

**Hospitali·T**  
Les sens du service



# Catalogue formations Métiers de l'hospitalité

**Hospitali-T Académie 2025**

Présentiel | Distanciel | Mixte



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



## Qui sommes-nous ?

***Hospitali-T est une agence de 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.

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.



**Nos programmes sont accessibles aux personnes en situation de handicap, merci de nous en informer en amont de la formation.**

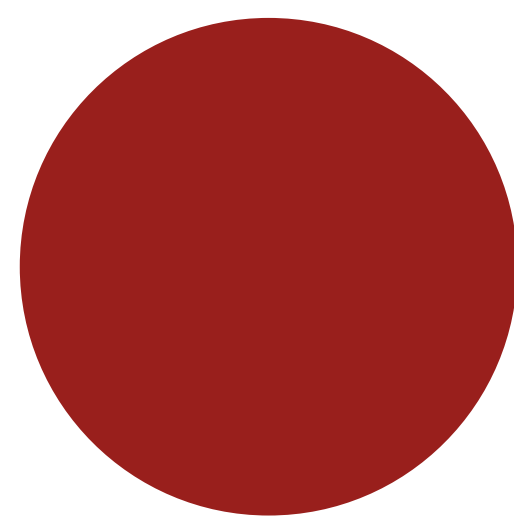
**Certifié Datadock & Qualiopi, nos formations peuvent être intégralement prises en charges par votre OPCO. Nous sommes éligibles aux financements au titre du Plan de développement de compétences -50 salariés.**



La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :  
Actions de formation



# Nos 3 pôles d'expertise



**Exploitation**



**Commercialisation**



**Ressources Humaines**

# La carte de nos consultants

20

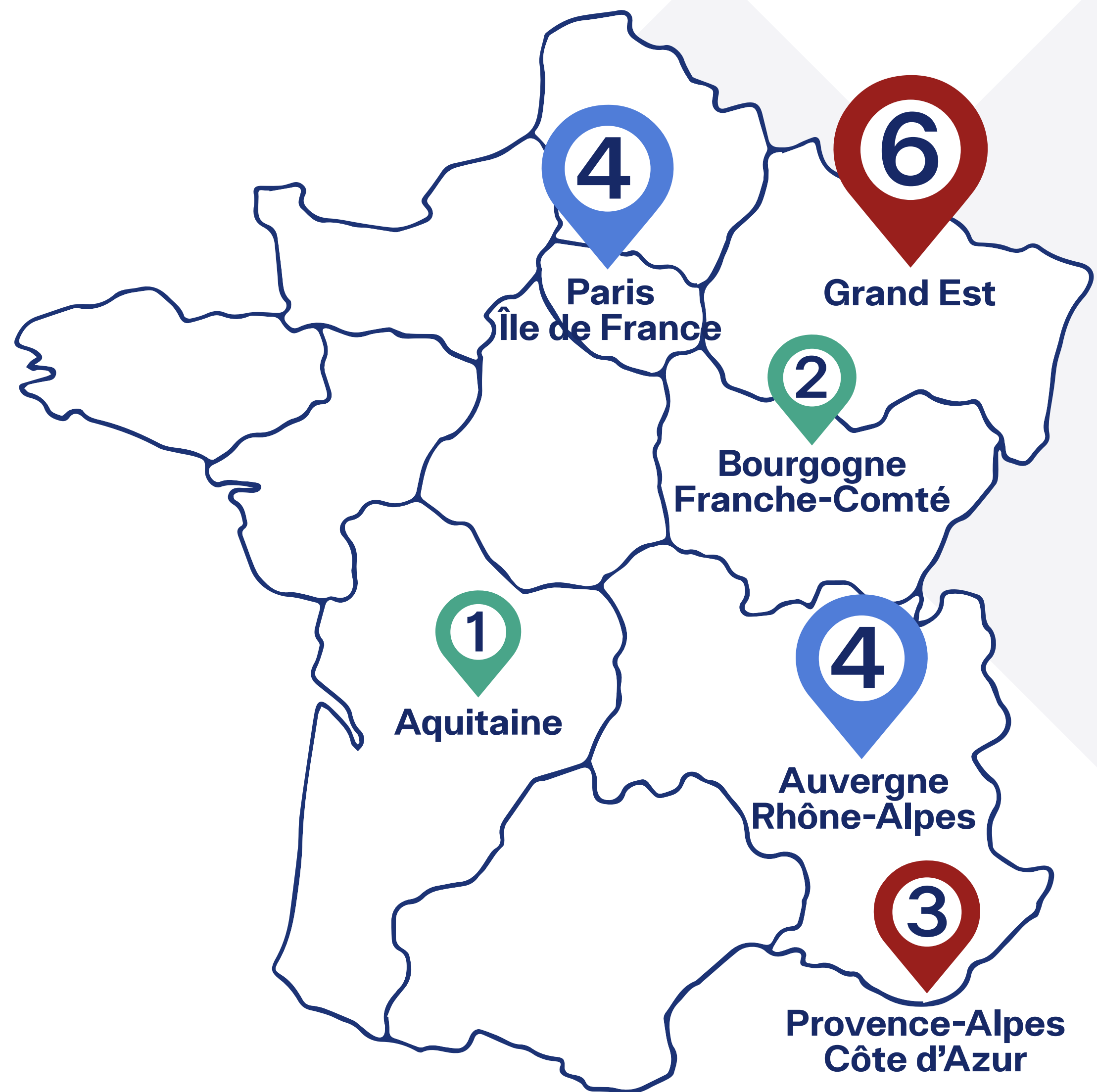
Consultants

16

Formateurs

2

MOF



# Guide des formations

## EXPLOITATION

<b>1 Gestion</b>	<b>07</b>
• Les fondations du contrôle de gestion en CHR	08
<b>2 Management</b>	<b>10</b>
• Développer ses capacités managériales à l'aide de l'outil DISC	11
• Convertir ses collaborateurs en ambassadeurs	13
• Fidéliser grâce aux cercles de qualité ses clients et ses collaborateurs	15
• L'art de manager et de communiquer auprès de ses équipes	17
• Maîtriser son stress pour optimiser son bien-être	19
<b>3 Front Office et expérience client</b>	<b>21</b>
• La personnalisation comme levier de l'expérience client	22
• Parcours FO niveau I L'art d'accueillir et satisfaire en réception	24
• Parcours FO niveau II Approfondissement des techniques d'accueil	26
• L'excellence de service et l'importance de la posture	28
• La gestion des clients difficiles	30

<b>4 Housekeeping</b>	<b>32</b>
• Parcours HSK niveau I Maîtriser les techniques professionnelles en housekeeping	33
• Parcours HSK niveau II Manager et gérer le département housekeeping	35
• Programme pédagogique FLE	37
<b>5 Sommellerie</b>	<b>39</b>
• Parcours sommellerie niveau I L'essentiel pour les débutants	40
• Parcours sommellerie niveau II Savoir présenter et vendre du vin	42
<b>6 Environnement</b>	<b>44</b>
• Vers une hôtellerie durable	45
<b>7 Formations obligatoires</b>	<b>47</b>
• Optimiser la sécurité et la santé au travail en CHR : Focus sur les TMS	48
• Devenir un Acteur Responsable : Formation en RSE adaptée à l'hôtellerie et à la restauration	50
• Formation initiale sauveteur secourisme au travail	52
• Formation HACCP	54
<b>8 Bureautique</b>	<b>57</b>
• Excel niveau I	58
• Excel niveau II	60

# Guide des formations

## COMMERCIALISATION

<b>9 Revenue Management</b>	<b>62</b>
• Parcours RM niveau I : Les fondations du RM	63
• Parcours RM niveau II : Maximiser ses revenus	65
<b>10 Commercial &amp; Marketing</b>	<b>67</b>
• Les clés d'une commercialisation réussie	68
• Concevoir un plan d'actions commerciales efficace	70
• Réussir sa commercialisation réceptive	72
• Le prospecting dans tous ses états	74
• La vente-conseil B2B : De l'identification de sa cible à la finalisation de la vente	76
• Maximiser ses ventes en réception & réservation	78
• Mieux vendre et satisfaire dans une autre langue (EN/AL)	80
• Apprendre à gérer son temps et ses comptes clients	82
• Développer une relation commerciale à l'aide du DISC	84
• Réussir ses campagnes d'emailing (B2C/B2B)	86
• Réseaux sociaux : En faire un allier pour booster votre CA	88
• Gagner en aisance et en naturel face au client	90

## RESSOURCES HUMAINES

<b>11 Recrutement</b>	<b>92</b>
• Parcours recrutement niveau I Mettre en place un processus efficace	93
• Parcours recrutement niveau II Mettre en place les entretiens structurés dans son processus	95
• Parcours recrutement niveau III Mettre en place un processus d'intégration efficace	97
<b>12 Légal</b>	<b>99</b>
• Parcours droit social niveau I Les dispositions essentielles de la convention collective du CHR	100
• Parcours droit social niveau II Bien appliquer le droit du travail en CHR	102
• Parcours droit social niveau III Savoir rompre un contract de travail et sanctionner un salarié	104





# D1 Formation GESTION

## Public

2 à 8 apprenants  
Toute personne souhaitant s'initier  
à la gestion de l'entreprise et aux  
outils de pilotage des activités

## Prérequis

Être impliqué dans la gestion  
quotidienne d'une entreprise

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion  
internet & webcam
- Outils de gestion Bilan, état des  
résultats des 2 dernières années
- Documents fournisseurs  
Bons de commande, bons de  
livraison, factures, état de compte,  
mercuriale, etc.
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)  
INTRA: 1500€ HT / journée  
INTER: sur devis



# Les fondations du contrôle de gestion en CHR

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



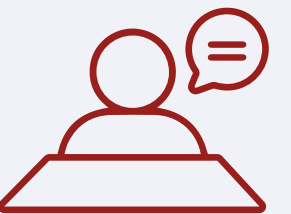
## Objectifs pédagogiques

- Mesurer l'impact économique et financier de ses décisions opérationnelles
- Comprendre les fondamentaux de l'analyse financière d'une entreprise
- Savoir analyser et utiliser les principaux outils de pilotage de l'activité
- Comprendre les principaux états financiers: Bilan et compte de résultat
- Analyser les charges fixes et les charges variables de l'établissement
- Mettre en place les bons ratios de gestion



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Les fondations du contrôle de gestion en CHR



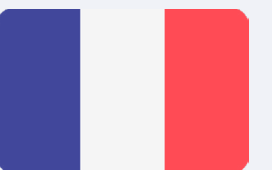
## Programme et contenu

- Évaluation-diagnostic : Entrée en formation et compréhension des besoins spécifiques
- Connaître les enjeux de la gestion d'une entreprise dans le secteur de l'hôtellerie & restauration
- Élaboration d'un budget prévisionnel et initiation au pilotage d'une activité
- Réalisation de l'analyse financière du bilan et du compte de résultat
- Comparaison des données avec les années antérieures pour évaluer l'évolution
- Analyse approfondie des charges d'exploitation liées aux fournisseurs et identification des leviers d'optimisation
- Distinction entre charges fixes et charges variables pour une gestion plus précise des coûts
- Mise en place d'un plan d'action selon un échéancier précis pour améliorer la performance financière
- Cas pratiques et études de cas pour une application concrète des concepts
- Conclusion et élaboration d'un plan d'action personnalisé pour une utilisation immédiate des acquis



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux financements OPCO





# 02 Formations **MANAGEMENT**



## Public

12 apprenants max.  
Directeurs, chefs de services,  
assistants managers, superviseurs

## Prérequis

Profil commercial  
Avoir passé le test DISC  
en amont de la formation

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

3 journée de 7h consécutives  
ou espacées de 3 semaines  
→ 21h au total

INTRA: 1500€ HT / journée  
TEST DISC : 66€ HT / apprenant  
INTER: sur devis

1 suivi en visio 3 mois après  
durée 1h30 pour suivi mise en place  
plan d'action : OFFERT

# Développer ses capacités managériales à l'aide de l'outil DISC

Grâce à ce programme de formation dédié au développement des capacités managériales dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration, vous allez bénéficier d'une approche innovante basée sur l'utilisation de l'outil DISC. Cette formation sur mesure vous permettra d'optimiser vos compétences en leadership, de perfectionner votre communication et de mieux appréhender les dynamiques d'équipe au sein de votre établissement. Préparez-vous à faire un pas décisif vers l'excellence managériale dans ce secteur exigeant et dynamique.



