cours sur notre méthode multimédia exclusive.
- ▶ Le niveau initial du stagiaire est déterminé par un test de niveau exclusif appelé « Placement Test ». Ceci permet ensuite de définir le programme de formation en situant le futur stagiaire sur l'échelle Wall Street English.



EFFICACITÉ 97% de réussite garanti par contrat si vous faites au moins 3h45 par semaine !

ACCÈS À DISTANCE Dans les transports en commun ou à la pause déjeuner... Grâce à nos deux apps, vous accédez aux préparations de cours n'importe où, n'importe quand.

FUN Avec la toute nouvelle WSE Method, c'est comme si vous regardiez une série TV. Ce n'est plus du travail, c'est fun !

FLEXIBILITÉ Vous accédez aux cours avec vos professeurs anglophones quand vous le voulez, selon votre emploi du temps !

PRÉ-REQUIS Tous niveaux.

LEÇONS INTERACTIVES & PARTIE THÉORIQUE

- ▶ Écouter, répéter et pratiquer.
- ▶ Immersion totale parmi 45 accents.
- ▶ Acquisition des automatismes.

DIGITAL STUDENT WORKBOOKS

- ▶ Pour chaque niveau, le stagiaire se connecte sur ses « Digital Student Workbooks » qui comportent les récapitulatifs théoriques et les exercices pour préparer « l'Encounter ».

« ENCOUNTER »

- ▶ Valider les nouveaux acquis avec des professeurs anglophones, en mini-groupe de 3 personnes en moyenne (1 à 5 personnes).

CONVERSATION CLASSES

- ▶ Les thèmes abordés lors de ces rencontres sont variés : Career, Travel, Students... En groupe de 1 à 8 personnes.

SOCIAL CLUBS

- ▶ Activités en groupe avec des professeurs anglophones (Breakfast, Pub Nights, Tea Time). En groupe de 1 à 10 personnes

MOYENS PÉDAGOGIQUES: En centre et à distance.

RYTHME : 2h30 à 7h par semaine.

VALIDATION DE LA FORMATION : Attestation de fin de formation.

CERTIFICATION : Test TOEIC®, BULATS ou BRIGHT : Afin d'être éligible au CPF, une formation doit permettre de certifier le niveau d'anglais du stagiaire. C'est pourquoi WSE Method permet de certifier son niveau d'anglais en passant le test TOEIC®, le BULATS ou le BRIGHT à la fin de la formation.

ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER

NOUVEAU

CONTENU ET RÉFÉRENCIEMENT



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



14
HEURES
DURÉE



6-10
PARTICIPANTS



ESSCA
SCHOOL OF MANAGEMENT

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants d'un établissement.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mettre en lien sa marque avec son référencement.
- Trouver et choisir des mots clés pertinents et impactants.

POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE ?

- ▶ Ma marque, mon identité : logo, carte, langue, décoration, accès ...

JE DOIS RÉFÉRENCIER MA MARQUE

- ▶ Le référencement naturel - SEO
 - Les critères et techniques du référencement naturel
 - Définir ma stratégie de référencement naturel
 - Optimiser le SEO sur mobile
 - Intégrer le référencement naturel dans l'animation de mon site internet
- ▶ Le référencement payant - SEA
 - Référencement payant : définition
 - Définir ma stratégie de référencement payant
 - Créer une campagne SEA
 - Piloter la performance
 - Gestion des prestataires
- ▶ Quelles informations mettre en ligne ? Quels modules de réservation choisir ? Où ? Blog, site ?
 - Quoi dire sur mon site internet ?
 - Utilité d'un blog

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

NOUVEAU

UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



14
HEURES
DURÉE



6-10
PARTICIPANTS



ESSCA
SCHOOL OF MANAGEMENT

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants d'un établissement.

PRÉ-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Savoir utiliser les opportunités du mobile à leur avantage.
- Fidéliser et travailler sa base clients.

LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

- ▶ Marketing mobile : Attirer, Transformer, Fidéliser.
 - Panorama en lien avec les restaurants

COMMENT UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE À SON AVANTAGE ? CAMPAGNES SMS, GÉOLOCALISATION

- ▶ Formats publicitaires & les applications
- ▶ Modèles économiques
- ▶ Spécificités du mobile dans une stratégie digitale : contraintes et opportunités.

FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENT

- ▶ Panorama des outils et solutions existantes et payantes
- ▶ Fidéliser et entretenir notre relation de proximité
 - Avoir une base restaurateur actualisée pour lancer des actions push
 - Comprendre l'intérêt d'une base CRM adaptée aux besoins
 - Présentation des solutions gratuites et payantes sur le marché

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?

NOUVEAU

SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10

PARTICIPANTS



PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants d'un établissement.

PRÉ-REQUIS Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Se promouvoir.
- Apprendre à bien diffuser son message.
- Comprendre les enjeux de la e-reputation.

ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Comment communiquent les restaurateurs sur les réseaux sociaux, en France ... et ailleurs
- ▶ Usages de Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Whatsapp ...
- ▶ Attentes des sionautes vis-à-vis des marques
- ▶ Guerre des écosystèmes : Google versus Facebook

APPRENDRE À BIEN DIFFUSER SON MESSAGE, VERS LA BONNE CIBLE, SUR LE BON RÉSEAU

- ▶ Devancer les tendances et s'adapter
 - Des 4P au marketing de service
 - Savoir diffuser des contenus sur les bons réseaux

UTILISER LES SITES SPÉCIALISÉS À MON AVANTAGE (TRIP ADVISOR, PETIT FUTE, ...)

SURVEILLER CE QU'ON DIT DE MON ÉTABLISSEMENT SUR LES RÉSEAUX (E-RÉPUTATION)

- ▶ Pourquoi parler de mon établissement ? Qu'est-ce que la e-reputation, et comment l'utiliser à son avantage
 - Connaître les applications de recommandation culinaire
 - Être informé en instantané de tout commentaire positif ou négatif sur mon établissement
 - Les outils de veille disponibles pour répondre à ma problématique

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS

NOUVEAU

SATISFAIRE SES CLIENTS



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10

PARTICIPANTS



PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants d'un établissement.

PRÉ-REQUIS Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Créer un lien avec leurs clients.
- Faire créer du contenu à leurs clients (recommandation ...).

MES COLLABORATEURS ET MES CLIENTS SONT MES PREMIERS AMBASSEURS (NOTIONS D'«ADVOCACY»)

- ▶ Quelle posture adopter vis-à-vis :
 - De mes collaborateurs
 - De mes clients

COMMENT CRÉER UN LIEN AVEC MES CLIENTS ? (AVANT, PENDANT ET APRÈS LE REPAS)

- ▶ Faire du repas une expérience mémorable : marketing expérientiel
 - L'expérience bonne ou mauvaise sera partagée sur les réseaux sociaux
 - Mon rôle dans ce ressenti client
- ▶ Transformer le moment du repas en expérience mémorable
 - Plat pris en photo, en vidéo
 - Instants à capturer, anniversaires, événements spécifiques
 - Le client «content» va générer de nouvelles réservations

COMMENT FAIRE CRÉER DU CONTENU À MES CLIENTS (PHOTOS-VIDÉOS-RÉCOMMANDATIONS) ET LE DIFFUSER ?

COMMENT FAIRE DE MES COLLABORATEURS DES VENDEURS ? POSTURE ET COMMUNICATION RELATIONNELLE, CHIFFRE D'AFFAIRES ADDITIONNEL ...

- ▶ L'humain au cœur de la relation client
 - Renforcer ses compétences relationnelles
 - Les principes de base de la communication relationnelle
 - Se montrer empathique et gérer ses émotions

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET SUR SON ORDINATEUR ET TÉLÉPHONE MOBILE

NOUVEAU



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE

14
HEURES

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS



PUBLIC

Cette formation concerne les dirigeants d'un établissement.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Savoir utiliser internet sur leur ordinateur et leur téléphone mobile.

FONCTIONNEMENT BASIQUE D'UN ORDINATEUR ET D'UN TÉLÉPHONE MOBILE

NAVIGUER SUR INTERNET : MAIL, MESSAGERIE, CRÉATION DE COMPTES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Création d'une adresse mail professionnelle
 - Adresse mail « personnelle » pour les réseaux sociaux
 - Adresse mail professionnelle en lien avec le site internet et le nom de l'établissement (@nométablissement)
- ▶ Création de comptes réseaux sociaux à mon nom et/ou celui de mon établissement
 - Les indispensables : Facebook (pro/perso), Instagram, Google My Business
 - Les optionnels : LinkedIn, Whatsapp, Youtube
- ▶ Connaître les sites spécialisés (Trip Advisor, La Fourchette, Petit Futé, ...)

