

Catalogue formations CHR 2023

Présentiel
Distanciel
Blended learning



Qui sommes-nous ?

Hospitali-T est une agence du conseil, coaching, recrutement et formation. Née en 2020 au cœur de la crise COVID par des hôteliers pour des hôteliers partageant cette même passion de préservation du patrimoine CHR et touristique.

Professionnels reconnus dans l'ensemble des secteurs d'activités en lien avec l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, nos intervenants maîtrisent tous les mécanismes d'appropriation, d'apprentissage et de conduite du changement.

Ce en quoi nous croyons :

"La montée en compétence de toutes les parties prenantes d'un établissement est un préalable à toute création de valeur durable".

Hospitali-T est composée de 23 consultants dont 14 formateurs certifiés à l'échelle nationale, tous issus de l'opérationnel récent au sein des plus grands groupes hôteliers.. Notre équipe est présente à Paris, Strasbourg, Genève, Mâcon, Lyon, Annecy, Toulon et Nice.



L'ensemble de nos programmes de formations sont modulables selon vos besoins et ceux de votre équipe. Nous prenons soin de rendre nos programmes accessibles aux personnes en situation de handicap, merci de nous en informer en amont de la formation.

Certifié Datadock & Qualiopi, nos formations peuvent être intégralement prises en charges par votre OPCO.

Nos 4 pôles d'expertise



Exploitation



*Resources
Humaines*



*Développement
commercial*



*Transition
Ecologique*



Sommaire

I. Formations en Revenue Management

- Les fondations du Revenue Management (RM 1) 1
- Bâtir sa stratégie RM (RM 2) 2
- Maximiser son rendement (RM 3) 3

II. Formations en Développement Commercial

- Les fondations du contrôle de gestion en CHR 4
- Apprendre à gérer son temps & ses comptes clients 5
- Les clés d'une commercialisation réussie en CHR 6
- Réussir sa commercialisation réceptive 7
- Le prospecting dans tous ses états 8
- Comment développer une relation commerciale fructueuse grâce à l'outil DISC 9
- Conquérir le client grâce à la cohésion d'équipe 10
- Concevoir un Plan d'Actions Commerciales efficace 11

III. Formations en Management

- Développer ses capacités managériales à l'aide de l'outil DISC 12
- Convertir ses collaborateurs en ambassadeurs 13
- Fidéliser grâce aux cercles de qualité, ses clients et ses collaborateurs 14
- L'art de manager et de communiquer auprès de ses équipes 15

IV. Formations en Front Office, expérience clients & langues

- La personnalisation comme levier de l'expérience client 16
- Maîtriser les techniques essentielles en réception 17
- Maximiser ses ventes en réception & réservation 18
- Construire et maîtriser son storytelling 19
- Mieux vendre et satisfaire dans une autre langue (anglais & allemand) 20