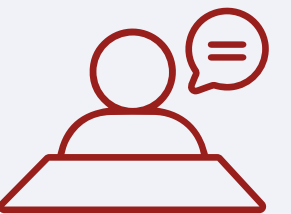
## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les différents comportements selon les 4 profils DISC
- Identifier les indicateurs comportementaux de ses collaborateurs
- Comprendre son profil personnel pour mieux communiquer avec les autres
- Gagner en efficacité et en fluidité
- Montée en compétences commerciales → Rétention des équipes
- Augmentation du taux de concrétisation → Accroissement du chiffre d'affaires
- Meilleure gestion de la relation client → Fidélisation



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Adrien GUILLAUME  
Hadrien BOBILLON



# Développer ses capacités managériales à l'aide de l'outil DISC



## Programme et contenu

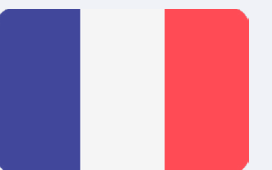
Passage du test DISC 10 jours avant la formation Identifier ses comportements grâce à l'outil DISC

- 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
- 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 durée 30mn
- Manager une équipe en couleurs et utiliser les couleurs pour mieux se comprendre et mieux communiquer
- Communiquer de façon appropriée en tenant compte de soi-même, d'autrui et de la situation du moment
- Être conscient des risques de sa communication : minimiser une des 4 composantes : Autocrate, Utopiste, Laxiste, Technocrate



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO





**Public**

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

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

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# 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.

**Objectifs pédagogiques**

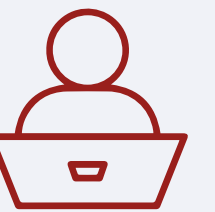
- Décrire l'impact du stress sur la satisfaction
- Ordonner les besoins en procédure
- Proposer une matrice de procédure optimisée
- Planifier la mise en place des postes de travail
- Ordonner les valeurs de l'entreprise
- Contraster l'application des valeurs de l'entreprise auprès des clients et des collaborateurs
- Composer un lexique commun à diffuser

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



**Présentiel**



**Distanciel**

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Convertir ses collaborateurs en ambassadeurs



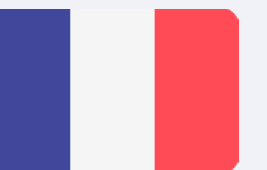
## Programme et contenu

- Sensibilisation aux risques professionnels
- L'impact des risques professionnels sur la fidélisation client et collaborateur
- Les attentes des collaborateurs en 2024
- 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



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



**Public**

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

Maîtriser le français écrit et oral  
être formé au "customer success"  
(avancé) et au PMS de l'hôtel

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Fidéliser grâce aux cercles de qualité, ses clients et ses collaborateurs

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.

**Objectifs pédagogiques**

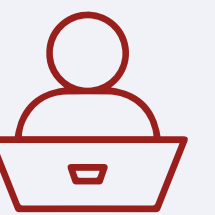
- Distinguer les différents outils de mesure de la qualité
- Choisir un outil adapté à son style de management et à sa structure
- Collecter les expériences clients et collaborateurs de manière efficace
- Définir les notions de leadership et de marque employeur
- Schématiser le fonctionnement de la motivation applicable au client et au collaborateur
- Planifier le suivi de la qualité client et collaborateur en adéquation avec ses impératifs opérationnels et budgétaires

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



**Présentiel**



**Distanciel**

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Fidéliser grâce aux cercles de qualité, ses clients et ses collaborateurs



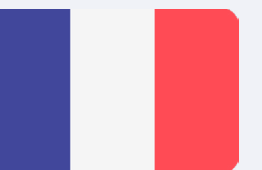
## Programme et contenu

- 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



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO





**Public**

. 2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

Être impliqué dans la gestion  
quotidienne d'une entreprise

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# L'art de manager et de communiquer auprès de ses équipes

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.

**Objectifs pédagogiques**

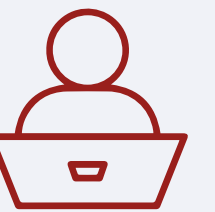
- Identifier son style de management
- Maîtriser son temps
- Accompagner et former ses collaborateurs
- Prévoir, hiérarchiser et planifier ses actions au quotidien
- Responsabiliser, déléguer et contrôler au sein de son équipe
- Découvrir les différents supports de communication
- Communiquer le bon message par le bon canal et au bon interlocuteur

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# L'art de manager et de communiquer auprès de ses équipes



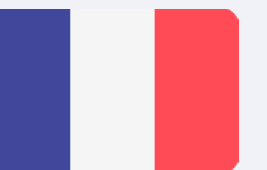
## Programme et contenu

- Manager ses équipes
- Les différentes lois et principes qui régissent le management
- Les clés du succès pour la préparation d'une journée de travail
- La 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"



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

## Prérequis

Être en contact direct avec la  
clientèle. Tous services confondus

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Maîtriser son stress pour optimiser son bien-être

Bienvenue à notre module de formation sur la gestion du stress et des émotions dans un environnement hôtelier dynamique. Ce module, adressé principalement aux collaborateurs en contact direct avec la clientèle, vise à renforcer les compétences nécessaires pour faire face aux situations tendues. Pendant deux journées, nous aborderons des sujets tels que la gestion des plaintes clients, la maîtrise des interactions avec des personnes en état d'ébriété, ainsi que la résolution des conflits potentiels. En suivant des approches interactives et des simulations réalistes, les participants acquerront des outils pratiques pour maintenir leur calme et professionnalisme dans ces situations.



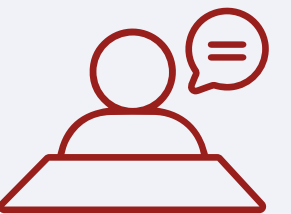
## Objectifs pédagogiques

- Identifier les sources de stress et les signes précurseurs d'émotions négatives
- Appliquer des techniques de relaxation et de respiration pour gérer le stress en temps réel
- Développer des compétences en communication interpersonnelle pour améliorer les relations professionnelles
- Mettre en place des stratégies d'organisation et de gestion du temps pour optimiser l'efficacité
- Adopter des comportements adaptés pour faire face aux situations stressantes tout en préservant son bien-être et son professionnalisme



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Maîtriser son stress pour optimiser son bien-être



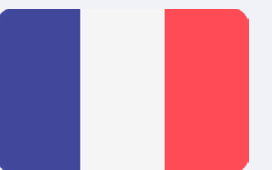
## Programme et contenu

- Identifier les sources de stress et les signes précurseurs d'émotions négatives
- Causes internes : situation physique et physiologique
- Les différents facteurs du stress
- Appliquer des techniques de relaxation et de respiration pour gérer le stress en temps réel
- Causes externes : environnement
- La différence entre le bon stress et mauvais stress
- La différence entre le stress aigu et stress chronique
- L'impact du stress sur soi et les signaux d'alerte
- Les conséquences du stress sur sa qualité de vie : santé, comportement, motivation, émotion
- Évaluation de son niveau individuel de stress et la régulation de son stress
- Dimension physiologique : bienfaits de la relaxation et du contrôle de la respiration
- Dimension psychologique : estime de soi, affirmation de soi
- Dimension émotionnelle : prise de recul, intelligence émotionnelle, maîtrise de ses émotions
- Dimension relationnelle et sociale : communication positive
- Mise en place d'un plan d'action



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO







# 03 Formations **FRONT OFFICE & EXPÉRIENCE CLIENT**

## Public

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

## Prérequis

Être en lien direct avec la clientèle  
de l'établissement

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# 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. Enfin, l'expérimentation et les jeux de rôles permettront d'activer l'agilité relationnelle et le sens de l'improvisation.



## Objectifs pédagogiques

- Placer vos clients au cœur de toutes vos préoccupations
- Sensibiliser les équipes à l'importance de la dimension émotionnelle dans le vécu client
- Développer l'agilité relationnelle
- Dépasser les attentes de vos clients



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# La personnalisation comme levier de l'expérience client



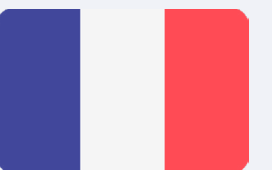
## Programme et contenu

- 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



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



**Public**

8 apprenants max.  
La formation s'adresse à toute personne amenée à accueillir la clientèle, à la renseigner, à lui vendre des produits ou service

**Prérequis**

Avoir le sens du contact et de l'accueil

**Matériel & outils pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC
- Extraction des réservations du mois en cours
- Cardex client
- Liste des départs/arrivées du jour

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours FO niveau I : L'art d'accueillir et satisfaire en réception

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



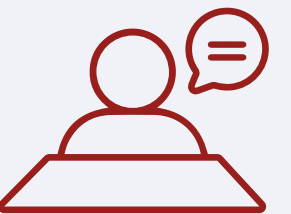
## Objectifs pédagogiques

- Accueillir les clients au service de la réception
- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients
- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour
- Vendre les prestations de l'établissement
- Clôturer l'activité du service de la réception
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

## Responsables pédagogiques

Adrien GUILLAUME  
Hadrien BOBILLON



# Parcours FO niveau I : L'art d'accueillir et satisfaire en réception



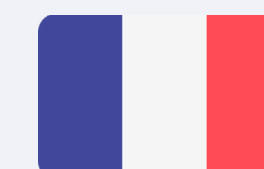
## Programme et contenu

- 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



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

## Prérequis

Avoir un lien avec la réception

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire :  
2 journées consécutives (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis

# Parcours FO niveau II : Approfondissement des techniques d'accueil

Cette formation a pour objectif de développer l'enchantement client à travers la satisfaction auprès du personnel de réception ayant acquis les compétences de base. Nous verrons également comment anticiper et gérer les situations difficiles face aux clients. Enfin nous vous donnerons les clefs pour "transformer un pépin en pépite" et maîtriser votre e-réputation.



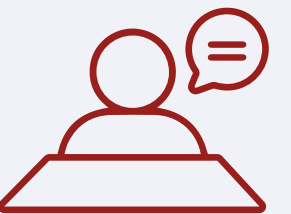
## Objectifs pédagogiques

- Renforcer la satisfaction et l'enchantement client
- Comprendre et gérer son stress
- Améliorer sa communication
- Savoir identifier et gérer les situations difficiles face au client
- Savoir formuler une réponse à un commentaire client pour maîtriser son "e-réputation"



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours FO niveau II : Approfondissement des techniques d'accueil



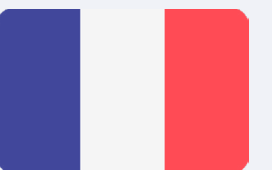
## Programme et contenu

- Préparer l'accueil et anticiper les besoins des clients tout au long du parcours client afin de leur faire vivre une expérience réussie
- Découvrir les fondamentaux de la communication avec le client / collègues / autres services de l'hôtel
- Identifier les différents types de clients difficiles et appliquer le bon comportement afin de répondre aux besoins du client
- Différencier les 5 profils des Messages Contraignants pour comprendre son fonctionnement en situation de stress
- Connaître les règles à adopter pour apporter une réponse à un mécontentement client exprimé sur Internet



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

## Prérequis

Être en contact avec les clients

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis

# L'excellence de service et l'importance de la posture

Bienvenue à notre formation sur l'excellence de service en hôtellerie et restauration. Grâce à ce programme orienté terrain, où la part belle est faite aux exercices pratiques et mises en situation, vous apprendrez à anticiper les besoins des clients et à personnaliser chaque interaction. Vous découvrirez comment connaître et vous adapter à votre clientèle, maîtriser les postures professionnelles et perfectionner votre communication pour répondre avec élégance et précision à toutes les attentes.



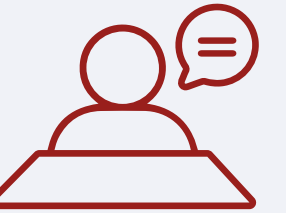
## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de l'accueil
- Étudier et connaître votre clientèle
- Analyser sa votre communication interne
- Comprendre le parcours client au sein de votre établissement



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# L'excellence de service et l'importance de la posture



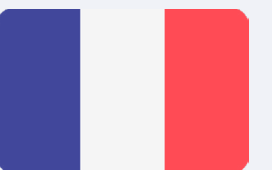
## Programme et contenu

- Définition et importance de l'excellence de service en hôtellerie et restauration
- Les standards internationaux et attentes des clients
- Techniques pour comprendre et prédire les besoins des clients
- Stratégies pour personnaliser l'expérience client
- Utilisation de données clients pour offrir un service sur mesure
- Mises en situation et jeux de rôle pour appliquer les techniques de personnalisation
- Segmentation des clients et création de profils types
- Exercices de simulation pour adapter le service en fonction des profils
- Importance de la posture et de l'attitude professionnelle
- Formation sur les bonnes pratiques en termes de comportement et de présentation
- Ateliers de mise en situation pour améliorer la posture et l'attitude
- Techniques de communication verbale et non-verbale
- Importance de l'écoute active et de la réponse adaptée
- Exercices pratiques pour analyser et améliorer sa communication



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



**Public**

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

Être impliqué dans l'entreprise et en  
interactions directes avec les clients

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# La gestion des clients difficiles

Dans un secteur aussi exigeant que l'hôtellerie et la restauration, savoir gérer les clients difficiles est une compétence cruciale pour garantir la satisfaction et la fidélisation de votre clientèle. Notre formation "Gestion des Clients Difficiles" est conçue pour doter les jeunes managers des outils nécessaires pour identifier, gérer et résoudre les situations délicates, même dans les environnements les plus fréquentés. En explorant des profils variés de clients, en adoptant des stratégies efficaces, et en mettant en place des procédures de suivi et d'analyse, vos équipes apprendront à transformer chaque défi en opportunité.