LA LÉGISLATION RGPD FAITS ET CONSÉQUENCES

- ▶ Qu'est-ce que les données client (récolte) ?
- ▶ Comment gérer les données récoltées ?
- ▶ Quelles sont les conséquences d'un non-respect du RGPD ?

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LES BASES DE LA BUREAUTIQUE OUTLOOK, WORD, EXCEL, WINDOWS



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE

28
HEURES

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux débutants en informatique désirant une formation accélérée sur les fondamentaux d'un PC bureautique utilisant Microsoft Office.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mieux exploiter leur micro-ordinateur.
- Utiliser les fonctions de base des principaux logiciels afin de produire des documents simples et de les communiquer.

DÉCOUVERTE D'OUTLOOK

- ▶ Traiter un volume de mails
- ▶ Organiser le classement, l'archivage
- ▶ Gérer son carnet d'adresse
- ▶ Planifier, organiser et prioriser ses activités

DÉCOUVERTE DE WORD

- ▶ Généralités
 - Barre des menus, des tâches
 - Utilisation du curseur
 - Création de documents
- ▶ Présentation
 - Mise en forme de texte (gras - souligné - bordure - couleur...)
 - Insertion d'une image de la bibliothèque
 - Manipulation de texte (supprimer - déplacer - copier / coller ...)
- ▶ Les tableaux
 - Création et mise en forme d'un tableau
- ▶ Impression
 - Positionner un texte entre les marges
 - Définir la mise en page (marges, orientation, numérotation des pages, en-têtes et pieds de page)
 - Sauvegarder, pré-visualiser et imprimer un document

DÉCOUVERTE D'EXCEL

- ▶ Prise en main de l'environnement
 - Utilisation des cellules
 - Feuilles, classeur
 - Création d'un tableau (saisie - modification)
 - Mise en forme (cellules - feuilles)
 - Enregistrement

DÉCOUVERTE DE WINDOWS

- ▶ Concepts de base
 - Définition d'un système d'exploitation
 - Notions élémentaires du langage (bureau, icônes, logiciels, ...)
 - Lancement de programmes
- ▶ Naviguer dans Windows
 - Poste de travail
 - Favoris Réseau (petites notions pour comprendre un réseau)
 - Arborescence et gestion des fichiers
 - La corbeille
- ▶ Configurer Windows
 - Ajout / suppression de programmes
 - Fond d'écran, écran de veille
 - Paramétrage de la souris
 - Zoom d'affichage

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Professionnels.

EXCEL

DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT, INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



DURÉE



PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout public désirant se former au logiciel Excel.

PRE-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser les moyens techniques afin de se former aux bonnes pratiques du logiciel Excel.
- Mettre les outils concrets à disposition du public.

MANIPULER LES CLASSEURS

- ▶ Insérer, déplacer, renommer des feuilles
- ▶ Protection de cellules, feuilles et classeurs
- ▶ Partager un classeur

CALCULS REVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

- ▶ Le calcul par défaut, les formules, les fonctions de calcul, les recopies de formules, les pourcentages

LES CALCULS : ALLER + LOIN

- ▶ Définition et utilisation des noms
- ▶ La fonction si, la fonction somme.si, nb
- ▶ Les références relatives, absolues et mixtes
- ▶ Concatener, entier, arrondi

MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉE

- ▶ La mise en forme automatique et conditionnelle
- ▶ Impression

PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

- ▶ Les styles, les volets, le zoom, les barres d'outils

LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

- ▶ Les références inter-feuilles, inter-classeur
- ▶ Le mode plan : créer des niveaux de plan copier et coller des données dans d'autres applications
- ▶ Savoir utiliser la commande rechercher/ remplacer

ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

- ▶ La barre d'outils dessin, les commentaires, lien hypertexte

SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

- ▶ Séries : linéaires, chronologiques, géométriques
- ▶ Créer une liste
- ▶ Fonctions aujourd'hui à maintenant, calcul de diff entre 2 dates, fonctions année/mois/jour, calcul d'heures, format de dates

INTRODUCTION AUX LISTES

- ▶ Trier correctement un tableau, activer les filtres automatiques, filtrage de données simples

CRÉER UN GRAPHIQUE

MODIFIER UN GRAPHIQUE

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

PHOTOGRAPHIE

MAÎTRISER LES BONNES TECHNIQUES



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



DURÉE



PARTICIPANTS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout chef d'entreprise, responsables du contenu d'un site, les webmasters, adjoints de direction, commerciaux et toutes personnes liées au développement et à la promotion de l'établissement.