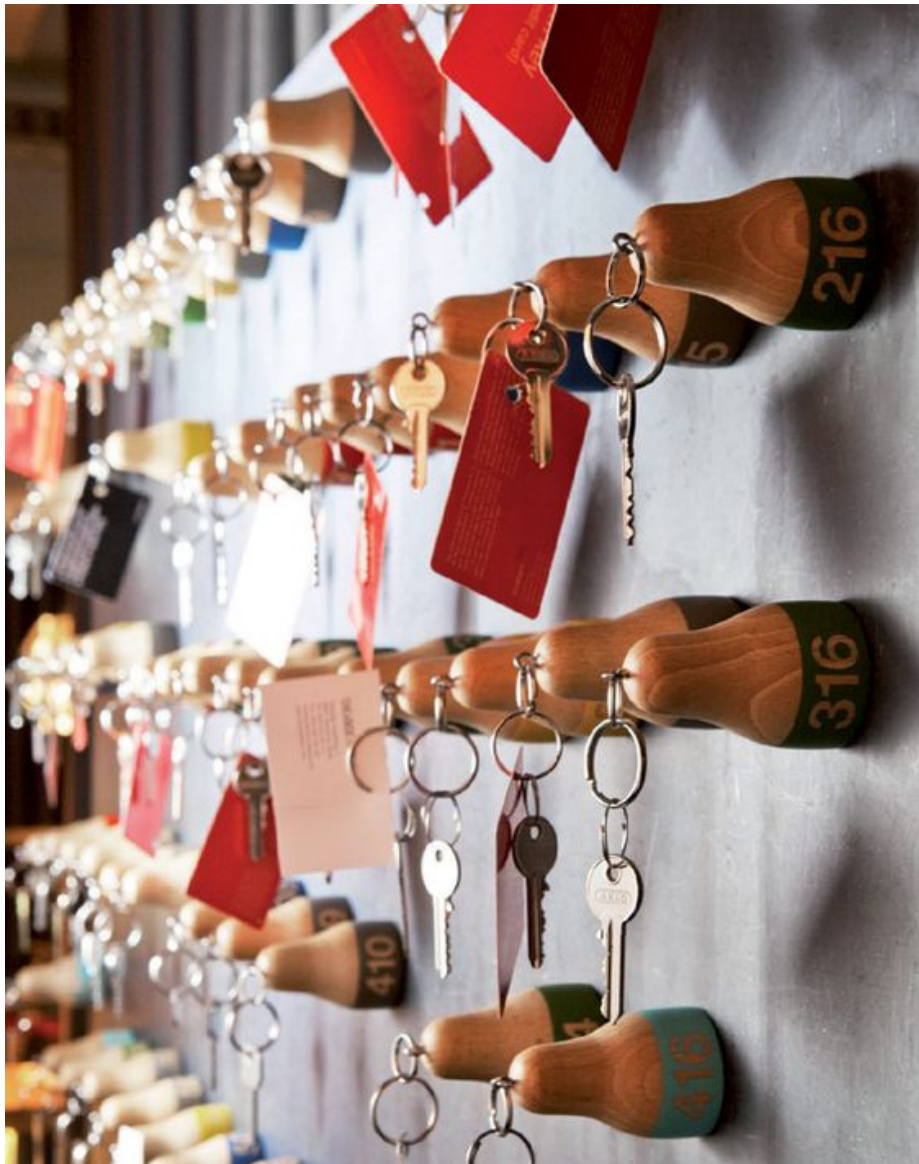
V. Formations en Housekeeping

- Accueillir et servir en Housekeeping 21
- Maîtriser les techniques professionnelles dans le domaine du housekeeping 22
- Manager et gérer le département Housekeeping 23
- Mettre en oeuvre une stratégie de transition écologique au sein du département HK 24

VI. Formations partenaires

Formations Revenue Management

- Les fondations du Revenue Management (RM 1)
- Bâtir sa stratégie RM (RM 2)
- Maximiser son rendement (RM 3)



Cette formation a pour objectifs de permettre aux apprenants de comprendre les enjeux du Revenue Management.

Tout au long des séquences, nous allons préparer vos collaborateurs à l'arrivée des techniques RM au sein de votre établissement : outils, stratégie tarifaire et canaux de distribution seront étudiés.

À terme, l'apprenant sera capable d'adapter sa stratégie journalière grâce aux outils et techniques abordés durant cette formation.

Contenu de formation

- Comprendre ce qu'est le Revenue Management
- Définition des objectifs de notre stratégie
- Préparer l'instauration et adapter son RM à chaque établissement
- Quels sont les outils indispensables à avoir ?
- Mettre en place d'une stratégie tarifaire cohérente
- Définir une méthode d'analyse des résultats journaliers et des actions à mener
- Multiplier ou Réduire les canaux de distribution – points de vente ?

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne en charge de la commercialisation d'un hôtel-restaurant.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Être en activité au sein de l'établissement et à l'aise avec les chiffres.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, Word, Excel, Socrative, Kahoot

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Cette formation a pour objectifs de permettre aux apprenants de bâtir la structure d'une stratégie Revenue Management solide.

Tout au long des séquences, nous allons préparer vos collaborateurs à réaliser un plan d'actions à suivre jour après jour en vue d'optimiser au mieux le résultat. Les choix de distribution via un/des canaux et la tarification idéale seront étudiés.

À terme, l'apprenant sera capable d'adapter sa stratégie journalière grâce aux outils et techniques abordés durant cette formation.

Contenu de formation

- Cibler le "bon client" en fonction de son marché
- Bâtir un plan d'actions d'optimisation de son CA jour par jour
- Mieux gérer sa tarification et sa distribution
- Améliorer le rendement d'une chambre
- Favoriser sa distribution directe en réduisant sa dépendance aux OTAs
- Analyse du mix client et de ses cibles en adaptant sa stratégie marketing
- Etablir une méthodologie quotidienne

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne en charge de la commercialisation d'un hôtel-restaurant.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Être en activité au sein de l'établissement et à l'aise avec les chiffres.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, Word, Excel, Socrative, Kahoot

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Cette formation a pour objectifs de permettre aux apprenants d'analyser et d'instaurer des techniques de Revenue Management.

Tout au long des séquences, nous aborderons les principaux leviers qui vous permettront de maximiser votre chiffre d'affaires. Nous allons préparer vos collaborateurs à l'analyse quotidienne de leurs résultats, qui leurs permettront de mettre à jour la stratégie.

À terme, l'apprenant sera capable d'optimiser la distribution et chasser les pertes de revenus.

Contenu de formation

- Implémenter un pricing dynamique et ses ajustements
- Analyser et repenser au besoin ses écarts tarifaires
- Calculer ses coûts de déplacement
- Optimiser son mode opératoire
- Affiner son offre, son pricing, ses fenêtres de réservation et sa distribution
- Bâtir un plan d'actions commerciales
- Réduire ses coûts de distribution
- Repenser son site internet
- Eviter la dilution

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne en charge de la commercialisation d'un hôtel-restaurant.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Être en activité au sein de l'établissement et à l'aise avec les chiffres.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formations Développement Commercial

- Les fondations du contrôle de gestion en CHR
- Apprendre à gérer son temps & ses comptes clients
- Les clés d'une commercialisation réussie en CHR
- Réussir sa commercialisation réceptive
- Le prospecting dans tout ses états
- Comment développer une relation commerciale fructueuse grâce à l'outil DISC
- Conquérir le client grâce à la cohésion d'équipe
- Concevoir un Plan d'Actions Commerciales efficace



Cette formation a pour objectifs de permettre au responsable d'exploitation ainsi qu'à toute personne impliquée dans le pilotage d'un centre de profit CHR, de comprendre et d'assimiler les principaux mécanismes relatifs à l'analyse des charges pour un établissement hôtelier afin d'en optimiser la gestion.

Tout au long des séquences, nous aborderons les principaux outils de comptabilité analytique qui permettront à terme de réaliser des tableaux de bord opérationnels.