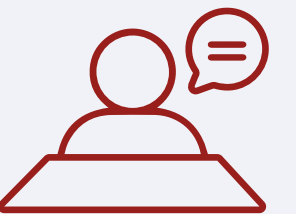
## Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa communication verbale et non verbale
- Renforcer son écoute active
- Maîtriser son stress
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# La gestion des clients difficiles



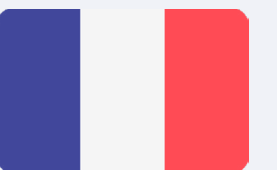
## Programme et contenu

- Bien connaître ses clients
- 9 profils de clients et 3 typologies de clients
- Les facteurs d'influence
- Votre clientèle type
- Les canaux de la plainte
- La puissance des réseaux sociaux
- Les stratégies à adopter
- Les cinq postures et le délai de réponse
- Les clés pour répondre à un client mécontent
- Votre attitude fait la différence : l'écoute active
- Les leviers de négociations
- Le suivi de la plainte client
- Les aspects positifs de la gestion des plaintes client
- Les limites du client roi



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



# 04 Formations **HOUSEKEEPING**





**Public**

4 à 8 apprenants  
Tout personnel d'étages débutant  
ou déjà confirmé

**Prérequis**

Comprendre la langue française  
Dépendre du département HSK

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC
- Fiches de poste concernant le  
département HSK
- Chambres vacantes pour les  
exercices pratiques

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours HSK niveau I : Maîtriser les techniques professionnelles en housekeeping

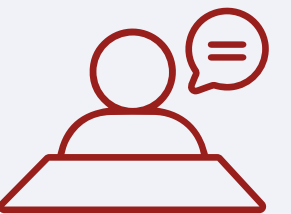
Cette formation a pour objectif de maîtriser les fondamentaux de l'entretien ménager et s'adresse aux collaborateurs du département housekeeping. Les ateliers et modules sont élaborés sur mesure en fonction de vos besoins. Nous privilégions une approche alternant contenus théoriques et exercices pratiques en situation réelle.

**Objectifs pédagogiques**

- Maîtriser les règles d'usage en hygiène pour l'hôtellerie
- Découvrir les outils essentiels au nettoyage d'une chambre
- Rendre une chambre accueillante
- Être capable de nettoyer une chambre d'hôtel en appliquant des méthodes précises et en respectant les règles de sécurité relatives
- Connaître les différents produits de nettoyage et leur utilisation
- Comprendre et appliquer les règles d'organisation nécessaire au bon déroulement du travail
- Être capable de contrôler la bonne exécution de vos activités

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.

**Présentiel****Distanciel**

### Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

### Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

### Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours HSK niveau I : Maîtriser les techniques professionnelles en housekeeping



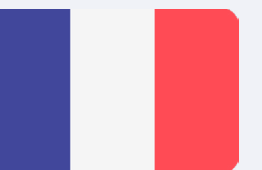
## Programme et contenu

- 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



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO





**Public**

2 à 8 apprenants max.  
Toute personne souhaitant évoluer vers un poste de 1ère femme de chambre ou gouvernante

**Prérequis**

Personnel en activité ou ayant déjà travaillé en service d'étage

**Matériel & outils pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC
- Document extraction des réservations du mois en cours
- Cardex client
- Liste des départs/arrivées
- Documents des procédures du département
- Planning du département
- Organigramme du département

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours HSK niveau II : Manager et gérer le département housekeeping

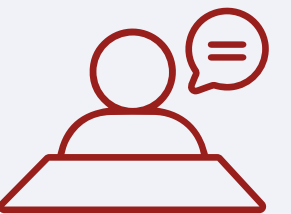
Son œil est redoutable et redouté. Le(a) gouvernant(e) d'hôtellerie ne tolère ni trace de poussière, ni tâche sur la moquette et encore moins d'ampoule grillée. Pour maintenir le standing de l'hôtel, il/elle organise le travail des équipes, répartit les tâches, transmet les consignes. Et se met en quatre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

**Objectifs pédagogiques**

- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Organiser et animer le travail des équipes du service des étages
- Maîtriser les dépenses du département
- Gérer les plannings des équipes
- Mettre en place un programme de nettoyage tournant
- Communiquer avec les autres départements de l'établissement

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



**Présentiel**



**Distanciel**



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours HSK niveau II : Manager et gérer le département housekeeping



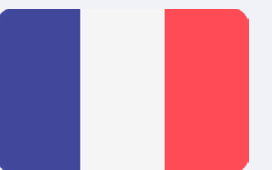
## Programme et contenu

- 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



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

2 à 12 apprenants max.  
Équipe opérationnelle du CHR

## Prérequis

Être impliqué dans les opérations  
quotidiennes de l'établissement

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : à définir selon format

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Programme pédagogique FLE : Français Langue Étrangère

Nous proposons une formation en français langue étrangère spécialement conçue pour les équipes housekeeping des hôtels. Ce programme vise à améliorer la pratique du français au quotidien, en facilitant la communication au sein du service, avec les autres départements de l'hôtel et avec les clients. Les participants apprendront à interagir dans des conversations simples avec leurs responsables et collègues, à se présenter et à saluer les clients poliment, ainsi qu'à gérer les demandes et situations spécifiques des clients.



## Objectifs pédagogiques

- Interagir dans des conversations simples du quotidien avec leurs responsables hiérarchiques, leurs collègues et les autres services de l'hôtel
- Se présenter et saluer le client poliment
- Interagir avec les clients pour des demandes simples du quotidien ou pour gérer d'éventuelles situations spécifiques



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel





## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Programme pédagogique FLE : Français Langue Étrangère



## Programme et contenu

- Évaluer le niveau de français oral
- Faire connaissance
- Se présenter de manière informelle et professionnelle
- Présenter son parcours professionnel
- Présenter la structure où l'on travaille (différents services, organigramme, vocabulaire du monde professionnel...)
- Décrire son environnement de travail (locaux, chambres, meubles, literie...)
- Communiquer avec la gouvernante et la réception pour l'entretien des chambres (formuler une demande simple, vocabulaire de la chambre, les services, la literie et le nettoyage)
- Communiquer avec les clients et gérer les demandes simples (formules de politesse, approfondissement du vocabulaire des services et du matériel dans les chambres)
- Communiquer avec ses collègues/clients pour résoudre des problèmes
- Évaluer le niveau de français acquis



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO





# 05 Formations **SOMMELLERIE**



**Public**

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

Être impliqué dans les opérations  
quotidiennes en hébergement ou  
restauration

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours sommellerie niveau I : L'essentiel pour les débutants

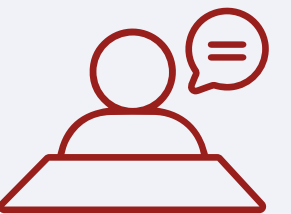
Découvrez l'art de la sommellerie avec notre formation dédiée aux débutants, spécialement conçue pour le personnel des restaurants et des établissements hôteliers. Apprenez les bases essentielles pour conseiller vos clients avec expertise et raffinement, et enrichissez votre service avec des connaissances en œnologie.

**Objectifs pédagogiques**

- Compréhension des Bases de l'Œnologie : Acquérir des connaissances fondamentales sur les types de vins, les cépages, et les régions viticoles
- Techniques de Dégustation : Maîtriser les techniques de dégustation professionnelle pour évaluer et décrire les vins avec précision
- Accords Mets et Vins : Apprendre à recommander des accords mets et vins pour améliorer l'expérience gastronomique de vos clients

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



**Présentiel**



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours sommellerie niveau I : L'essentiel pour les débutants



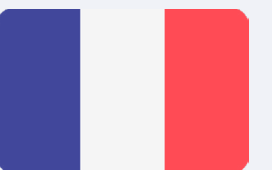
## Programme et contenu

- Présentation du métier de sommelier et de son rôle dans les établissements CHR
- Étude des cépages, des appellations, et des principales régions viticoles du monde
- Compréhension des étapes de la production du vin, de la vigne à la bouteille
- Initiation aux méthodes de dégustation professionnelle : visuelle, olfactive & gustative
- Analyse des différents types de vins (rouges, blancs, rosés, effervescents) et de leurs particularités
- Principes de base pour associer les vins aux plats, en tenant compte des saveurs et textures
- Pratiques du service du vin en salle : ouverture, décantation, et présentation
- Conseils pour créer et gérer une carte des vins adaptée à votre établissement, en tenant compte des tendances et des attentes des clients



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

2 à 10 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

## Prérequis

Être impliqué dans les opérations  
quotidiennes d'un hôtel ou restaurant,  
en lien avec le service

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur  
- Connexion internet  
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours sommellerie niveau II : Savoir présenter et vendre du vin

Poursuivez votre parcours en sommellerie avec notre formation de niveau 2, conçue pour les professionnels déjà initiés souhaitant approfondir leurs compétences. Perfectionnez vos connaissances en œnologie et en accords mets et vins pour offrir à vos clients une expérience encore plus raffinée et personnalisée.



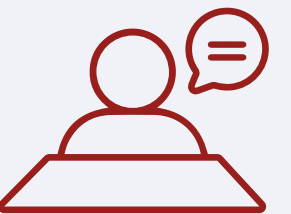
## Objectifs pédagogiques

- Analyse avancée des vins : Développer une expertise approfondie sur les vins, incluant les techniques d'analyse sensorielle avancée
- Maîtrise des accords complexes : Apprendre à créer des accords mets et vins sophistiqués, en prenant en compte des éléments subtils tels que les sauces et les épices
- Gestion et optimisation de la cave : Acquérir des compétences en gestion de cave à vin, incluant la sélection, l'achat et l'entreposage des vins de manière optimale



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



### Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

### Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

### Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours sommellerie niveau II : Savoir présenter et vendre du vin



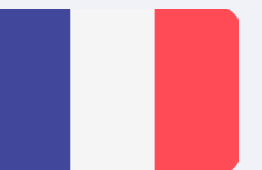
## Programme et contenu

- Analyse sensorielle approfondie : techniques avancées de dégustation et évaluation des vins
- Étude des vins de terroirs spécifiques et des microclimats influençant la production viticole
- Approfondissement des processus de vinification et des innovations technologiques en œnologie
- Exploration des vins biologiques, biodynamiques et naturels : particularités et tendances actuelles
- Création d'accords mets et vins sophistiqués : prise en compte des ingrédients complexes et des techniques culinaires avancées
- Gestion professionnelle de la cave à vin : optimisation de l'achat, de la rotation et de l'entreposage des vins
- Techniques de service avancées : carafage, aération et gestion des températures de service
- Communication et vente de vins : techniques de conseil personnalisé et stratégies de vente adaptées aux attentes des clients exigeants



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



# 06

## Formation **ENVIRONNEMENT**



**Public**

2 à 8 apprenants  
Tout le personnel tous les services  
confondus de l'établissement

**Prérequis**

Aucun prérequis

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC
- Factures énergies
- Factures de gaz
- Relevés des compteurs eau
- Mercuriale des achats consommables
- Liste du personnel
- Politique RSE mise en place

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis

# Vers une hôtellerie durable : Pratiques responsables et économies d'énergie

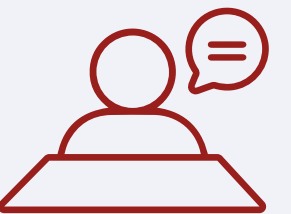
Face aux défis croissants liés à la consommation énergétique et à la durabilité environnementale, cette formation propose une approche pratique pour les établissements hôteliers avec restaurants. Elle vise à outiller les équipes en leur fournissant les connaissances et les compétences nécessaires pour identifier les opportunités d'économies d'énergie et mettre en place des pratiques plus durables, contribuant ainsi à la réduction des coûts opérationnels et au renforcement de l'engagement envers la préservation de l'environnement.

**Objectifs pédagogiques**

- Acquérir des connaissances générales sur le contexte et les enjeux du développement durable
- Acquérir une connaissance générale des réglementations en vigueur dans le secteur hôtelier
- Prendre conscience des impacts générés par l'activité hôtelière
- Sensibiliser le personnel et les clients
- Comment maîtriser ou réduire les consommations d'énergie de l'établissement
- Réduire les déchets générés par mon activité
- Mettre en place une stratégie de réduction à la source et une politique d'achats durable

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON



# Vers une hôtellerie durable : Pratiques responsables et économies d'énergie



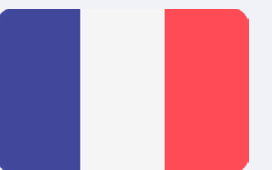
## Programme et contenu

- Introduction au développement durable dans le secteur hôtelier
- Contextualisation des enjeux environnementaux et sociétaux
- Importance de l'éco-responsabilité pour les établissements hôteliers
- Aperçu des réglementations environnementales et énergétiques applicables
- Analyse des impacts environnementaux générés par l'activité hôtelière
- Techniques de sensibilisation et d'engagement du personnel et des clients
- Communication efficace des initiatives durables de l'établissement
- Identification des sources de consommation énergétique
- Stratégies pour réduire la consommation d'énergie et optimiser les performances énergétiques
- Stratégies de réduction des déchets à la source
- Mise en place d'une politique d'achats durables pour réduire l'empreinte environnementale
- Élaboration d'un plan d'action pour mettre en œuvre les pratiques durables
- Intégration de l'éco-responsabilité dans la culture organisationnelle de l'établissement
- Méthodes d'évaluation de l'impact des initiatives durables
- Mise en place d'un système de suivi pour mesurer les progrès et identifier les opportunités d'amélioration



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO







# 07 Formations **OBLIGATOIRES**



**Public**

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

Comprendre la langue française

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Procédures RSE
- Liste du personnel
- Cahier de sécurité
- DUERP à jour
- Trousse de secours

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Optimiser la sécurité et la santé au travail en CHR : Focus sur les TMS

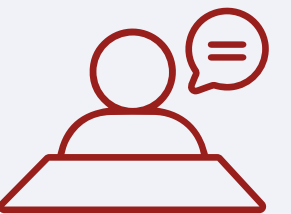
La formation Gestes et Postures (GP) vise à prévenir les risques liés à la manipulation de charges et à l'adoption de mauvaises postures. Elle permet d'apprendre les bonnes pratiques pour diminuer les douleurs articulaires et musculaires, ainsi que les risques d'accidents professionnels. Elle permet de mieux comprendre les limites physiques du corps humain et d'adopter les gestes et postures adaptés à chaque situation de travail.

**Objectifs pédagogiques**

- Diminuer les risques d'accidents du travail et maladies professionnelles liées à la manutention
- Repérer les situations à risque dans son travail
- Sensibiliser les salariés à la prévention des risques professionnels
- Être capable d'appréhender les risques dorsolombaires et leur prévention
- Mettre en oeuvre les principes de sécurité physique et d'économie d'efforts pertinents en fonction de la situation de travail

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Optimiser la sécurité et la santé au travail en CHR : Focus sur les TMS



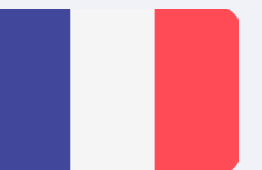
## Programme et contenu

- Adopter les bons gestes et les bonnes postures
- Aspect réglementaire et législation propre au programme gestes et postures
- Statistiques des accidents de travail et des maladies professionnelles (entreprise et statistique CARSAT)
- Comprendre la prévention, repérer les situations à risque dans son travail et participer à la maîtrise des risques
- Notion d'anatomie, physiologie, pathologie et conséquence sur la santé
- Principe de base de sécurité physique et d'économie d'effort, manipulation de charges de natures diverses (charges spécifiques à l'établissement), Études des différentes postures de travail



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



**Public**

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

Aucun prérequis

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis

# Devenir un acteur responsable : Formation en RSE adaptée à l'hôtellerie et à la restauration

La RSE est devenue un pilier essentiel dans le paysage de l'industrie hôtelière moderne. Face aux défis environnementaux, sociaux et économiques, les hôtels doivent aujourd'hui intégrer des pratiques durables et éthiques dans leur fonctionnement quotidien. Cette formation vise à sensibiliser et outiller les professionnels de l'hôtellerie pour qu'ils puissent mettre en œuvre des stratégies RSE efficaces, contribuant ainsi à la préservation de l'environnement, au bien-être des communautés locales et à la performance globale de leur établissement.

**Objectifs pédagogiques**

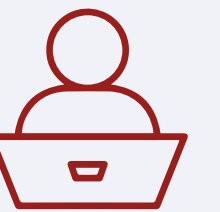
- Pratiques éco-responsables : Intégrer des actions concrètes pour réduire l'empreinte environnementale, comme la gestion des déchets et la conservation des ressources
- Engagement social : Développer des initiatives soutenant les communautés locales et favorisant la diversité et l'inclusion au sein des équipes
- Expérience client durable : Offrir une expérience client positive en mettant en avant les pratiques durables et la culture locale
- Viabilité économique : Mettre en place des stratégies permettant de réaliser des économies à long terme tout en renforçant la compétitivité sur le marché grâce à la RSE

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



**Présentiel**



**Distanciel**



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Devenir un acteur responsable : Formation en RSE adaptée à l'hôtellerie et à la restauration



## Programme et contenu

- Prendre connaissance de l'histoire du développement durable
- Comprendre le principe et la philosophie du DD
- Description du marché
- Retour sur le passage de l'artisanat à l'industrie
- Évaluer les besoins en CHR
- Appréhender les enjeux du développement durable en CHR
- Panorama des acteurs de la charte
- Assurer la mise en place d'un comité développement durable
- Maîtriser la communication de la charte
- Former, informer pour transformer, rendre les acteurs réceptifs au développement durable
- Faire connaître les actions visant à réduire la consommation d'énergie
- Faire connaître les actions visant à réduire la consommation en eau
- Maîtriser la gestion des eaux usées
- Maîtriser la gestion des déchets
- Faire connaître les actions concernant la biodiversité
- Mise au point sur les actes d'achats à vertu écologique



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

## Prérequis

Pour tous les salariés, quel que soit  
leur secteur d'activité, sans prérequis

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis

# Formation initiale sauveteur secourisme au travail

La sécurité et la santé au travail sont des éléments primordiaux dans toute entreprise. Face à une situation d'accident, savoir réagir promptement et efficacement peut faire la différence entre la vie et la mort. La formation "Intervenir Efficacement en Cas d'Accident au Travail" vise à fournir aux participants les compétences nécessaires pour prévenir les accidents, repérer les risques, et intervenir de manière appropriée en cas d'urgence, contribuant ainsi à la sécurité et à la santé de tous les travailleurs.



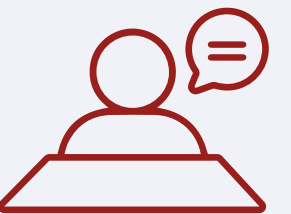
## Objectifs pédagogiques

- Identifier les dangers et les risques professionnels
- Prévenir les accidents et les maladies professionnelles
- Acquérir les compétences pour intervenir efficacement en cas d'accident
- Appliquer les mesures de protection nécessaires
- Assurer une alerte rapide pour l'arrivée des secours adaptés
- Maîtriser les gestes de premiers secours



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Formation initiale sauveteur secourisme au travail



## Programme et contenu

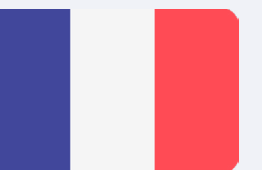
- Introduction à la prévention des risques au travail
- Identification des dangers et des risques professionnels
- Importance de la prévention des accidents dans l'entreprise
- Rôle et positionnement du Sauveteur Secouriste du Travail (SST) dans la prévention
- Cadre juridique et limites d'intervention du SST
- Techniques d'intervention face à une situation d'accident
- Protection de la victime et du secouriste
- Examen et évaluation de l'état de la victime
- Alerte des secours et coordination de l'intervention
- Gestes de premiers secours : saignements, étouffement, malaise, traumatismes, arrêt cardiaque, etc.



## Modalités d'évaluation

L'évaluation se fera tout au long de la formation à travers des quiz interactifs et des mises en situation. Une épreuve certificative reposant sur un cas concret d'accident simulé sera également organisée, suivie d'une grille de certification. Si le candidat réussit les épreuves, il se voit délivrer le certificat d'acteur SST, valable deux ans. Le candidat doit ensuite suivre une formation "Maintien et Actualisation des Compétences". Un aide-mémoire SST est remis en fin de formation.

**Cette formation est assurée par une formatrice certifiée par l'INRS, à jour de ses compétences.**



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



**Public**

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et équipe  
opérationnelle

**Prérequis**

Aucun prérequis

**Matériel & outils  
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard
- Manuels de formation
- Fiches techniques
- Guide des bonnes pratiques
- Règlement interne si existant
- Relevé des températures
- Liste des aliments utilisés

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis

# Formation HACCP : Maîtriser la sécurité sanitaire des aliments pour les Acteurs de la restauration commerciale

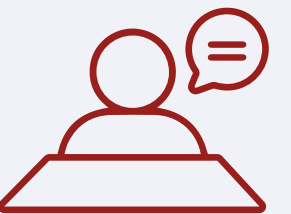
Depuis le 1er octobre 2012, il est requis pour chaque établissement de restauration de disposer d'au moins un membre du personnel ayant suivi une formation spécifique en hygiène alimentaire, connue sous le nom de formation HACCP. Cette exigence découle des réglementations en vigueur concernant l'hygiène alimentaire dans le secteur de la restauration commerciale. Le contenu de ce programme de formation vise à permettre aux participants d'appliquer les mesures définies dans le plan de maîtrise sanitaire (PMS), de reconnaître les points critiques (CCP) nécessitant une correction, et de se conformer aux normes strictes d'hygiène et de sécurité alimentaire.

**Objectifs pédagogiques**

- Connaître les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Comprendre l'hygiène et la sécurité alimentaire dans son entreprise
- Connaître les réglementations en application et les mettre en pratique
- Comprendre le système qualité en place au sein de sa structure
- Découvrir la méthode HACCP et mettre en place le raisonnement de cette méthode
- Établir un Plan de Maîtrise Sanitaire
- Connaître et reporter les informations obligatoires sur le Plan de Maîtrise Sanitaire

**Méthode pédagogique**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel



### Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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



# Formation HACCP : Maîtriser la sécurité sanitaire des aliments pour les Acteurs de la restauration commerciale



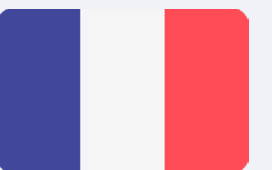
## Programme et contenu

### 1. Les aliments et leurs risques pour le consommateur

- Notions de danger et de risques
- Les dangers microbiens: microbiologie des aliments, principaux pathogène d'origine alimentaire, Toxi-infections alimentaires collectives
- Les autres dangers potentiels: parasites, biologiques (allergènes), physiques, chimiques
- Mise en situation d'une insatisfaction client et retransmission d'informations au responsable de l'établissement
- Connaître les produits d'hygiène alimentaire et non alimentaire
- Savoir gérer le stockage de ses produits en toute sécurité
- Connaître et respecter les règles d'hygiènes corporelles (conséquences, solutions et techniques de communication à ce sujet)

### 2. Les fondamentaux de la réglementation

- Connaître les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
- Les Prp, Prpo
- Connaître et maîtriser les exigences réglementaires et ses obligations par rapport aux différents services officiels (DDPP, DDCSPP, DGCCRF)
- Connaître les risques encourus en cas de non-conformité hygiène et sanitaire
- Connaître les micro-organismes, virus, bactéries etc. à maîtriser en HACCP et les sources de contaminations grâce à la méthode d'analyse des 5M
- Respecter les bonnes pratiques de fabrication, de conservation et d'hygiène
- Assurer la traçabilité et savoir gérer la non-conformité (TIAC, Rappel de produit etc...)
- Maîtriser le GBPH (Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène)



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement  
ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



- Savoir déclarer un établissement et savoir ce qu'est un dossier d'agrément sanitaire
- Connaître les arrêtés ministériels en lien avec son activité
- Définir la méthode HACCP et comprendre son application au sein de l'entreprise
- Comprendre l'élaboration des diagrammes de fabrications de vos produits
- Déterminer les points critiques (CCP) en fonction de la production de denrées alimentaires

### 3. Le Plan de Maîtrise Sanitaire

- Savoir créer ses documents: relevé des températures, contrôle à la réception etc...
- Réaliser un plan de Maîtrise Sanitaire et le tenir à jour
- Savoir établir ses plannings de nettoyage et de désinfection
- Savoir reporter les informations sur le PMS
- Déterminer les actions correctives pour maîtriser les points critiques de l'établissement



### Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



# 08 Formations **BUREAUTIQUE**

## Public

2 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs de services,  
responsables d'équipes et futurs  
responsables

## Prérequis

Être impliqué dans la gestion  
quotidienne de l'établissement

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet  
et webcam
- Outils de gestion (bilan, état des  
résultats des deux dernières années)
- Plannings : outils internes
- Tableurs : outils internes

## Durée/Tarif

Volume horaire : 1,5 journée (10h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Excel niveau I : Prise en main

Dans le cadre de cette formation, vous allez apprendre à exploiter les fonctionnalités de base du tableur Excel de Microsoft pour une utilisation en entreprise avec la conception de tableaux de calcul fiables et la construction de représentations graphiques.