PRE-REQUIS **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mieux comprendre les clés d'une photo réussie
- Mettre en valeur leurs produits, plats...
- Optimiser leurs ventes
- Améliorer la qualité des visuels (cartes, menus, site internet)

ÉTUDES PRÉLIMINAIRES À LA PRISE DE VUE

- ▶ Définir l'objectif voulu pour chaque photo
- ▶ Créer sa charte photographique

LE SHOOTING

- ▶ Connaître les réglages de son appareil photo
- ▶ Mettre en scène les produits
- ▶ Canaliser la lumière

LA POST-PRODUCTION

- ▶ Choisir le logiciel adapté à ses besoins
- ▶ Apprendre à maîtriser les techniques de base

LA DIFFUSION

- ▶ Cartes, menus, site internet, réseaux sociaux

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



14
HEURES



6-10
PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux responsables des CHR.

PRÉ-REQUIS

Connaître les basiques de l'utilisation des outils WEB.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Comprendre les enjeux de la E Réputation, du E marketing et de la E Publicité.
- Elaborer sa stratégie de communication digitale.
- Appliquer les techniques du E mailing.

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX ET MEDIAS SOCIAUX

- ▶ Évolution des différents médias sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram...

ÉLABORER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE

- ▶ Réalisation d'un diagnostic
- ▶ Définir ses priorités
- ▶ Bâtir son plan de communication en fonction des différents médias sociaux

ÉTABLIR UN DISPOSITIF SUR LES MEDIAS SOCIAUX POUR UN ÉVÈNEMENT

- ▶ Augmenter la visibilité de votre évènement grâce aux médias sociaux
- ▶ Utiliser les évènements pour produire un contenu

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

- ▶ Définition de la E-publicité et achat d'espace en ligne
- ▶ Comprendre le fonctionnement des différentes régies publicitaires : Google, Youtube,
- ▶ Techniques de promotion en ligne et choix des formats
- ▶ Mettre en place un plan de media efficace
- ▶ Utiliser la publicité par les mobiles
- ▶ Suivre et mesurer les audiences et les retours

SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

- ▶ Présentation du E-mailing
- ▶ Les outils nécessaires
- ▶ Construire son message en utilisant son identité visuelle
- ▶ Gestion de fichiers
- ▶ Suivi de la campagne - tracking

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques. Apports théoriques et supports spécifiques.

INTERVENANTS : Professionnels et experts dans le domaine.

FACEBOOK

QUEL USAGE POSSIBLE POUR LES PROFESSIONNELS ?



FORMATION
À DISTANCE



FORMATION
COMPÉTENCE



7
HEURES



6-10
PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux Directeurs, adjoints de direction, commerciaux et aux Yieldsers.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser les usages professionnels de Facebook.
- Personnaliser Facebook selon vos objectifs commerciaux.

LES RÉSEAUX SOCIAUX ET FACEBOOK

- ▶ Historique et éléments de cadrage

BRANDING ET STRATÉGIE MARKETING

- ▶ Enseignement des grandes marques
- ▶ Communication corporate et réseaux sociaux
- ▶ Gestion de crise

CRÉER UN PROFIL

- ▶ Responsabilité éditoriale

CRÉER UNE PAGE FAN

- ▶ Modalités et particularités
- ▶ Personnaliser sa page

CRÉER UN GROUPE

- ▶ Stratégie participative
- ▶ Sondage, avis, tendances

RECRECITER

- ▶ Pourquoi aime-t-on une marque, un produit ?
- ▶ Comment avoir des amis ?

GÉRER UNE COMMUNAUTÉ

- ▶ Attentes des internautes
- ▶ Registre de langue et codes de communication

INTÉGRER DES APPLICATIONS COMPLÉMENTAIRES

- ▶ Usages professionnels
- ▶ Communication multicanale
- ▶ Publicité et campagnes facebook

CRÉER UNE CAMPAGNE

- ▶ Faire le buzz et référencement
- ▶ Publicité payante

VEILLE SUR FACEBOOK

- ▶ Statistiques
- ▶ Outils et communautés d'information

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques et supports spécifiques. Étude de cas et mise en situation (personnalisation).

INTERVENANTS : Spécialistes des réseaux sociaux.

COMMENT CRÉER SON SITE INTERNET ?