Contenu de formation

- Connaître les enjeux de la gestion d'une entreprise
- Elaborer un budget prévisionnel et piloter une activité
- Réaliser l'analyse financière du bilan et du compte de résultat
- Comparer les données avec les années antérieures
- Analyser les charges d'exploitation liées aux fournisseurs
- faire la distinction entre les charges fixes et les charges variables
- Mettre en place un plan d'action selon un échéancier précis afin d'améliorer la performance financière

Format



Présentiel

Public

Toute personne souhaitant s'initier à la gestion d'entreprise et aux outils de pilotage.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Avoir un projet de création d'entreprise ou être impliqué dans la gestion quotidienne d'une entreprise.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, outils de gestion et vos documents fournisseurs

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Apprendre à gérer son temps & ses comptes clients

Cette formation a été conçue par nos consultants experts en Ventes & Développement commercial. Celui-ci est souvent minimisé au fait de répondre aux demandes entrantes des clients. Lorsque ces demandes n'entrent plus, tout à coup on lance de la prospection. Une stratégie commerciale efficace consiste à gérer, développer et fidéliser les comptes clients, du client prospect au client ancien.

Tout au long des séquences, nous aborderons la maîtrise et la compréhension du relationnel client par la préparation des appels de prospection et l'obtention d'informations pertinentes pour améliorer l'engagement du client.

Contenu de formation

- Comprendre sa Base de Données Clients: rechercher, analyser, trier, filtrer.
- Entre Data & Humain: le début du Relationnel Client, suivi personnalisé
- Personnaliser chaque étape: Prospect, Nouveau Compte, Ancien Compte Déçu, Compte Clé
- La force du Relationnel: Apprendre à « ne pas vendre » au client mais à interagir avec lui.
- Impacter le statut des Comptes: convertir un Prospect en Client, un Client déçu en une 2eme chance.
- Module: La Gestion de Comptes en Evénement Client, Salon ou Cocktail
- Elaboration plan d'action individuel et collectif

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne évoluant vers des responsabilités de gestion de demande de groupes.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Profil commercial

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



La crise du Covid-19 a, par delà l'impact sans précédent sur l'activité immédiate, également mis en lumière un impérieux besoin de montée en compétence en techniques de commercialisation chez grand nombre d'acteurs du CHR.

De l'identification de ses cibles à la fidélisation en passant par le déploiement d'un plan d'actions commerciales et l'apprentissage des bonnes pratiques au quotidien, cette formation a pour objectif d'accompagner les gérants et autres responsables de centres de profits en CHR à reprendre en mains le pilotage de leur établissement.

Contenu de formation

- Découverte du Plan d'Actions Commerciales & Marketing
- Découverte des 6 segments de clientèle principaux en hôtellerie
- Initiation aux fondamentaux du Revenue Management
- Le Marketing direct : comment réaliser ses propres supports percutants
- Réussir son phoning de prospection / d'animation de comptes
- La clientèle groupes : loisirs & affaires. Les enjeux, comment les attirer et les fidéliser
- Introduction à l'optimisation de son référencement internet : SEA, Metasearch,...

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne en charge de la commercialisation d'un hôtel-restaurant en contact clients.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Profil commercial et être en activité au sein de l'hôtel ou du restaurant

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Cette formation a été conçue par nos consultants experts en Ventes de séminaires et banquets. L'objectif est de transmettre les clés pratiques pour augmenter le taux de concrétisation et fidéliser les clients.

Tout au long des séquences, nous aborderons les différentes étapes de la vente : de ma déqualification du besoin au traitement des objections. Nous préparerons vos équipes à mettre en place des fichiers de suivis et d'analyses, notamment à travers un plan d'action individuel et collectif avec des objectifs SMART.

Contenu de formation

- Les différentes étapes de la qualification
- Savoir écouter, développer l'art de poser les questions pertinentes
- Identifier les besoins clients et personnaliser son offre
- Apprendre à gérer les objections
- Conclure la vente
- Personnaliser le suivi et fidéliser le client
- Élaboration plan d'action individuel et collectif

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne en charge de gestion de demande de groupes en CHR.

Tarif

1 500€ HT/jour en INTRA (hors frais de déplacements)
1 suivi en visio à J + 3 mois (1h30)

Prérequis

Profil commercial et être en activité au sein de l'hôtel ou du restaurant

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formation conçue et animée par nos consultants experts en Ventes & Développement Commercial. Souvent confondu et assimilé au « Cold Call », la prospection est un élément mal maîtrisé et mal-aimé par les équipes.

Il est néanmoins essentiel afin de pérenniser le Chiffre d’Affaires d’un établissement sur le long-terme et permettre ainsi de traverser avec aisance les saisonnalités de l’industrie. Cette formation vous en donnera toutes les clés.

Contenu de formation

- Les différents modes de Prospection (interne/externe)
- Savoir préparer sa Prospection: entre analyse de Data & recherche client
- Passer le «Reptile »: adapter son discours et mettre en place de l’écoute active
- Apprendre à « ne pas vendre » au client mais engager avec lui
- Personnaliser le suivi et fidéliser le Prospect
- Entre Data & Humain: Apprendre à mettre en place un suivi & relationnel Client
- Amener le Prospect à devenir un Client
- Module: La Prospection en Salon ou Cocktail
- Elaboration d’un plan d’action individuel et collectif

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne en charge de gestion de demande de groupes en CHR.

Tarif

1 500€ HT/ jour hors frais de déplacements soit à.p de 500 € p. pers.

1 suivi en visio à J+3 mois (1h30)

Prérequis

Profil commercial et être en activité au sein de l’hôtel ou du restaurant

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Comment développer une relation commerciale fructueuse grâce à l'outil DISC

Formation conçue et animée par nos consultants experts en Ventes & Développement Commercial. La formation a pour objectifs de permettre aux apprenants d'identifier des comportements grâce à l'outil DISC. Les profils des interlocuteurs seront abordés, ainsi que la communication adéquate à celui-ci.

A termes, les apprenants développeront leurs compétences relationnelles pour mieux convaincre.

Contenu de formation

- Comprendre les 4 différents profils et les comportements lié
- Identifier les profils en fonction de leurs comportements
- Comprendre son propre profile, et améliorer ses performances commerciales
- Entrer en relation avec le client en fonction de son profil
- S'adapter et communiquer en fonction du profile du client
- Négocier et fidéliser les clients
- Mise en place d'un plan d'action individuel et d'équipes

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Responsables commerciaux, réceptifs ou externes. Chef de projets opérationnels.

Tarif

1 500 € HT/ jour hors frais de déplacements soit à.p de 500 € p. pers.
1 suivi en visio à J+3 mois (1h30)

Prérequis

Profil commercial et avoir passé le test DISC en amont de la formation.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Conquérir le client grâce à la cohésion d'équipe

Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les capacités interpersonnelles dont font preuve les équipes pour apprécier en temps réel le degrés de satisfaction du client business et loisir, en situation opérationnelle.

Nous étudierons la notion de parcours client, en distinguant les besoins de la clientèle affaires et loisirs.

A terme, les apprenants seront capables de schématiser un parcours client.

Contenu de formation

- Comprendre la différence entre customer relation et customer success
- Quels sont les attentes de la clientèle
- Comprendre l'importance de la formalisation d'un parcours client
- Développer son empathie envers le client et l'équipe
- Sensibiliser les équipes à la traçabilité en relation client
- Investir l'ensemble de l'équipe dans la satisfaction client

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne travaillant en CHR.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Avoir au moins 6 mois d'expérience dans l'entreprise, être formé au PMS et maîtriser le français écrit/oral.

Matériel

Paperboard, accès au PMS, travaux de groupe.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Cette formation a pour objectifs de permettre à vos équipes de gérer et piloter avec succès une structure d'hébergement tout au long de l'année, de prendre des décisions et orientations stratégiques judicieuses.

Tout au long des séquences, nous développerons une stratégie de distribution directe et indirecte et élaborerons un véritable plan d'actions commerciales.

Contenu de formation

- Enjeux et Définition du Plan d'Actions Commerciales
- Analyser son marché pour identifier les priorités stratégiques
- Analyse interne : Le portefeuille client et le portefeuille produit – Les couples clients/produits
- Les réseaux de distribution
- Analyse externe: Comprendre l'environnement dans lequel l'hôtel est situé
- Savoir se différencier de sa concurrence par l'étude SWOT
- Cibler les clients potentiels

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Propriétaires, gérants de structures d'hébergement, directeurs, équipe commerciale

Tarif

1 500 € HT/ jour hors frais de déplacements soit à.p de 500 € p. pers.
1 suivi en visio à J+3 mois (1h30)

Prérequis

Profil commercial. Être en activité au sein de l'établissement et avoir une expérience terrain d'un an minimum

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formations Management

- Développer ses capacités managériales à l'aide de l'outil DISC
- Convertir ses collaborateurs en ambassadeurs
- Fidéliser grâce aux cercles de qualité, ses clients et ses collaborateurs
- L'art de manager et de communiquer auprès de ses équipes



Développer ses capacités managériales grâce à l'outil DISC

Formation animée par Christine RAMADIER, qui a plus de 20 d'années d'expérience dans l'hôtellerie de luxe à l'international. Experte de la vente, elle est également praticienne certifiée DISC et Forces motrices.

Tout au long des séquences, nous allons étudier les différents profils DISC. Cela permettra à vos collaborateurs de comprendre leurs profils et d'ainsi mieux communiquer avec les autres.

À terme, l'apprenant gagnera en fluidité et efficacité.

Contenu de formation

- Comprendre, identifier les différents comportements selon les 4 profils DISC
- Intégrer les forces motrices pour mieux se connaître
- Adapter sa communication en fonction des différents profils DISC durée
- Remise des rapports DISC individuels et debrief global
- Entrer en relation, et manager ses collaborateurs en fonction de leurs profils
- Développer son leadership
- Ébauche des plans d'action individuel et collectif selon la méthode KISS

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Directeurs, chefs de services, assistants managers et superviseurs

Durée/Tarif

14H

À partir de 1 000 € HT/ jour hors frais de déplacement
1 suivi en visio à J+3 mois (1h30)

Prérequis

Profil commercial et avoir passé le test DISC en amont de la formation.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, Word, Excel, Socrative, Kahoot

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Convertir ses collaborateurs en ambassadeurs

Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les capacités interpersonnelles en situation opérationnelle, pour uniformiser les standards de qualité afin de limiter le stress et optimiser la performance d'équipe, tout en communiquant efficacement les valeurs de l'entreprise, auprès du client et des collaborateurs.

Nous étudierons les valeurs de l'entreprise et un lexique commun qui serviront de matrice de procédure.

Contenu de formation

- Sensibilisation aux risques professionnels
- L'impact des risques professionnels sur la fidélisation client et collaborateur
- Les attentes des collaborateurs en 2023
- L'importance des valeurs de l'entreprise dans une marque employeur
- Uniformiser son discours pour favoriser la cohésion d'équipe
- Conditionner son équipe pour fidéliser ses clients

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Chef d'entreprise, directeur, managers.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Maîtriser le français écrit/oral, être formé au « customer success » et avoir au moins 6 mois d'expérience dans l'entreprise.

Matériel

Paperboard, accès au PMS, travaux de groupe.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Fidéliser grâce aux cercles de qualité

Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les capacités interpersonnelles, en situation opérationnelle, pour perfectionner la qualité de service de manière continue, tout en développant sa marque employeur grâce à un leadership fort.

Nous étudierons les notions de leadership et de marque employeur de votre structure.

A terme, les apprenants seront capables d'élaborer un suivi de la qualité client et collaborateur en adéquation avec vos impératifs opérationnels et budgétaires.

Contenu de formation

- Comprendre les mécanismes des cercles de qualité
- Gagner en pragmatisme pour rester concurrentiel
- Impliquer les collaborateurs dans la démarche qualité
- Développer son empathie : s'appuyer sur les expériences de tous
- Comprendre les mécanismes de l'engagement
- Rentrer dans une démarche d'amélioration continue de marque employeur/commerciale

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Chef d'entreprise, directeur, managers.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Avoir au moins 6 mois d'expérience dans l'entreprise, être formé au PMS et maîtriser le français écrit/oral.

Matériel

Paperboard, accès au PMS, travaux de groupe.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



L'art de manager et de communiquer

Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les compétences interpersonnelles dont font preuve les managers et dirigeants. Vous découvrirez notamment comment développer votre leadership en améliorant vos capacités de communication, de résolution de problèmes et de gestion des talents.

Nous permettrons à vos apprenants d'identifier leur style de management, afin qu'ils puissent au mieux, accompagner et former leurs équipes.

A terme, les apprenants seront capables de communiquer le bon message par le bon canal et à la bonne personne.

Contenu de formation

- Manager ses équipes
- Les différentes lois et principes
- Les clés du succès pour la préparation d'une journée de travail
- Les gestion des priorités
- L'urgent et l'important
- Gérer son Temps
- Prévoir, hiérarchiser, planifier
- Les voleurs de temps
- Organiser, déléguer et contrôler
- Savoir dire « non »

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Directeurs, chefs de services, responsables d'équipes et futurs responsables.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Etre impliqué dans la gestion quotidienne d'une entreprise.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formations Front Office, Expérience client & langues

- La personnalisation comme levier de l'expérience client
- Maîtriser les techniques essentielles en réception
- Maximiser ses ventes en réception & réservation
- Construire et maîtriser son storytelling
- Mieux vendre et satisfaire dans une autre langue (anglais & allemand)



La personnalisation comme levier de l'expérience client

Dans un contexte toujours plus concurrentiel, la personnalisation est essentielle pour augmenter la satisfaction et la fidélisation client. L'enjeu pour les équipes ne consiste pas seulement à répondre aux attentes du client mais à se demander comment mieux servir les clients et répondre à des demandes qui n'ont pas été exprimées pour créer un lien affectif.

Nous verrons durant cette formation, les compétences relationnelles, sociales et comportementales que nécessite la personnalisation dans le service.

Contenu de formation

- Décrypter l'émergence de l'expérience client et sensibiliser aux enjeux
- Définir la personnalisation et faire le lien avec la qualité de service
- Illustrer la personnalisation avec des moments clés de l'expérience client
- Répondre aux attentes client et aller au-delà des demandes explicites
- Mesurer la qualité du service dans un environnement professionnel
- Extraire les bonnes et mauvaises pratiques en fonction de son propre vécu client
- Développer sa capacité d'improvisation et tirer parti de l'imprévu
- Synchroniser sa communication avec le ressenti client par l'écoute empathique
- Traduire la personnalisation par des engagements

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Tout collaborateur en poste en CHR.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Etre impliqué dans la gestion quotidienne d'une entreprise.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



C'est la première et la dernière personne que les clients voient. A leur arrivée, le réceptionniste d'hôtellerie accueille les clients. Pendant leur séjour, il les informe sur les sites touristique à voir, réserve voiture ou place de théâtre, les renseigne sur les horaires. A leur départ, il enregistre leur règlement.

Nous verrons durant cette formation toutes les missions d'un réceptionniste lors d'un séjour : des demandes de réservation, à l'accueil, aux conseils jusqu'à l'e-réputation de votre établissement hôtelier.

Contenu de formation

- Procédures de réservation et d'accueil
- Procédures de réception
- Techniques de vente
- Clientèle individuelle et clientèle de groupe
- Procédures de management des équipes
- Techniques de gestion hôtelière
- Langues vivantes
- Étiquette et protocole

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne souhaitant occuper un poste clé au sein d'un hôtel.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Avoir le sens du contact et de l'accueil.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam, extrait de réservation, cartes, liste des départs / arrivées.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Maximiser ses ventes en réception & réservation

Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les capacités interpersonnelles dont font preuve les équipes de réceptions, de réservations et leurs managers pour cerner le besoin du client.

Vous découvrirez notamment comment guider le client dans sa décision d'achat en l'informant des différents services.

Tout au long des séquences, nous allons préparer vos collaborateurs à l'arrivée des techniques de ventes, comme la méthode SONCASE.

A terme, les apprenants seront capables de réaliser une réservation aux standards du luxe.

Contenu de formation

- Les essentiels de la réservation par téléphone
- La reformulation
- La communication positive
- Tour de table
- Jeux de rôles selon les techniques de ventes SONCASE
- Quizz

Format



Présentiel

Distanciel

Mixte

Public

Directeurs, chefs d'entreprise, réceptionnistes, agents de réservation et managers.

Durée/Tarif

14H

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Maîtriser le français écrit/oral et être formé au PMS de l'hôtel.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, accès au PMS et à la ligne téléphonique.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Construire et maîtriser son storytelling

Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les capacités interpersonnelles dont font preuve les équipes pour optimiser les ventes en fonction des segmentations de cible.

Tout au long des séquences, nous allons transmettre à vos collaborateurs les vecteurs de différenciation de votre hôtel afin d'adapter une segmentation au produit.

À terme, l'apprenant sera capable de se positionner sur sa zone de chalandise en construisant l'histoire de votre établissement à travers le "storyboarding".

Contenu de formation

- La segmentation
- Éléments de différenciation d'un hôtel
- Définir une histoire à diffuser
- Le storytelling dans votre zone de chalandise
- Analyse des performances
- Etude et formalisation du parcours client pour l'ensemble de l'équipe

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Directeur, réceptionnistes, managers, personnel d'étage, de restauration et du pôle commercial.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Maîtriser le français écrit/oral, être formé au PMS et au "customer success"

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, accès au PMS, travaux de groupe.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Mieux vendre et satisfaire dans une autre langue

Parmi les prérequis que prône l'industrie du CHR, les langues tiennent incontestablement une place centrale. Toutefois, la maîtrise d'une, voire de plusieurs langues étrangères se révèle en pratique plus incertaine pour nombre d'établissements.

Conscient de l'impérieuse nécessité de relever le niveau de vos collaborateurs, nos experts ont développé une méthodologie unique entremêlant jeux de rôles dans la langue étudiée et techniques de ventes.

Formations disponibles en anglais & allemand

Contenu de formation

- Les fondamentaux 1ère partie : nombres, pronoms, syntaxe, modaux
- Les fondamentaux 2ème p. : le présent et futur simple. Les verbes d'actions
- Les 6 séquences du parcours client : la réservation, le suivi pré-arrivée, l'arrivée, le séjour, le départ, la mesure de la satisfaction (version hôtellerie)
- Traiter des problèmes éventuels et proposer des solutions
- Indiquer clairement les restrictions et interdictions (notamment règles post-Covid)
- Prendre des réservations (téléphone, e-mail) et gérer les modifications de réservation

Format



Présentiel

Public

Toute personne ayant des bases d'allemand/d'anglais et souhaitant échanger dans le domaine du tourisme.

Durée/Tarif

14H

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Être en activité au sein de l'établissement.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet et Webcam.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formations Housekeeping

- Accueillir et servir en Housekeeping
- Maîtriser les techniques professionnelles du Housekeeping
- Manager et gérer le département Housekeeping
- Mettre en œuvre une stratégie de transition écologique au sein du département Housekeeping



Accueillir et servir en Housekeeping

Cette formation a pour objectif de développer le sens de l'accueil ainsi que la relation client auprès du personnel d'étages. Nous travaillerons sur les notions de savoir-être et de savoir-faire afin de proposer un service housekeeping de grande qualité au sein de l'établissement.

À terme, l'apprenant maîtrisera les règles d'accueil et du service en Housekeeping, ce qui lui permettra d'anticiper les attentes du client et de s'enquérir de sa satisfaction.

Contenu de formation

- Anticiper les attentes des clients pour le service étage
- Connaître les attentes des clients : image et attente des voyageurs
- Savoirs, savoir être, savoir-faire : Les bonnes attitudes
- Offrir disponibilité et réactivité : Le sens du service
- Connaître les différents styles de communication
- Comprendre la communication non-verbale positive lors des interactions
- Comprendre la communication verbale lors des demandes
- Exercices de mise en situation sur le terrain : Jeux de rôles avec plaintes liées aux Etages et/ou interactions voyageur

Format



Public

Tout le personnel d'étages débutants ou déjà confirmés.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Maîtriser le français écrit/oral.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, cardex client, fiche de poste, chambres vacantes.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Maîtriser les techniques professionnelles du HK

Cette formation a pour objectif de maîtriser les fondamentaux de l'entretien ménager et s'adresse aux collaborateurs du département housekeeping. Les ateliers et modules sont élaborés sur mesure en fonction de vos besoins.

Tout au long des séquences, nous allons transmettre à vos collaborateurs les règles d'usage en hygiène pour l'hôtellerie en découvrant les outils essentiels au nettoyage d'une chambre.

À terme, l'apprenant sera capable d'appliquer les règles d'organisation nécessaires au bon déroulement du travail.

Contenu de formation

- Définir la notion d'état ainsi que les termes de nettoyage
- Analyser la composition d'un produit
- Comprendre le cercle de Sinner et l'échelle du pH
- Analyser les étiquettes produits
- Connaître les différentes catégories de pictogrammes produits
- Connaître le matériel nécessaire pour nettoyer une chambre
- Découvrir les nouvelles technologies au service du housekeeping
- Analyser le concept de la marche en avant
- Organiser son chariot de nettoyage

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

L'ensemble des équipes des étages, profil débutant ou bien confirmé.

Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Maîtriser le français écrit/oral, et dépendre du département housekeeping.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, cardex client, fiche de poste, chambres vacantes.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Manager et gérer le département HK

Son œil est redoutable et redouté. Le(a) gouvernant(e) d'hôtellerie ne tolère ni trace de poussière, ni tâche sur la moquette et encore moins de lampe grillé. Pour maintenir le standing de l'hôtel, il/elle organise le travail des équipes, répartit les tâches, transmet les consignes. Et se met en quatre pour satisfaire la demande des clients.

Tout au long des séquences, nous allons transmettre à vos collaborateurs les clés de l'organisation et de l'animation des équipes du service d'étages.

Contenu de formation

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement
- Gérer une situation d'insatisfaction client
- Traiter en anglais une demande
- Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service
- Animer et former le personnel de son secteur
- Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages
- Gérer le linge, les matériels, les produits et les consommables
- Sensibilisation aux principes de développement durable dans le secteur professionnel visé

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Toute personne souhaitant évoluer vers un poste de 1ère femme de chambre ou gouvernante.

Durée/Tarif

- 4 pers : à partir de 700€HT/p
 - 6 pers : à partir de 460€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Avoir le sens du contact et de l'accueil.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, extraction de réservations, cadex, liste des départs, planning.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Mettre en oeuvre une stratégie de transition écologique en Housekeeping

7h

Plus que jamais, les établissements hôteliers responsables choisissent de s'engager dans la voie du développement durable en identifiant et en assumant leur responsabilité sociétale. Le défi est alors de concilier performance économique et respect de l'environnement.

Le département du housekeeping apparait comme le plus énergivore en termes de ressources consommées. Il est donc primordial d'intégrer la dimension écologique aux opérations quotidiennes du département.

Contenu de formation

- L'intégration de la dimension environnementale au sein du département housekeeping
- Les produits d'accueil en version « Green »
- Le matériel de nettoyage éco labélisé
- La sensibilisation des équipes aux enjeux environnementaux
- La mise en place de nouvelles procédures écologiques
- Les enjeux de la lingerie et son fort impact environnemental
- La dimension O papier au sein du département

Format



Présentiel



Distanciel



Mixte

Public

Tout profil junior ou confirmé au sein du dpt housekeeping.

Durée/Tarif

- 4 pers : à partir de 350€HT/p
 - 6 pers : à partir de 230€HT/p
- Possible en INTRA ou INTER

Prérequis

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Matériel

Paperboard, ordinateur avec connexion internet, une chambre libre, matériel de nettoyage.

Accessibilité

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formations Partenaires

- Sécuriser le recrutement de vos collaborateurs
- Les dispositions essentielles de la convention collective
- Se séparer sereinement d'un salarié
- Comment sanctionner un salarié
- "Le bar", formation pour débutants
- "Le bar", formation de montée en compétences
- L'accueil en restauration
- Les techniques de service en restauration
- Optimiser l'expérience client en restauration
- Le petit déjeuner
- "La sommellerie", formation pour débutants
- "La sommellerie", formation de montée en compétences
- Formation HACCP de base et de production
- Excel niveau 1 : prise en main
- Recrutement: savoir identifier ses besoins en recrutement
- Recrutement: faire connaitre son besoin en recrutement
- Recrutement: sélectionner les candidats adaptés



Sécuriser le recrutement de vos collaborateurs

Constat:

Une mauvaise clause dans un contrat peut être lourde de conséquence financière (prud'hommes...)

Ex : CDD requalifié en CDI, Temps partiel requalifié à temps plein

Approche opérationnelle:

Une formation accessible pour gagner en autonomie et disposer des bons modèles pour sécuriser vos recrutements et éviter les risques contentieux

Descriptif:

Présentation accessible et opérationnelle des différents contrats de travail habituels du secteur et des règles essentielles à respecter

ex: Quand recourir aux différents CDD extra, saisonnier...? Quelle est la durée limite d'un CDD? Comment rompre un contrat d'apprentissage?

Fourniture de modèles exploitables à l'issue de l'atelier

- PRÉSENTIEL
- Module 3h
- À partir de 600€ HT
- Jusqu'à 8 apprenants



DROIT SOCIAL

Réussir la gestion de son personnel : les dispositions essentielles de la convention collective HCR

Constat:

Le chef d'entreprise ne connaît pas et ne s'y retrouve pas dans les différentes dispositions de la convention collective

Descriptif:

Connaître les dispositions particulières la convention collective relatives:
Au temps de travail : obligation de l'employeur (affichage et plannings), durée maximale de travail, temps de repos, heures supplémentaires
Au congés payés/ jours fériés (garantis, non garantis)
Au travail de nuit: obligations de l'employeur
A la durée de préavis et indemnités à verser en cas de fin de contrat
[...]

À l'issue de cet atelier, vous connaîtrez les dispositions essentielles pour éviter les contentieux prud'homaux et amendes encas de contrôle de l'inspection du travail

- PRÉSENTIEL
- Module 3h
- À partir de 600€ HT
- Jusqu'à 8 apprenants



Se séparer sereinement d'un salarié

Constat:

Les salariés sont de mieux en mieux informés de leurs droits et contestent leur rupture

Des erreurs simples pourraient être évitées

Approche opérationnelle:

Connaitre les principes essentiels pour gagner en autonomie et éviter les erreurs coûteuses

Sécuriser les ruptures de contrat de travail et prévenir les contentieux

Des exemples concrets : gérer un abandon de poste, une insuffisance professionnelle...

Descriptif:

Distinction licenciement/rupture conventionnelle

Rappel des fondamentaux relatifs au licenciement individuel (motifs, procédure)

Rappel de la procédure de rupture conventionnelle

- PRÉSENTIEL
- Module 3h
- À partir de 600€ HT
- Jusqu'à 8 apprenants



Comment sanctionner un salarié?

Constat:

La procédure disciplinaire est très encadrée (délai restreint...)

Trop de sanctions (dont les licenciements pour faute) sont contestés car les employeurs ne connaissent pas ces règles

Des erreurs simples pourraient être évitées

Approche opérationnelle:

Savoir quand et comment sanctionner un salarié

Constituer un dossier solide non contestable

Descriptif:

Rappel des types de fautes et de leurs conséquences,

Rappel des types de sanctions,

Comment prouver des faits fautifs ?

Rappel de la procédure disciplinaire,

Rappel des sanctions interdites

- PRÉSENTIEL
- Module 2h
- À partir de 500€ HT
- Jusqu'à 8 apprenants



"Le bar" – Formation pour débutants:

Session 1 : Formation théorique et pratique sur la basics du bar :

- Introduction à la mixologie
- Terminologie du bar
- Les équipements incontournables
- Les 4 étapes de préparation d'un cocktail
- L'importance des verres
- L'importance des glaçons

Session 2 : Formation sur les techniques du bar

- Comment « shaker » un cocktail
- Comment « stirrer » un cocktail
- Comment « strainer » un cocktail
- L'hygiène derrière le bar
- Les techniques de travail pour garder le bar propre

Session 3 : Les cocktails

- La préparation des garnitures
- Les cocktails classiques

- PRÉSENTIEL
- Module 3 demi-journées
- À partir de 230€ HT/apprenant
- Jusqu'à 10 apprenants



"Le bar" – Formation de montée en compétences:

Session 1 : Master class sur la gestuelle

- Revue, correction et amélioration des gestes des bartenders
- Développer un gestuelle pro, efficace et ergonomique pour chaque tâche derrière le bar

Session 2 : Master class connaissances produits

- Développement de connaissances produits
- Les bases de la mixologie

Session 3 : Master class Mixologie

- La création de cocktails & l'équilibre des saveurs
- La création de cocktails & la gestion des coûts

Autres formations possible :

- L'approvisionnement des stocks
- La gestion des inventaires

- PRÉSENTIEL
- Module 3 demi-journées
- À partir de 450€ HT/apprenant
- Jusqu'à 5 apprenants



L'accueil en restauration:

Session 1 : L'accueil en restauration

- Être hôte - un rôle crucial
- Une approche chaleureuse et professionnelle à la prise de réservation
- Accueillir le client de façon à instaurer un climat de confiance
- Asseoir le client de façon élégante et efficace
- Communiquer efficacement avec l'équipe du restaurant
- Comment gérer un client qui doit patienter

La session lie théorie et mise en pratique avec des jeux de rôles.

- PRÉSENTIEL
- Module 1 demi-journée
- À partir de 60€ HT/apprenant
- Jusqu'à 10 apprenants



Les techniques de service:

Session 1 : Les techniques de service – Partie 1

- 10 règles d'or pour servir comme un pro
- Comment porter un plateau
- Comment porter 1, 2 et 3 assiettes
- Dresser une table de façon simple et efficace
- Astuces pour se préparer au service

La session lie théorie et mise en pratique.

Session 2 : Les techniques de service – Partie 2

- Noter une commande et l'enregistrer dans le POS
- Le service des boissons et des plats
- La gestion du temps pour le "Fire" des plats
- Comment débarrasser une table
- Comment débarrasser à la plonge

La session lie théorie et mise en pratique.

- PRÉSENTIEL
- Module 2 demi-journées
- À partir de 150€ HT/apprenant
- Jusqu'à 10 apprenants



Optimiser l'expérience client en restauration:

Session 1 : Optimiser l'expérience client – Partie 1

- Les attitudes et postures à adopter pour optimiser l'expérience client
- Premier contact avec les clients et présentation des menus
- Booster l'expérience clients et les ventes
- Astuces pour gérer une demande spéciale

La session lie théorie et mise en pratique avec des jeux de rôles.

Session 2 : Optimiser l'expérience client – Partie 2

- Comprendre les besoins des clients en fonction des situations
- Comprendre le langage corporel des clients
- Tourner une situation négative en une expérience positive
- Comment optimiser les retombées d'un client satisfait

La session lie théorie et mise en pratique avec des jeux de rôles.

- PRÉSENTIEL
- Module 2 demi-journées
- À partir de 150€ HT/apprenant
- Jusqu'à 10 apprenants



Le petit déjeuner

Session 1 : Le petit déjeuner

- Introduction aux offres de petits déjeuners
- L'importance du petit déjeuner et de sa mise en place
- L'accueil et le service du petit déjeuner
- La facturation et le posting du petit déjeuner

La session lie théorie et mise en pratique avec des jeux de rôles.

- PRÉSENTIEL
- Module 1 demi-journée
- À partir de 60€ HT/apprenant
- Jusqu'à 10 apprenants



"La sommellerie" pour les débutants

Session 1 : Formation théorique à la sommellerie :

- Introduction à sommellerie et au monde du vin

Session 2 : Service du vin

- Prise de commande et recommandations
- Le service du vin à la bouteille (vin tranquille et effervescent)
- Le service du vin au verre (vin tranquille et effervescent)
- Décantage et carafe

Session 3 : La dégustation

- Techniques de dégustation et analyse d'un vin en vue du conseil client

La session lie théorie et mise en pratique avec des jeux de rôles.

- PRÉSENTIEL
- Module 3 demi-journées
- À partir de 200€ HT/apprenant
- Jusqu'à 10 apprenants



"La sommellerie" – Formation de montée en compétences

Session 1 (1 jour) : Master class accords mets et vins :

- Dégustation de vins et échanges entre apprenants
- Mise en situation selon la carte de l'établissement

Session 2 : Master class – les vignobles et vins de France

Session 3 : Master class – ouverture aux vignobles et vins étrangers

Autres formations possible :

- o La création et gestion d'une carte des vins :
- o Structure de l'offre par rapport au positionnement de l'établissement
- o Structure tarifaire (coût vs prix de vente)
- o Aspect réglementaire
- o Équilibre de la carte
- o Sourcing

La session lie théorie et mise en pratique avec des jeux de rôles.

- PRÉSENTIEL
- Module 2 journées
- À partir de 200€ HT/apprenant
- Jusqu'à 12 apprenants



Autres formations disponibles:

- Formation HACCP de base et de production : 1 à 2 journées
- Excel niveau 1 : prise en main : 2 journées
- Recrutement: savoir identifier ses besoins en recrutement: 1 journée
- Recrutement: faire connaître son besoin en recrutement: 1 journée
- Recrutement: sélectionner les candidats adaptés: 1 journée

contactez-nous !



Pour toute demande de formation, un (H)Adrien sera à vos côtés pour analyser votre besoin !

Hadrien BOBILLON



- *Management*
- *Front Office & expérience collab.*
- *Housekeeping*

 hadrien@hospitali-t.org

 06.66.74.03.98

Adrien GUILLAUME



- *Revenue Management*
- *Développement Commercial*
- *Langues & Expérience Client*

 adrien@hospitali-t.org

 06.60.86.07.60