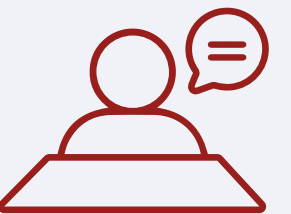
## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser et exploiter méthodologiquement les fonctionnalités fondamentales d'Excel
- Pouvoir réaliser des calculs simples sur la base des formules proposées par Excel
- Identifier les outils sur Excel adaptés à votre métier et adapter Excel à votre activité



## Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Excel niveau I : Prise en main



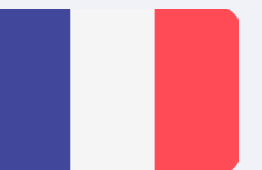
## Programme et contenu

- Retour sur son utilisation d'Excel dans le cadre de son activité professionnelle
- Maîtriser les fonctions de bases sur Excel 2013/2016/2019 niveau débutant/initiation
- Maîtriser la conception d'un tableau sur le logiciel Excel
- Élaborer un tableau comportant des calculs sur Excel
- Qu'est-ce qu'un tableur ? Comment optimiser ses calculs professionnels ?
- Apprendre à créer un tableau simple sans calcul
- Ouvrir un tableau existant et l'enregistrer
- Imprimer un tableau ou un document à partir d'Excel
- Se déplacer et sélectionner un élément dans un tableau
- Savoir comment modifier le contenu des cellules
- Insérer, supprimer des lignes, des colonnes et des cellules
- Mettre en page et utiliser l'aperçu et les options d'impression
- Ajouter, supprimer ou renommer une feuille
- Copier, déplacer une feuille



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

2 et 8 apprenants  
Cette formation s'adresse aux utilisateurs réguliers d'Excel désireux d'approfondir leurs connaissances et de développer certains outils de suivi de gestion

## Prérequis

Disposer de connaissances de bases avec le logiciel. Bureautique et informatique

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Logiciel Excel installé sur l'ordinateur et à jour
- Adresse mail valide

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Excel niveau II : Maîtrise des formules complexes et des tableurs croisés dynamiques

Cette formation avancée sur Excel vous permettra d'explorer les fonctionnalités avancées de ce logiciel incontournable. Au cours de ces deux jours, vous allez acquérir les compétences nécessaires pour maîtriser les formules complexes incluant des fonctions telles que les SI et les recherches, ainsi que pour créer et manipuler des tableaux croisés dynamiques. Vous serez guidé à travers des exercices pratiques et des exemples concrets afin de consolider vos connaissances et de les appliquer efficacement dans votre travail quotidien.



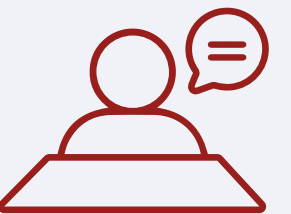
## Objectifs pédagogiques

- Réaliser des formules contenant des fonctions telles que les SI et les recherches
- Savoir construire des tableaux croisés dynamiques
- Optimiser les tableurs existants pour la gestion financière



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



### Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

### Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

### Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Excel niveau II : Maîtrise des formules complexes et des tableurs croisés dynamiques



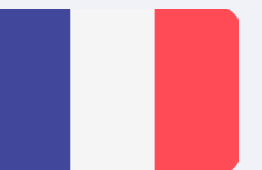
## Programme et contenu

- Introduction aux formules avancées : rappel sur les prérequis et les fonctions indispensables
- Utilisation avancée des références relatives, absolues et mixtes dans les formules
- Utilisation avancée de la fonctionnalité "Tableau" pour gérer et analyser les données
- Application pratique : utilisation avancée des fonctions de calcul et création de formules complexes
- Exercices pratiques et récapitulatif de la journée
- Maîtrise des fonctions de recherche : rechercheV, rechercheH, et autres fonctions de recherche avancées
- Manipulation avancée des données temporelles : utilisation des fonctions de dates et calculs d'écarts
- Création et personnalisation de tableaux croisés dynamiques pour l'analyse de données approfondie
- Application pratique : manipulation avancée des tableaux croisés dynamiques, création de graphiques
- Conclusion de la formation, questions et réponses, remise des certificats



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO





# 09

## Formations **REVENUE MANAGEMENT**



## Public

Chefs d'entreprise, gérants, directeurs, réceptionnistes, agents de réservation, commerciaux internes, commerciaux externes ainsi que toute personne en charge de la commercialisation d'un hôtel-restaurant. 6 apprenants max.

## Prérequis

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

## Matériel &amp; outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Paperboard, documents Powerpoint, Wordn Excel, Emails édités par HOSPITALI-T, Socrative (quiz), Kahoot (battle question)

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : À partir de 475€ HT / part.  
INTER : Sur devis



# Parcours RM niveau I : Les fondations du Revenue Management

Implémenter les techniques de Revenue Management (ou Yield Management) au sein d'un établissement, se prépare et requiert bon nombre de prérequis. En premier lieu, comprendre ce qu'est le Revenue Management, et quels sont ses objectifs. A l'issue de cette formation de 2 jours, vous serez en capacité de déployer les premières étapes de votre stratégie tarifaire annuelle tout en maximisant vos revenus à court terme.



## Objectifs pédagogiques

- Définir les enjeux du revenue management
- Être capable d'établir et d'implémenter la segmentation sur son établissement
- Construire son calendrier de la demande
- Déployer sa stratégie tarifaire



## Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Présentiel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formateurs

Adrien GUILLAUME  
Damien ROMEO  
Florent MARCHAND



# Parcours RM niveau I : Les fondations du Revenue Management



## Programme et contenu

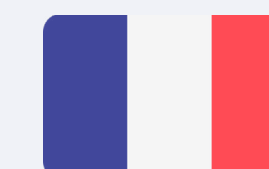
- Les origines du revenue management
- Les enjeux du revenue management
- Etablir sa segmentation
- Le calendrier de la demande
- Déployer sa stratégie tarifaire



## Modalités d'évaluation

- Evaluation-diagnostic
- Recueil des attentes / Présentation du programme
- Cours / Mise en pratique (exercices, quizz, études de cas) / correction
- Evaluation de fin de formation / Evaluation à chaud

**Formation personnalisable pour tout groupe constitué en INTRA entreprise. Objectifs et contenu adaptés à vos enjeux et au public concerné. Nous consulter.**



Français

Éligible aux financements OPCO





**Public**

Chefs d'entreprise, gérants, directeurs, réceptionnistes, agents de réservation, commerciaux internes, commerciaux externes ainsi que toute personne en charge de la commercialisation d'un hôtel-restaurant. 6 apprenants max.

**Prérequis**

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

**Matériel & outils pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Paperboard, documents Powerpoint, Wordn Excel, Emails édités par HOSPITALI-T, Socrative (quiz), Kahoot (battle question)

**Durée/Tarif**

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : À partir de 475€ HT / part.  
INTER : Sur devis



# Parcours RM niveau II : Maximiser ses revenus

Dans la continuité de notre parcours RM niveau I, vous êtes désormais en capacité d'établir seul votre stratégie tarifaire. Ce second volet a pour objectif de vous permettre d'optimiser vos revenus.

Les facteurs clefs pour y parvenir? Vendre au bon tarif, au bon client, via le bon canal au bon moment. A l'issue de cette formation, vous saurez anticiper la demande, scénariser jour par jour vos ventes et prendre des décisions stratégiques qui vous permettront de maximiser vos revenus.

**Objectifs pédagogiques**

- Définir le segment le plus contributeur par jour
- Scénariser son chiffre d'affaires jour par jour
- Optimiser sa tarification et sa distribution au quotidien
- Établir ses premiers forecasts
- Autonomiser ses prises de décision

**Méthode pédagogique**

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Présentiel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formateurs

Damien ROMEO  
Florent MARCHAND  
Adrien GUILLAUME



# Parcours RM niveau II : Maximiser ses revenus



## Programme

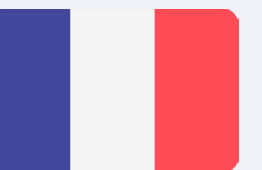
- Définition des objectifs et des termes techniques
- Analyse du mix client et de ses cibles
- Analyse de sa stratégie tarifaire actuelle
- Etablissement d'une méthodologie quotidienne
- Implémentation de bonnes pratiques de distribution
- Test d'évaluation des connaissances



## Contenu

- Scénariser ses ventes par jour et par segment
- La vision de son mix global et journalier
- Adapter sa stratégie marketing en fonction de son mix et de ses cibles
- Analyser / repenser sa construction tarifaire : logique - écarts
- Etablir un plan d'actions d'optimisation des résultats
- Mise en place des bonnes pratiques pour rééquilibrer sa balance direct / indirect

**Formation personnalisable pour tout groupe constitué en INTRA entreprise.**  
**Objectifs et contenu adaptés à vos enjeux et au public concerné.**  
**Nous consulter.**



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO







# 10 Formations **COMMERCIAL & MARKETING**

## Public

## 4 à 8 apprenants

Chefs d'entreprise, gérants, directeurs, réceptionnistes, agents de réservation, commerciaux internes, commerciaux externes ainsi que toute personne en charge de la commercialisation d'un hôtel-restaurant en contact clients

## Prérequis

Profil commercial, être en activité au sein de l'établissement

## Matériel &amp; outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

Si 4 apprenants

→ à partir de 700€ HT / apprenant

Si 6 apprenants

→ à partir de 460€ HT / apprenant

Possible en INTRA ou INTER

INTER : sur devis

# Les clés d'une commercialisation réussie

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.



## Objectifs pédagogiques

- Sensibiliser les participants à la commercialisation hôtelière
- Apporter les premières clés d'une commercialisation externe réussie
- Responsabiliser les équipes dans une logique commerciale quotidienne
- Démontrer l'impact d'une bonne commercialisation
- Mettre en place les bonnes pratiques commerciales
- Valider les acquis de chaque stagiaire



## Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Présentiel



Distanciel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

# Les clés d'une commercialisation réussie



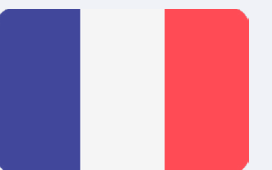
## Programme et contenu

- Tests d'évaluation (aptitude commerciale, savoir-être en clientèle)
- Définition des objectifs individuels & communs
- Travail en groupe de 4
- Restitution et évaluation des acquis entre chaque séance
- Chapitres : savoir établir un plan d'actions commerciales, savoir établir sa grille tarifaire, connaître ses différents segments de clientèle, savoir développer sa zone de chalandise, savoir rédiger des emails commerciaux, savoir suivre et relancer un client, savoir prioriser ses tâches au quotidien
- Découverte du Plan d'Actions Commerciales & Marketing. Pour qui, pourquoi?
- Découverte des 6 segments de clientèle principaux en hôtellerie
- Initiation aux fondamentaux du Revenue Management : Pourquoi, comment?
- Le Marketing direct : comment réaliser ses propres supports percutants (pdf, jpeg,...)
- 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,...



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux financements OPCO





## Public

Propriétaires, gérants de structures d'hébergement, directeurs, équipe commerciale. 6 apprenants max.

## Prérequis

Profil commercial, être en activité au sein de l'établissement, expérience terrain d'1 an minimum

## Matériel &amp; outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)  
Entretien préalable : 45mn avec le donneur d'ordre

INTRA : 3000€ HT hors frais de déplacements. Soit 500€ HT / personne  
INTER : Sur devis

→ Un suivi en visio 3 mois après, durée 1h30 pour suivi mise en place plan d'action : OFFERT

# Concevoir un Plan d'Actions Commerciales efficace

Pour gérer et piloter avec succès une structure d'hébergement tout au long de l'année, prendre des décisions et orientations stratégiques judicieuses, il est indispensable de développer une stratégie de distribution directe et indirecte et d'élaborer un véritable plan d'actions commerciales.



## Objectifs pédagogiques

- Être en mesure de définir son marché, ses segmentations
- Être capable d'élaborer et de formaliser un plan d'actions commerciales et de mener des opérations efficaces par marché
- Savoir piloter et mesurer les actions réalisées



## Bénéfices de la formation pour la structure et les apprenants

- Montée en compétences commerciales → Rétention des équipes
- Identifier les priorités stratégiques → Actions ciblées : meilleur ROI
- Définir des KPI → Visualisation et suivi de la performance
- Suivi à **J+3 mois** des plans d'action → Implication des équipes et suivi managérial

**Un certificat de réalisation sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation.**



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formatrice

Claire BERINGER



# Concevoir un Plan d'Actions Commerciales efficace



## Programme

### Jour 1

- 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

### Jour 2

- 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
- Concevoir son PAC
- **J + 3 mois** suivi en visio de la mise en place des actions individuelles et collectives



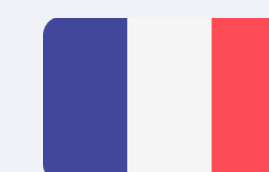
## Modalités d'évaluation des acquis de la formation

- Simulations
- Études de cas



## Modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Réaction à chaud en fin de formation des participants
- Réaction à froid à **J+2 mois**
- Échanges avec le formateur et le donneur d'ordre



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO





## Public

12 apprenants max  
Responsables commerciaux, chefs de projets, personne évoluant vers des responsabilités de gestion de demande de groupes.