NOUVEAU

CONSTRUIRE UN SITE INTERNET PERFORMANT



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



21 HEURES



6-10 PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant s'initier à la création de sites web.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Créer un site web.
- Concevoir les pages internet en appliquant une charte graphique.
- Compléter et enrichir le site Web

CRÉER UN SITE WEB

- ▶ Déposer un nom de domaine
- ▶ Trouver un hébergeur pour son site
- ▶ Définir l'arborescence
- ▶ Organiser les contenus
- ▶ Structurer la navigation

CONCEVOIR LES PAGES

- ▶ Acquérir les bases du html
- ▶ Proposer un contenu de qualité
- ▶ Créer les pages de son site

INSTALLER ET UTILISER WORDPRESS

- ▶ Télécharger le logiciel
- ▶ Démarrer l'installation
- ▶ Utiliser le tableau de bord
- ▶ Définir les options générales
- ▶ Régler et paramétrer les médias
- ▶ Ajouter et gérer des extensions

APPLIQUER UNE CHARTE GRAPHIQUE

- ▶ Choisir le thème du site
- ▶ Connaître la typographie du web
- ▶ Bien utiliser les couleurs

PRÉPARER ET INTÉGRER LES IMAGES

- ▶ Les formats image (png, gif, jpeg)
- ▶ Récupérer et modifier des images
- ▶ Les rapports taille/poids et vitesse de chargement

INSÉRER DES LIENS HYPERTEXTES

- ▶ Entre les pages de votre site internet
- ▶ Vers d'autres sites
- ▶ Vers une messagerie électronique
- ▶ Vers des fichiers PDF, son ou vidéo

COMPLÉTER ET ENRICHIR LE SITE WEB

- ▶ Gérer les thèmes
- ▶ Créer et ajouter du contenu
- ▶ Améliorer l'ergonomie du site
- ▶ Gérer les comptes utilisateurs
- ▶ Les réglages avancés du thème
- ▶ Tester le site en ligne

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents

INTERVENANTS : Professionnels du web.

COMMENT RÉFÉRENCER SON SITE INTERNET SUR GOOGLE ?

NOUVEAU

LES ENJEUX DU RÉFÉRENCEMENT



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10 PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation concerne les responsables du contenu d'un site, les webmasters, toutes personnes liées au développement et à la promotion d'un site web.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Connaître les enjeux du référencement.
- Optimiser le référencement naturel.

LES ENJEUX DU RÉFÉRENCEMENT

- ▶ Importance du référencement pour la visibilité et l'audience d'un site web
- ▶ Panorama des acteurs et des outils de recherche en France et à l'international
- ▶ La domination de Google
- ▶ Définition du référencement sur les moteurs de recherche
- ▶ Référencement naturel et liens sponsorisés : quelle synergie ?

OPTIMISER LE RÉFÉRENCEMENT NATUREL DE SON SITE INTERNET (SEO)

- ▶ Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et les comportements des internautes
- ▶ Maîtriser les facteurs techniques favorisant et bloquant
- ▶ Analyser la stratégie des concurrents
- ▶ Champ lexical et choix des mots clés
- ▶ Rédiger les titres et les descriptifs
- ▶ Développer la popularité de son site
- ▶ Exploiter la recherche universelle : vidéos, blogs...
- ▶ Mettre en place une stratégie SMO (social media optimisation) avec Facebook, Twitter, Google+
- ▶ Optimiser son site pour la recherche mobile
- ▶ Choisir un prestataire de référencement naturel

CRÉER ET ANIMER UNE CAMPAGNE

- ▶ Le modèle des liens sponsorisés (SEM)
- ▶ Définir sa stratégie : objectifs ? budget ? période ? cible ?
- ▶ Structurer sa campagne
- ▶ Rédiger ses annonces
- ▶ Optimiser ses pages d'arrivées
- ▶ Gérer ses enchères et son budget
- ▶ Analyser et piloter sa campagne

MESURER LES RÉSULTATS ET SON ROI

- ▶ Les acteurs de la mesure d'audience
- ▶ Quel outil mettre en place ?
- ▶ Les KPI (indicateurs de performance)
- ▶ Interpréter les résultats et mettre en place les actions correctives

APPLICATION PRATIQUE

- ▶ Auditer son propre référencement
- ▶ Trouver des solutions d'optimisation pour le référencement naturel
- ▶ Création d'une campagne d'achats de mots-clés sur google adwords

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Professionnels du web.

LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

NOUVEAU

LA DISTRIBUTION EN LIGNE



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10 PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux Directeurs, adjoints de direction, commerciaux et aux Yielders.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Définir ce qu'est la distribution hôtelière.
- Avoir une vision d'ensemble de la Distribution hôtelière.
- Connaître les tenants et les aboutissants du E-commerce.
- Comment créer un programme de fidélisation et des offres correspondantes aux marchés.

LA DISTRIBUTION «KEZAKO»

- ▶ Les agences de voyages
- ▶ Les grossistes
- ▶ Les TO
- ▶ Les GDS
- ▶ Les IDS
- ▶ Le téléphone mobile
- ▶ Les tags

LA DISTRIBUTION : UN DES 4 ÉLÉMENTS DU MARKETING MIX

- ▶ Les circuits de la distribution

GÉRER SA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

- ▶ Selon son établissement
- ▶ Selon sa ville, sa région
- ▶ Selon ses concurrents

ÉTUDE PRATIQUE SELON SON ÉTABLISSEMENT

- ▶ Offres adaptées aux différents clients
- ▶ Offres adaptées aux différents canaux
- ▶ Définir un programme de fidélisation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du web spécialisés en e-commerce.

RÉFÉRENCIEMENT INTERNET ET E-REPUTATION

NOUVEAU

VISIBILITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT ET DE SON SITE WEB



FORMATION À DISTANCE



FORMATION COMPÉTENCE



14 HEURES



6-10 PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation concerne les responsables du contenu d'un site, les webmasters, les directeurs, adjoints de direction, commerciaux, yielders et toutes personnes liées au développement et à la promotion d'un site web.

PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Comprendre les enjeux de la e-réputation.
- Améliorer la visibilité de leur établissement et de leur site sur la toile.
- Gérer les réseaux sociaux.
- Optimiser les ventes : marketing sur internet.
- Améliorer la visibilité de son établissement et de son site web.

DÉFINITION

- ▶ Moteurs de recherche, annuaires, annuaires de recherche, métamoteurs
- ▶ Sites référents

DISTINCTION INDEXATION-RÉFÉRENCIEMENT-POSITIONNEMENT

- ▶ Choix de «mots clefs»
- ▶ URL, balises, densité, organisation des contenus, liens internes, liens externes, contacts, recommandations, commentaires, annonces et actualités
- ▶ Lexique (trustrank, pagerank, sandbox...)

BONNES PRATIQUES DE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL

TECHNIQUES DE RÉFÉRENCIEMENT PAYANT

OUTILS DE RÉFÉRENCIEMENT

GOOGLE

- ▶ Adresse, shopping, images, adwords, pénalités Google

ANALYSE ET OUTILS

LES DIFFÉRENTS TYPES DE PRÉSENCE SUR INTERNET - ENTRE RÉFÉRENCIEMENT ET E-REPUTATION

SITE INTERNET

MOTEURS DE RECHERCHE

RÉSEAUX SOCIAUX

BLOGS

WIKI ET ESPACES COLLABORATIFS

FLUX

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du web.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

UMIH FORMATION, ASSOCIATION LOI 1901

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION, excepté les formations E-learning qui font l'objet de conditions générales particulières.

UMIH FORMATION est une association loi 1901, enregistrée sous le numéro SIRET 444 038 327 000 29 (Code NAF 8559A), dont le siège social est situé 211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 0 806 700 701 Télécopie : 01 45 51 32 21

E-mail : contact@umihformation.fr

En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 11753742275 auprès de la direction régionale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle d'Ile de France.18/24 rue Tiphaine 75015 Paris.

■ INSCRIPTION

Toute inscription à une session de formation peut se faire :

- Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION,

- Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à :UMIH FORMATION 211 rue de l'Université,75007 Paris Télécopie : 01 45 51 32 21 E-mail :

contact@umihformation.fr

- Par une inscription en ligne directement accessible sur le site www.umihformation.fr, avec option de paiement en ligne par carte bancaire.Dans un tel cas, le participant recevra par email la confirmation de son inscription.

Cette inscription vaut contrat.