## Prérequis

Profil commercial

## Matériel &amp; outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

## Durée/Tarif

Entretien préalable : 45mn avec le donneur d'ordre : OFFERT

Volume horaire : 3 journées de 7h consécutives (21h)

INTRA : 1500€ HT / jour  
hors frais de déplacements.  
INTER : Sur devis

→ Un suivi en visio 3 mois après, durée 1h30 pour suivi mise en place plan d'action : OFFERT

# Réussir sa commercialisation réceptive

Formation animée par Christine RAMADIER & Adrien GUILLAUME, disposant chacun de 35 années d'expérience cumulées dans l'hôtellerie de luxe à l'international. Experts de la ventes des séminaires et banquets, ils sauront transmettre à votre équipe les clefs pratiques pour augmenter le taux de concrétisation et fidéliser les clients.



## Objectifs pédagogiques

- Développer les compétences de qualification des demandes par l'écoute et le questionnement
- Gérer la relation client avec efficacité
- Savoir gérer les objections
- Être capable d'obtenir et comprendre les motifs de refus
- Améliorer ou mettre en place les fichiers de suivis et d'analyses
- Mise en place d'un plan d'action individuel et collectif avec des objectifs SMART



## Bénéfices de la formation pour la structure et les bénéficiaires

- Montée en compétences commerciales → Rétention des équipes
- Augmentation du taux de concrétisation → Accroissement du chiffre d'affaire, ROI
- Gestion de la relation client → Fidélisation
- Harmonisation des process de vente → Formation des nouveaux arrivants facilitée
- Suivi à **J+3 mois** des plans d'action → Implication des équipes et suivi managérial

**Un certificat de réalisation sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation.**



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formatrice

Christine RAMADIER



# Réussir sa commercialisation réceptive



## Programme

### Jour 1

- Les différentes étapes de la qualification
- Savoir écouter, développer l'art de poser les questions pertinentes
- Identifier les besoins clients et personnaliser son offre

### Jour 2

- Apprendre à gérer les objections
- Conclure la vente
- Personnaliser le suivi et fidéliser le client
- Élaboration plan d'action individuel et collectif
- **J + 3 mois** suivi en visio de la mise en place des actions individuelles et collectives



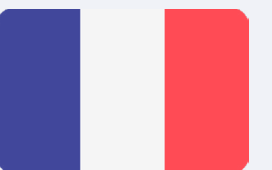
## Modalités d'évaluation des acquis de la formation

- Auto-évaluation au fil du programme
- Quiz, jeux en équipe, mises en situation
- Retour d'expériences en début et fin de journée



## Modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Réaction à chaud en fin de formation des participants
- Réaction à froid à **J+2 mois**
- Échanges avec le formateur et le donneur d'ordre



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

6 apprenants max  
Responsables commerciaux, chefs de projets, personne évoluant vers des responsabilités de gestion de demande de groupes

## Prérequis

Profil commercial

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées de 7h consécutives ou espacées de 2 semaines (14h)

100% distanciel : 2 Sessions de 2h / semaines sur 4 semaines

INTRA : 3000€ HT / jour  
(hors frais de déplacements)  
soit à partir de 500€ / pers.  
INTER : Sur devis

→ Un suivi en visio 3 mois après, durée 1h30 pour suivi mise en place plan d'action : OFFERT

# Le prospecting dans tous ses états

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.



## Objectifs pédagogiques

- Développer les compétences en prospection de votre équipe commerciale
- Être capable d'analyser sa base de données pour identifier les zones de croissance/de prospection
- Savoir préparer des appels de prospection et personnaliser ses arguments de vente
- Être capable de s'adapter face au client, d'engager un dialogue, d'obtenir et comprendre les motifs de refus
- Mettre en place des scenarii de ventes. Améliorer le suivi et l'analyse
- Mise en place d'un plan d'action individuel et collectif avec des objectifs SMART



Présentiel



Distanciel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formatrice

Maud LICARI



# Le prospecting dans tous ses états



## Programme

### Jour 1

- 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

### Jour 2

- 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



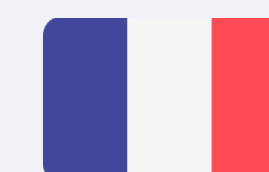
## Modalités d'évaluation des acquis de la formation

- Auto-évaluation au fil du programme
- Quiz, jeux en équipe, mises en situation
- Retour d'expériences en début et fin de journée



## Modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Réaction à chaud en fin de formation des participants
- Réaction à froid à **J+2 mois**
- **J+3 mois** suivi en visio de la mise en place des actions individuelles et collectives

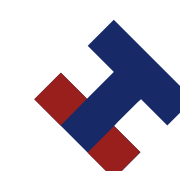


Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO





## **La vente-conseil B2B : De l'identification de sa cible à la finalisation de la vente**





## **La vente-conseil B2B : De l'identification de sa cible à la finalisation de la vente**



## Public

4 à 8 apprenants  
Directeurs, chefs d'entreprise, réceptionnistes, agents de réservation et managers. Toute personne en relation avec la clientèle à la réception et au téléphone

## Prérequis

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

## Matériel &amp; outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Accès au PMS
- Accès à la ligne téléphonique
- Jeux de rôles
- Quiz

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# 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.



## Objectifs pédagogiques

- Lister les 10 informations essentielles d'une réservation aux standards du luxe
- Ordonner les 8 éléments nécessaires à la reformulation
- Illustrer les 4 types d'expressions négatives à éviter
- Lister les services disponibles à la clientèle de tourisme
- Associer rapidement les 5 demandes récurrentes des clients tourisme aux services adaptés
- Employer la méthode SONCASE



## Méthode pédagogique

Une partie de la formation sera coconstruite et coanimée avec le N+1 afin de l'accompagner dans sa démarche pédagogique et de donner des exemples concrets vécus en entreprise. Il s'agit d'un module de formation Business Experience favorisant la cohésion d'équipe et l'engagement collaborateur dans une démarche de fidélisation client.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Hadrien BOBILLON



# Maximiser ses ventes en réception & réservation



## Programme et contenu

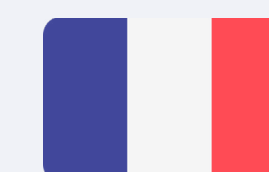
La formation débutera en récapitulant les essentiels de la réservation par téléphone, comprenant la reformulation et la communication positive. Co animé avec le N+1, des jeux de rôles seront mis en place en fonction des services de l'établissement et de la technique de vente SONCASE.

- Les essentiels de la réservation par téléphone
- La reformulation
- Identifier les fenêtres de réservations des clients
- Connaître ses offres et ses tarifs
- L'upselling, le crosseling et la fidélité
- La communication positive
- Comprendre les avantages des ventes additionnelles
- Gérer les appels téléphoniques
- Jeux de rôles selon les techniques de ventes SONCASE
- Quiz



## Modalités d'évaluation

- QCM et contrôle continu durant la formation



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

Entre 4 et 8 apprenants  
Toute personne ayant un niveau initial en anglais/allemand, amenée à accueillir et échanger dans le domaine du tourisme en anglais/allemand (selon le choix de la langue pour la formation)

## Prérequis

Evaluation-diagnostic en début de formation (QCM)

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Mieux vendre et satisfaire dans une autre langue (anglais/allemand)

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.



## Objectifs pédagogiques

- Améliorer l'accueil des clients étrangers en Anglais, gagner en confiance et aisance relationnelle
- Maîtriser le vocabulaire lié à la vente, effectuer les opérations d'encaissement
- Adapter sa vente-conseil auprès de clients étrangers
- S'approprier les "clés" de réussite pour l'accueil convivial



## Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation.  
Lors de cet entretien seront évalués :  
- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation  
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs  
Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

# Mieux vendre et satisfaire dans une autre langue (anglais/allemand)



## Programme et contenu

Tests d'évaluation / définition des objectifs individuels / travail en leçons individuelles / entraînement à la compréhension écrite / conversation / travail de prononciation et d'accentuation / développement de la fluidité verbale et de la spontanéité de l'expression orale / mise en situations (sketches, improvisations, dialogues)

- Les fondamentaux 1ère part. : nombres, pronoms, syntaxe, modaux
- Les fondamentaux 2ème part. : 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), hébergement
- 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



## Modalités d'évaluation

- QCM et contrôle continu durant la formation



Anglais



Allemand

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

12 apprenants max  
Responsables commerciaux, chefs de projets, personne évoluant vers des responsabilités de gestion de demande de groupes

## Prérequis

Profil commercial

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées de 7h consécutives ou espacées de 2 semaines (14h)

100% distanciel : 2 Sessions de 2h / semaines sur 4 semaines

INTRA : 1500€ HT / jour  
(hors frais de déplacements)  
INTER : Sur devis

→ Un suivi en visio 3 mois après, durée 1h30 pour suivi mise en place plan d'action : OFFERT

# Apprendre à gérer son temps et ses Comptes Clients

Formation conçue et animée par nos consultants experts en Ventes & Développement Commercial. Le Développement Commercial 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. Ainsi, vous pourrez développer le Chiffre d'Affaires de votre établissement sur le long-terme et à traverser avec aisance les saisonnalités de l'industrie.



## Objectifs pédagogiques

- Développer la maîtrise et compréhension du Relationnel Client des équipes
- Analyser sa Base de Données Clients pour identifier les zones de croissance/de prospection
- Savoir préparer des appels de prospection et de suivi afin de développer ses Comptes Clients
- S'adapter face au client, engager un dialogue, obtenir des informations et de s'en servir pour améliorer son relationnel et engagement
- Améliorer les fichiers de suivis et d'analyses, mettre en place des procès de suivi
- Mise en place d'un plan d'action individuel et collectif avec des objectifs SMART



## Bénéfices de la formation pour la structure et les bénéficiaires

- Montée en compétences commerciales → Rétention des équipes
- Augmentation du taux de concrétisation → Accroissement du chiffre d'affaire, ROI
- Gestion de la relation client → Fidélisation
- Harmonisation des process de vente → Formation des nouveaux arrivants facilitée
- Suivi à **J+3 mois** des plans d'action → Implication des équipes et suivi managérial



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formatrice

Maud LICARI



# Apprendre à gérer son temps et ses comptes clients



## Programme

### Jour 1

- Comprendre sa Base de Données Clients: rechercher, analyser, trier, filtrer
- Entre Data & Humain: le début du Relationnel Client. Echanger avec ses comptes client, apprendre à mettre en place un suivi personnalisé pour chaque compte, pour chaque histoire
- Personnaliser chaque étape: Prospect, Nouveau Compte, Ancien Compte Déçu, Compte Clé

### Jour 2

- 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 Événement Client, Salon ou Cocktail
- Elaboration plan d'action individuel et collectif



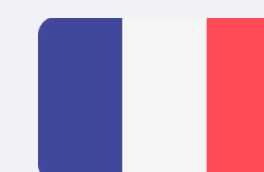
## Modalités d'évaluation des acquis de la formation

- Auto-évaluation au fil du programme
- Quiz, jeux en équipe, mises en situation
- Retour d'expériences en début et fin de journée



## Modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Réaction à chaud en fin de formation des participants
- Réaction à froid à **J+2 mois**
- Échanges avec le formateur et le donneur d'ordre



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO





## Public

12 apprenants max  
Responsables commerciaux,  
réceptifs ou externes, Chef de projets  
opérationnels

## Prérequis

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

Matériel & outils  
pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion  
internet et webcam

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées de 7h  
consécutives ou espacées de  
2 semaines (14h)

INTRA : 1800€ HT / jour tests inclus  
(hors frais de déplacements)

INTER : Sur devis

→ Un suivi en visio 3 mois après,  
durée 1h30 pour suivi mise en place  
plan d'action : OFFERT

# Développer une relation commerciale à l'aide du 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.



## Objectifs pédagogiques

- Identifier ses comportements en grâce à l'outil DISC
- Identifier les 4 différents profils de ses interlocuteurs
- Adapter sa communication en fonction du profil identifié
- Développer ses compétences relationnelles pour mieux convaincre



## Bénéfices de la formation DISC pour la structure et les bénéficiaires

Mieux se connaître soi-même : forces, limites, axes de développement

Mieux comprendre les autres et leurs différences (avec soi)

Mieux communiquer avec les autres : gagner en efficacité et en fluidité

- Montée en compétences commerciales → Rétention des équipes
- Augmentation du taux de concrétisation → Accroissement du chiffre d'affaire, ROI
- Meilleure gestion de la relation client → Fidélisation
- Harmonisation communication interne → Formation des nouveaux arrivants facilitée
- Suivi à **J+3 mois** des plans d'action → Implication des équipes et suivi managérial

**Un certificat de réalisation sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation.**



Présentiel



Distanciel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formatrice

Christine RAMADIER



# Développer une relation commerciale à l'aide du DISC



## Programme

Passage du test DISC 10 jours avant la formation

### Jour 1

- Comprendre les 4 différents profils et les comportements liés
- Identifier les profils en fonction de leurs comportements
- Comprendre son propre profil, et améliorer ses performances commerciales

### Jour 2

- Entrer en relation avec le client en fonction de son profil
- S'adapter et communiquer en fonction du profil du client
- Négocier et fidéliser les clients
- Mise en place d'un plan d'action individuel et d'équipes

**J+3 mois** suivi en visio de la mise en place des actions individuelles et collectives



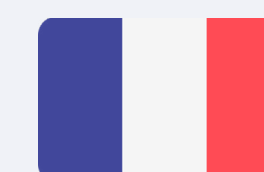
## Modalités d'évaluation des acquis de la formation

- Auto-évaluation au fil du programme
- Quiz, jeux en équipe, mises en situation
- Retour d'expériences en début et fin de journée



## Modalités d'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Réaction à chaud en fin de formation des participants
- Réaction à froid à **J+2 mois**
- Échanges avec le formateur et le donneur d'ordre

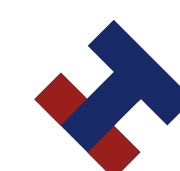


Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

6 apprenants max  
chefs d'entreprise, gérants, directeurs,  
réceptionnistes, agents de réservation,  
commerciaux internes, commerciaux  
externes ainsi que toute personne en  
charge de la commercialisation d'un  
hôtel-restaurant

## Prérequis

Être en activité au sein de  
l'établissement et à l'aise avec l'outil  
informatique

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion  
internet et webcam
- Paperboard, documents Powerpoint,  
Wordn Excel, Emails édités par  
HOSPITALI-T, Socrative (quiz),  
Kahoot (battle question)

## Durée/Tarif

Volume horaire : 1,5 jours (10h)

INTRA : À partir de 475€ HT / part.  
(hors frais de déplacement)

INTER : Sur devis

# Réussir ses campagnes d'emailing

La création d'emailing, qu'il soit destiné à un public BtoB (Business to Business) ou BtoC (Business to Consumer), est un outil de communication et de marketing essentiel pour toute structure d'hébergement. Elle permet non seulement de fidéliser la clientèle existante, mais aussi d'attirer de nouveaux clients en mettant en avant les offres, les nouveautés, et les atouts de l'établissement. À l'issue de cette formation de 1,5 jours, vous aurez les compétences nécessaires pour concevoir, rédiger et diffuser de emailing efficaces, adaptées aux spécificités des audiences BtoB et BtoC dans le secteur hôtelier.



## Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance de l'emailing dans la stratégie de communication et de commercialisation hôtelière
- Apprendre à concevoir et à rédiger des emails attractifs et efficaces, adaptés aux besoins spécifiques des clients BtoB et BtoC
- Maîtriser les outils et techniques pour analyser et optimiser les campagnes



## Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Présentiel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formatrice

Claire BERINGER



# Réussir ses campagnes d'emailing



## Programme

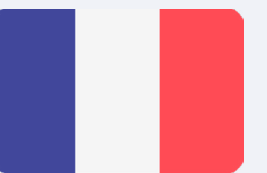
- Évaluation-diagnostic et recueil des attentes
- Les fondamentaux de l'emailing : importance, objectifs, spécificités BtoB et BtoC
- Conception d'emails : structuration du message, design, personnalisation
- Rédaction de contenu engageant : titres accrocheurs, storytelling, appels à l'action
- Optimisation et suivi : outils d'analyse, A/B testing, interprétation des KPIs
- Évaluation de fin de formation pour mesurer l'acquisition des compétences et l'application pratique



## Contenu

- **Introduction à l'emailing** : Présentation des bases de l'email marketing, son rôle clé dans la communication et la commercialisation hôtelière, différences entre approches BtoB et BtoC
- **Stratégies de conception** : Approfondissement des techniques de segmentation de l'audience, conseils pour la création de contenus personnalisés et engageants, structuration efficace de l'email pour maximiser l'impact
- **Techniques de rédaction** : Focus sur la rédaction de titres accrocheurs, développement de messages clairs et persuasifs, utilisation de call-to-action (CTA) pour encourager l'action
- **Optimisation et analyse** : Introduction aux outils d'analyse des performances, méthodes d'A/B testing pour tester différentes versions d'un email, interprétation des résultats pour améliorer les campagnes futures

**Formation personnalisable pour tout groupe constitué en INTRA entreprise. Objectifs et contenu adaptés à vos enjeux et au public concerné. Nous consulter.**



Français



Anglais

Éligible aux financements OPCO

## Public

8 apprenants max  
chefs d'entreprise, gérants, directeurs,  
réceptionnistes, agents de réservation,  
commerciaux internes, commerciaux  
externes ainsi que toute personne en  
charge de la commercialisation d'un  
hôtel-restaurant

## Prérequis

Être impliqué dans la gestion  
quotidienne de l'entreprise

Matériel & outils  
pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée  
d'un paperboard
- Ordinateur et smartphone avec  
connexion internet et webcam
- Outils de gestion (bilan, état des  
résultats des deux dernières années)
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : À partir de 600€ HT / part.  
INTER : À partir de 600€ HT / part.

# Réseaux sociaux : en faire un allié pour booster votre CA

Facebook, Instagram, LinkedIn : les bases en tant que marque hôtel-restaurant  
LinkedIn : les bases en tant qu'individu - Dirigeant, commercial,...

Les réseaux sociaux sont parmi les seuls canaux de communication gratuit  
ET performant. Cela permet d'attirer une clientèle large et variée, de fidéliser  
vos clients existants et de gérer la réputation en ligne. Se former à leur  
utilisation optimise ces avantages : vous comprendrez sur quels réseaux  
sociaux être présent, vous apprendrez à créer du contenu attractif, à interagir  
efficacement avec les clients et à utiliser les outils publicitaires pour augmenter  
vos réservations et votre chiffre d'affaires.



## Objectifs pédagogiques

- Définir sa stratégie Social Media
- Comprendre les réseaux sociaux et leur utilisation
- Être autonome sur sa prise de parole sur les réseaux sociaux
- Booster sa notoriété et son image de marque pour augmenter son chiffre d'affaires



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues  
de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME

## Formateur

Mika PALLU



# Réseaux sociaux : en faire un allié pour booster votre CA



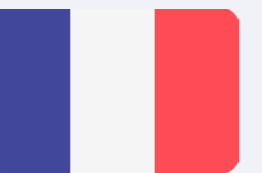
## Programme et contenu

- Définition des objectifs et des termes techniques
- Pourquoi être présent sur les réseaux sociaux ?
- Définir sa stratégie Social Media
- Mettre à jour ses pages/comptes existants
- Découvrir les réseaux sociaux pertinents à son activité
- Découvrir les formats de publication
- Savoir utiliser les publicités
- Savoir interagir avec sa communauté
- Savoir analyser les statistiques



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français



Anglais

Éligible aux  
financements  
OPCO





## Public

2 à 8 apprenants max  
Toute personne ayant un niveau initial à accueillir et échanger dans le domaine du tourisme en anglais / allemand (selon le choix de la langue pour la formation)

## Prérequis

Évaluation-diagnostic en début de formation (QCM)

## Matériel &amp; outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

## Durée/Tarif

Volume horaire : 7h, dispensées en 2 sessions de 3,5h

INTRA : À partir de 300€ HT / part.  
Possible en INTRA ou INTER

# Gagner en aisance et en naturel face au client

Parmi les prérequis que prône l'industrie du CHR, avoir la bonne attitude face à la clientèle est primordial. S'exprimer avec aisance et naturel tout en respectant les codes du métier (attitude et vocabulaire) est essentiel. Conscient de l'impérieuse nécessité de montée en compétences de vos équipes, nos experts ont développé une méthodologie unique mêlant l'acquisition des bonnes pratiques-vocabulaire-attitudes et les ateliers théâtraux pour leur mise en œuvre.

**2 parcours disponibles** : Restauration et hébergement

**2 positionnements** : Traditionnel/économique et haut de gamme/luxe



## Objectifs pédagogiques

- Acquérir du vocabulaire et des postures
- Savoir mener une communication adaptée
- Être à l'aise dans son attitude
- Être compréhensible et percutant à l'oral



## Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle s'appuie sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique. 1/4 théorie, 1/4 d'exercices et 1/2 de pratique. Travail en groupe (4 à 8)



Présentiel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME



# Gagner en aisance et en naturel face au client



## Programme

**Matin** : échauffement corporel & vocal, travail sur le vocabulaire et le langage corporel

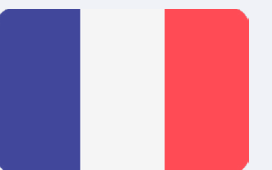
**Après-midi** : 1ers jeux de rôles sur des thèmes professionnels. Évaluations par les apprenants et deuxièmes jeux de rôles



## Contenu

Le contenu sera adapté aux divisions et parcours choisis par le responsable de la formation. Les grands axes seront :

- Travail sur le corps (aisance et langage du corps)
- Travail sur la voix (respiration - articulation - pauses -modulations)
- Travail sur la posture et le vocabulaire spécifique
- Travail d'improvisation théâtrale (scénettes de situations professionnelles)




Français

Éligible aux  
financements  
OPCO





A photograph of a man and a woman working together at a desk. The man is on the left, looking down at a clipboard. The woman is on the right, also looking down at the clipboard. They are both wearing dark clothing. The background is a plain wall. A large teal geometric shape, consisting of several overlapping triangles, is overlaid on the right side of the image. The text '11 Formations RECRUTEMENT' is written in white on the teal background.

# 11 Formations **RECRUTEMENT**



## Public

Directeurs, chefs de services, responsables d'équipes et équipe opérationnelle. 2 à 8 participants

## Prérequis

Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Fiches de poste existantes
- Sélection de CV reçus

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours recrutement niveau I : Mettre en place un processus efficace

Cette formation a pour objectif de permettre à vos équipes encadrantes de définir leur besoin en recrutement, communiquer leurs besoins en interne et externe, définir les différentes étapes d'un processus de recrutement, mener des entretiens et valider un candidat. Nous travaillerons sur les outils à mettre en place afin de proposer une expérience candidat à la hauteur de votre entreprise.



## Objectifs pédagogiques

- Définir ses besoins en recrutement
- Déterminer le profil recherché
- Rédiger une offre d'emploi attractive
- Mettre en place un processus de recrutement commun
- Rédiger une trame d'entretien structuré
- Maintenir le lien avec le candidat jusqu'à sa reprise de poste



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours recrutement niveau I : Mettre en place un processus efficace



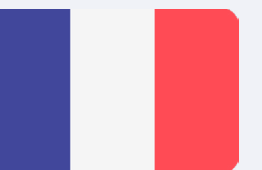
## Programme et contenu

- Anticiper les besoins en recrutement
- Connaitre les ressources internes
- Définir les profils recherchés (compétences, savoir-être, etc.)
- Rédiger une offre d'emploi attractive d'après une fiche de poste
- Diffuser une offre d'emploi en interne et en externe
- Pré-sélectionner les candidats
- Programmer un entretien en présentiel ou à distance
- Rédiger une trame d'entretien structuré par poste recherché
- Savoir présenter l'entreprise, le poste, l'environnement de travail, les conditions du poste
- Mener un entretien en présentiel ou à distance (accueil, matériel, invitation, etc.)
- Synthétiser ses échanges et faire un choix
- Valider un candidat, faire un retour aux personnes non retenues
- Accueillir un nouveau collaborateur



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

Directeurs, chefs de services, responsables d'équipes et équipe opérationnelle. 2 à 8 participants

## Prérequis

Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC
- Fiches de poste existantes

## Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours recrutement niveau II : Mettre en place les entretiens structurés dans son processus

Cette formation a pour objectif de permettre à vos équipes impliquées dans un processus de recrutement de rédiger une trame d'entretien structuré commune à tous les décideurs en recrutement afin de mettre en place un processus commun de validation des candidats. Cet outil permettra à toute personne de recevoir un candidat quelque soit le poste visé.



## Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'utilité de l'entretien structuré
- Identifier les critères à évaluer et les hiérarchiser
- Déterminer le profil recherché ou persona candidat
- Comprendre une fiche de poste
- Rédiger une trame d'entretien regroupant des questions situationnelles, comportementales
- Définir une grille d'évaluation



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation.  
Lors de cet entretien seront évalués :  
- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation  
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs  
Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours recrutement niveau II : Mettre en place les entretiens structurés dans son processus



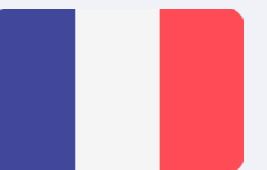
## Programme et contenu

- Définir les profils recherchés (compétences, savoir-être, etc.)
- Rédiger une trame d'entretien structuré pour chaque poste recherché
- Identifier les critères essentiels chez un candidat selon la grille établie
- Évaluer les candidats sur la base de même critère dans une démarche juste et respectueuse
- Savoir présenter l'entreprise, le poste, l'environnement de travail, les conditions du poste
- Être en mesure de valider un candidat selon des critères préalablement établis et validés par tous



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

Directeurs, chefs de services, responsables d'équipes et équipe opérationnelle. 2 à 8 participants

## Prérequis

Être impliqué dans la gestion quotidienne de l'établissement

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

## Durée/Tarif

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA : 1500€ HT / journée  
INTER : sur devis



# Parcours recrutement niveau III : Mettre en place un processus d'intégration efficace

Ce module est conçu pour aider les managers à optimiser l'accueil et l'intégration des nouveaux employés. Il fait partie d'une série de trois modules sur le recrutement et se concentre sur les meilleures pratiques pour améliorer la rétention et la satisfaction des nouveaux collaborateurs.



## Objectifs pédagogiques

- Être capable d'intégrer un nouveau collaborateur de manière efficace
- Organiser le parcours et le suivi de l'intégration du nouveau collaborateur
- Savoir présenter et expliquer le fonctionnement de l'entreprise, de l'équipe d'accueil, et du poste
- Utiliser des outils digitaux pour faciliter le processus d'intégration



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours recrutement niveau III : Mettre en place un processus d'intégration efficace



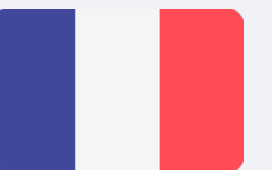
## Programme et contenu

- **Introduction**
- **Quelques chiffres** sur le turnover et l'importance de l'onboarding
- **La notion de Turnover** et son impact sur l'entreprise
- **Les étapes d'un onboarding réussi**
- Pré-onboarding : Envoi de messages et invitations avant le Jour J
- Accueil le premier jour : Présentations et tour des lieux
- Suivi pendant la première semaine et le premier mois
- **Le rapport d'étonnement** : Outil d'évaluation et de feedback pour les nouveaux employés
- **L'exemple du groupe Big Mama** : Étude de cas sur une intégration réussie
- **Les outils digitaux à votre service** : Présentation des solutions numériques pour l'onboarding
- **Activité finale** : Élaboration en groupe d'une procédure commune pour l'onboarding
- **Conclusion**



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / réaction à froid




Français

Éligible aux  
financements  
OPCO







# 12 Formations **LÉGAL**

## Public

2 à 8 apprenants  
Le personnel d'encadrement et de gestion des ressources humaines des entreprises du secteur Hôtels, Cafés Restaurants

## Prérequis

Être impliqué dans la gestion quotidienne de l'entreprise sur les sujets RH

## Matériel &amp; outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Outils de gestion (bilan, état des résultats des deux dernières années)
- Documents fournisseurs (bons de commande, bons de livraison, factures, état de compte, mercureiale etc...)

## Durée/Tarif

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA, entre 2 et 4 apprenants :  
à partir de 550€ HT / part.  
INTRA, 4 apprenants et + :  
à partir de 450€ HT / part.  
INTER : sur devis

# Parcours droit social niveau I : Les dispositions essentielles de la convention collective CHR

Découvrez notre formation dédiée aux dispositions essentielles de la convention collective du CHR, animée par un avocat spécialisé en droit du travail. À travers des sujets clés tels que les formalités d'embauche, la durée du travail, la rémunération et la protection sociale, cette formation vous offre l'opportunité de rester à jour et de gérer efficacement les défis RH dans un environnement en constante évolution.



## Objectifs pédagogiques

- Identifier les cas de recours appropriés aux différents contrats de travail dans le secteur CHR, en tenant compte des spécificités et des contraintes légales
- Analyser en détail les clauses essentielles des contrats de travail dans le secteur CHR, en mettant l'accent sur leur rédaction, leur interprétation et leur conformité aux exigences légales
- Maîtriser les différentes obligations relatives au temps de travail dans le secteur CHR
- Comprendre les obligations spécifiques concernant les congés payés, les jours fériés, le travail de nuit, ainsi que la durée de préavis et les indemnités à verser en fin de contrat dans le secteur CHR, afin de garantir le respect des droits des employés et la conformité aux réglementations en vigueur



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON  
Adrien GUILLAUME



# Parcours droit social niveau I : Les dispositions essentielles de la convention collective CHR



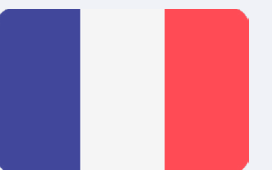
## Programme et contenu

- **Les différents types de contrats de travail dans le CHR :**  
Présentation des contrats de travail : CDI, CDD, extra, saisonnier, temps partiel  
Exemples concrets et cas pratiques  
Points de vigilance pour éviter les contentieux
- **Clauses essentielles des contrats de travail :**  
Analyse approfondie des clauses indispensables  
Exemples de rédaction et mise en situation  
Focus sur les clauses spécifiques à chaque type de contrat
- **Obligations relatives au temps de travail :**  
Affichage des horaires, établissement des plannings  
Durée maximale de travail, gestion des heures supplémentaires  
Exemples pratiques et études de cas
- **Congés payés, jours fériés, travail de nuit et fin de contrat :**  
Règles concernant les congés payés et les jours fériés  
Spécificités du travail de nuit dans le CHR  
Durée de préavis, indemnités en fin de contrat  
Résolution de situations problématiques
- **Session de questions-réponses et clôture de la journée**



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas...)
- Évaluation finale / Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO





## Public

Chef d'entreprise, directeur d'hôtel, DRH, chargé des ressources humaines dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration

## Prérequis

Être impliqué dans la gestion quotidienne de l'entreprise

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Modèles de contrats de travail
- Outils de gestion (bilan, état des résultats des deux dernières années)
- Documents fournisseurs (bons de commande, bons de livraison, factures, état de compte, mercuriale etc...)

## Durée/Tarif

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA : à partir de 330€ HT / part.  
INTER : sur devis

# Parcours droit social niveau II : Bien appliquer le droit du travail en CHR

Il est difficile pour un exploitant de s'y retrouver parmi les différents contrats de travail et différentes règles du code du travail et de la convention collective CHR. Une méconnaissance de ces règles peut être lourde de conséquence (ex: CCD requalifié en CDI...). La formation vise à transmettre les règles essentielles de droit du travail applicable dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.



## Objectifs pédagogiques

- Connaître les cas de recours aux différents contrats de travail (CDI, CDD, extra, saisonnier, temps partiel...) et les points de vigilance pour éviter les contentieux
- Connaître les règles à respecter en matière de temps de travail (durées maximales de travail et temps de repos, heures supplémentaires)
- Être capable d'établir un planning conforme
- Savoir quand organiser une visite médicale auprès de la médecine du travail



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON



# Parcours droit social niveau II : Bien appliquer le droit du travail en CHR



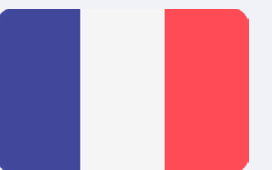
## Programme et contenu

- Les différents contrats de travail et formalités d'embauche (CDD, temps partiel, clauses essentielles, embauche de salariés étrangers)
- Notions et obligations relatives au temps de travail (temps de travail effectif et autres temps, durées maximales de travail et temps de repos, Heures supplémentaires, plannings, congés payés, jours fériés)
- Droit disciplinaire (qu'est-ce qu'une faute, sanction et procédure disciplinaire, règlement intérieur)
- La formation vise à donner les clés juridiques pour sécuriser ses embauches et la gestion de son personnel. Elle permet ainsi la prévention des risques prud'homaux



## Modalités d'évaluation

- Test écrit de positionnement initial de niveau que l'apprenant conserve avec lui
- Tour de table des apprenants pour valider si les attentes ont été atteintes
- Validation des acquis sur chaque sujet durant la session
- Vérification des attentes et des objectifs de chacun mise en place sur paperboard virtuel



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



## Public

Chef d'entreprise, directeur d'hôtel, DRH, chargé des ressources humaines dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration

## Prérequis

Expérience de la gestion du personnel

## Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Modèles de contrats de travail
- Outils de gestion (bilan, état des résultats des deux dernières années)
- Documents fournisseurs (bons de commande, bons de livraison, factures, état de compte, mercuriale etc...)

## Durée/Tarif

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA : à partir de 330€ HT / part.  
INTER : sur devis

# Parcours droit social niveau III : Savoir rompre un contrat de travail et sanctionner un salarié

Rompre un contrat de travail ne s'improvise pas. Une méconnaissance des règles essentielles peut être lourde de conséquence (ex: condamnation prud'homale pour licenciement abusif...). La formation vise à transmettre les règles juridiques et les bonnes pratiques pour sécuriser les ruptures de contrats et les procédures disciplinaires.



## Objectifs pédagogiques

- Connaître les règles essentielles relatives à la rupture du contrat de travail
- Pouvoir sécuriser les procédures de ruptures conventionnelles et de licenciement
- Connaître les situations sanctionnables et la procédure disciplinaire



## Méthode pédagogique

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

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

## Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

## Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON

# Parcours droit social niveau III : Savoir rompre un contrat de travail et sanctionner un salarié



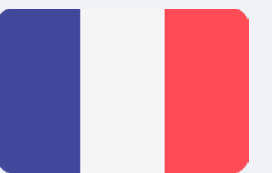
## Programme et contenu

- **Rupture de CDD** (cas de rupture anticipée, indemnités versées)
- **Ruptures de CDI par le salarié** (démission, prise d'acte de la rupture, résiliation judiciaire)
- **Rupture conventionnelle** : Avantage pour le salarié et l'employeur, procédure (salarié protégé et non protégé), indemnités versées (régime social et fiscal des indemnités)
- **Licenciement pour motif personnel** : qu'est-ce qu'un motif personnel de licenciement ? Distinction motifs fautifs et non fautifs, exemples, Procédure de licenciement (salarié protégé et salarié non protégé, indemnités versées, risque et sanction du licenciement abusif et irrégulier)
- **Licenciement pour motif économique** : qu'est-ce qu'un motif économique de licenciement ? Obligation de reclassement et ordre des licenciements, Procédure de licenciement économique individuel
- **Droit disciplinaire** : qu'est-ce qu'une faute ? Sanctions et procédure disciplinaire, Règlement intérieur
  - La formation vise à donner les clés juridiques pour sécuriser les ruptures de contrat et les procédures disciplinaires. Elle permet ainsi la prévention des risques prud'homaux
  - Cette formation pratique vous permettra de gagner en autonomie et d'éviter les erreurs coûteuses



## Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas...)
- Évaluation finale / Réaction à chaud / réaction à froid



Français

Éligible aux  
financements  
OPCO



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

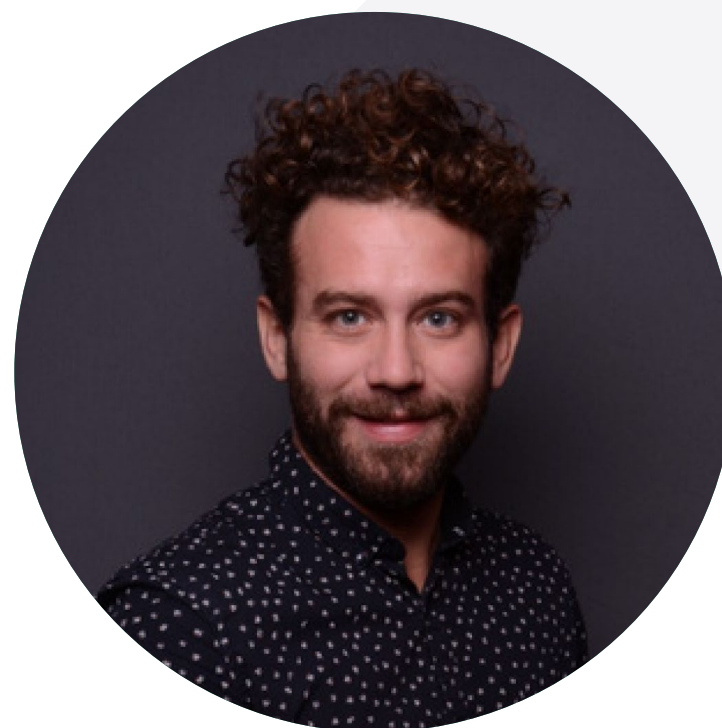


### **Adrien GUILLAUME**

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

**adrien@hospitali-t.org**

**+33 6 60 86 07 60**



### **Hadrien BOBILLON**

- *Management*
- *Front Office & Expérience collab*
- *Housekeeping*

**hadrien@hospitali-t.org**

**+33 6 66 74 03 98**