■ DROIT DE RÉTRACTATION EN CAS D'INSCRIPTION À DISTANCE (PAR RENVOI DU BULLETIN D'INSCRIPTION OU PAR INTERNET)

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs et sans frais. Le délai de rétractation débute le lendemain du jour de l'inscription. S'il expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est repoussé au premier jour ouvrable suivant. Toutefois, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé, si l'action de formation intervient avant la fin du délai de quatorze jours et si le Participant assiste à la formation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à UMIH FORMATION par télécopie au numéro 01.45.51.32.21, par email à l'adresse contact@umihformation.com ou par lettre avec accusé de réception au 211 rue de l'Université, 75007 Paris, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, sans que cela ne soit obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de transmettre la déclaration de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, UMIH FORMATION remboursera le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où UMIH FORMATION sera informée de la décision de rétractation. UMIH FORMATION procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

■ OBLIGATIONS RESPECTIVES DES PARTIES

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le Client reçoit une convention de formation professionnelle établie en deux exemplaires, dont il s'engage à retourner à UMIH FORMATION un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Dans la mesure où UMIH FORMATION édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

A l'issue de la prestation, une facture sera adressée au client (ou à l'organisme désigné par le client).

■ ANNULATION

Annulation du fait du client :	plus de 10 jours avant le début de l'action de formation :	moins de dix jours avant le début de l'action de formation :
	Pour les demandes d'annulation adressées par courrier postal, télécopie ou mail reçus plus de 10 jours avant le début de l'action de formation, UMIH FORMATION proposera soit le report de la date de formation du module concerné, soit le renvoi du chèque ou soit le remboursement de la formation.	Dans le cas de force majeure : hospitalisation, décès familial, maladie, accident, UMIH FORMATION accepte sur présentation d'un justificatif : - soit une réinscription dans les six mois pour une autre session du même module, sans frais. - soit le remboursement du montant de la formation.
		Pour toute annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation : - Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH FORMATION n'est pas prévenu de l'annulation ou en cas d'absence du participant le jour du début de l'action de formation. UMIH FORMATION se réserve le droit de garder la totalité du coût de la formation. En cas de réinscription de cette même personne à un autre stage pour le même module, le stagiaire paiera sans diminution de tarif le coût de cette nouvelle formation. - Le stagiaire bénéficiera du report des sommes versées pour une autre session dans les six mois, pour le même module, si UMIH FORMATION est informé de l'annulation. Néanmoins, UMIH FORMATION se réserve le droit de facturer des frais de réinscription d'un montant de 50.00€ HT soit 60.00€ TTC pour toutes formations d'une journée et de 150.00€ HT soit 180.00€ TTC pour les autres formations d'une durée supérieure.
Annulation du fait d' UMIH FORMATION :	UMIH FORMATION se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 10 jours avant la date prévue de son déroulement. UMIH FORMATION informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH FORMATION. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client.	

■ PRIX - PAIEMENT

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation par chèque à l'ordre d'UMIH FORMATION, qui sera encaissé dès réception.

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à d'UMIH FORMATION trois semaines avant le début de l'action de formation. A défaut le chèque remis lors de l'inscription sera encaissé directement par UMIH FORMATION.

Toute session de formation commencée est due en entier.

Tous les frais relatifs à l'encaissement des sommes versées pour l'action de formation seront à la charge du stagiaire.

En cas de retard de paiement de la part d'un Client professionnel, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique, accessible par l'entreprise concernée sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH FORMATION. Conformément à la loi "informatique et liberté" du 06/01/78, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si un client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à la Direction d'UMIH FORMATION.

■ DÉLIVRANCE DE DUPLICATAS D'ATTESTATION DE FORMATION PERMIS D'EXPLOITATION OU HYGIENE ALIMENTAIRE

Toute demande de duplicata d'un permis d'exploitation ou d'une attestation CERFA de formation en hygiène alimentaire sera facturée 50 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite par courrier adressé à UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris, auquel seront joints une enveloppe timbrée à l'adresse du destinataire ainsi qu'un chèque de 50 € libellé à l'ordre d'UMIH FORMATION.

<p>FORMULAIRE DE RETRACTION (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.) A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris, fax : 01.45.51.32.21, email : contact@umihformation.com</p> <p>Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation ci-dessous :</p> <p>FORMATION : DATES DE LA FORMATION : LIEU : NOM DU PARTICIPANT : ADRESSE DU PARTICIPANT : Date : SIGNATURE : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :</p>
--



POUR CONTACTER UMIH FORMATION
UN SEUL NUMÉRO

0 806 700 701

Service & appel
gratuits

Retrouvez toutes nos formations sur :
www.umihformation.fr

UMiH
FORMATION 
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques