

CONNAISSANCE DE SOI

APPRENDRE A AVOIR CONFIANCE EN SOI

FORMATION COLLECTIVE
10 participants

OBJECTIFS

- Comprendre ses propres stratégies d'échec et de réussite
- Mettre à jour ses freins, ses propres croyances
- Développer son potentiel et repousser ses propres limites
- Prendre la responsabilité de ses décisions
- Appréhender différemment les situations vécues au quotidien
- Mieux gérer le changement
- Maîtriser une méthode simple de communication pour améliorer son relationnel
- Prendre conscience de ses propres sentiments, de ses besoins et de ses émotions
- Améliorer sa propre personnalité
- Evaluer son influence sur son environnement.

CONTENU

- Déterminer ses propres objectifs de vie
- Mobiliser ses ressources et se donner les moyens d'atteindre ses objectifs
- Reconnaître et respecter ses valeurs et celles des autres
- Comprendre ses propres émotions
- Se mettre en valeur face à son interlocuteur
- Développer sa capacité à écouter
- Utiliser un registre de vocabulaire positif
- Accepter et faire face à la critique
- Garder son self contrôle dans les situations de stress.

ORGANISATION ET METHODES PEDAGOGIQUES :

- Test et entrainement pratique : entretien et conseil personnalisé
- Simulation
- Bilans individualisés.

OUTILS D'EVALUATION

Mise en place d'une grille d'évaluation pré et post stage afin des valider les indicateurs de réussite de l'action.

Durée : 2 jours

GESTION DU STRESS



OBJECTIFS

FORMATION COLLECTIVE
8 participants

- Comprendre son fonctionnement personnel pour adapter son comportement et ses réactions lors de situations stressantes.
- Apprendre à contrôler et à utiliser les stress à bon escient
- Développer des stratégies personnelles de modulation, de contrôle et d'anticipation du stress pour améliorer son efficacité professionnelle et son bien-être psychologique.



CONTENU

- Mieux connaître son stress
 - Définition des différents phénomènes (stress, anxiété, angoisse) et détection des symptômes de ces émotions.
 - Analyse des sources du stress en milieu professionnel
 - Analyse des conséquences individuelles et organisationnelles du stress
 - Proposition d'un modèle d'analyse du stress pour comprendre son fonctionnement et ses répercussions au quotidien
 - Evaluer et développer la connaissance de soi et son environnement
 - Evaluation des stressseurs professionnels (source, fréquence, niveau) et des stratégies d'adaptation.
 - Apprendre à contrôler ses émotions (découverte des différentes techniques de gestion du stress et de ses émotions).
 - Etude des modes de communication en milieu professionnel et de leur répercussions sur les situations de stress
- Agir sur le stress (mise en place d'un plan d'action individuel)
 - Comment utiliser efficacement les soutiens modérateurs dans la gestion du stress
 - Gérer son temps et ses difficultés
 - Adopter une bonne hygiène de vie



ORGANISATION ET METHODES PEDAGOGIQUES :

- Tests et entrainements pratique
- Simulations
- Bilans individualisés.



OUTILS D'EVALUATION

Mise en place d'une grille d'évaluation pré et post stage afin des valider les indicateurs de réussite de l'action.

Durée : 2 jours

COMMUNICATION ET IMAGE PERSONNELLE

FORMATION COLLECTIVE
10 participants



OBJECTIFS

- Prendre conscience de ce que véhicule notre apparence vestimentaire
- Maîtriser des codes vestimentaires
- Modifier son image aux valeurs que l'on souhaite véhiculer
- Optimiser le potentiel de son image personnelle
- Affirmer sa présence
- Intégrer les composantes du langage du corps à sa communication
- Donner de soi une image professionnelle
- Adopter un comportement conscient et adapté



CONTENU

- Lever ses propres freins et blocages personnels
- Définir des axes de communication
- Analyser des axes en situation individuelle
- Optimiser son potentiel de communication
- Comprendre les enjeux du relationnel
- Communiquer et pratiquer une écoute active
- Gagner en efficacité grâce à la communication
- Etablir une image conforme à sa personnalité



ORGANISATION ET METHODES PEDAGOGIQUES :

Cette formation est organisée de manière collective (10 participants) et elle mobilise une pédagogie positive, axée sur la mise en confiance au travers de l'action et de l'expérimentation

- Exposé
- Méthodes inductives
- Jeux de rôles.



OUTILS D'EVALUATION

Mise en place d'une grille d'évaluation pré et post stage afin de valider les indicateurs de réussite de l'action.

Durée : 3 jours

GOVERNANTE

FORMATION COLLECTIVE
10 participants



OBJECTIFS

- Organiser et planifier le fonctionnement général de son service
- Encadrer et motiver son équipe et de se positionner en tant que chef de service
- Etablir une coordination avec les services connexes de l'établissement
- Gérer son temps
- Satisfaire son rôle de « maîtresse de maison »
- Respecter et faire respecter les critères d'accueil client
- Définir et/ou respecter le budget de son service
- Renseigner et exploiter les tableaux de bord de gestion



CONTENU

Manager

- Gérer et assumer la relation hiérarchique
- Prendre des décisions, Animer et motiver son équipe
- Evaluer les aptitudes professionnelles de son personnel
- Conduire une réunion

Gérer

- Elaboration, gestion et contrôle budgétaire
- Lecture et analyse d'un tableau de bord (ratios, écarts, actions correctives)
- Acheter et stocker

Organiser

- Gestion du temps et organisation personnelle
- Les fiches de fonction
- Planifier et organiser le travail de son équipe
- Optimiser la productivité (méthode des 5 M)
- Faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Commercialiser

- L'action commerciale dans l'établissement et dans le service.
- Respecter et faire appliquer les critères de marques
- Connaître et comprendre la clientèle
- Promouvoir les prestations payantes de l'hôtel ou de la résidence
- Réussir l'accueil du client



ORGANISATION ET METHODES PEDAGOGIQUES :

- Test et entrainement pratique : entretien et conseil personnalisé
- Simulation
- Bilans individualisés.



OUTILS D'EVALUATION

Mise en place d'une grille d'évaluation pré et post stage afin des valider les indicateurs de réussite de l'action.

Durée : 3 jours

FEMME DE CHAMBRE

FORMATION COLLECTIVE
10 participants



OBJECTIFS

- Faire l'inventaire des différentes techniques pour faire un lit
- Maîtriser ces techniques lorsqu'elles sont adaptées à l'établissement
- Faire l'inventaire des règles de base d'hygiène et de sécurité liées à ce métier
- Faire l'inventaire des différents produits d'entretien actuellement utilisés dans la profession
- Améliorer le contact client
- Définir des règles de fonctionnement, collectives et consensuelles, avec l'encadrement, pour améliorer la coopération au sein de l'équipe



CONTENU

- Les différents services de l'hôtel et leurs rôles
- Les différentes techniques pour faire un lit
- Sensibilisation aux positions ergonomiques
- L'hygiène
- La sécurité du client et les règles
- La sécurité pour la femme de chambre (savoir se protéger)
- Les produits d'entretien
- Accueil client
- Gestion des remarques et critiques
- L'autocontrôle

Durée : 2 jours

MISE EN SITUATION
DANS UNE CHAMBRE TEMOIN

FORMATION HACCP

FORMATION COLLECTIVE
10 participants

L'HACCP est une méthode, un outil de travail, un système de gestion qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.



OBJECTIFS

- Une connaissance de la réglementation
- Une connaissance des toxi-infections
- La maîtrise de la méthodologie HACCP
- La possibilité d'effectuer des autocontrôles.



CONTENU

La réglementation

- Les différentes sources de la réglementation Européenne
- Quelles sont les implications pour les professionnels ?
- Les nouvelles responsabilités juridiques de la profession.

Les Toxi-infections Alimentaires Collectives.

- Comprendre l'origine des risques microbiologiques
- Les principaux facteurs d'intoxication en restauration hors foyer
- Comment organiser et sécuriser la production en conséquence

Méthodologie HACCP

- Rappels généraux de la méthode HACCP
- Mener l'analyse des risques physiques, chimiques et bactériologiques.
- Identifier les CCP (points de contrôle critiques)
- Les bonnes pratiques d'hygiène
- Un plan de nettoyage désinfection opérationnel

Contrôle HACCP en interne

- Planifier la démarche HACCP
- Audits de contrôle structurels et fonctionnels
- La documentation HACCP : les preuves d'une démarche opérationnelle

Exercices pratiques : méthodologie de projet HACCP

Durée : 5 jours

MISE A L'EPREUVE
DANS UNE CUISINE DE RESTAURANT

RECEPTIONNISTE

FORMATION COLLECTIVE
8 participants



OBJECTIFS

- Réserver un accueil de qualité à une clientèle individuelle ou de groupe et de s'assurer de son confort pendant son séjour,
- Traiter les appels téléphoniques, la correspondance hôtelière,
- Effectuer la gestion des réservations des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés,
- Participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel ainsi qu'à l'élaboration du plan de communication,
- Assurer, sous l'autorité de la direction, l'interface entre les différents services et la clientèle,
- Appliquer les consignes de sécurité définies par la direction.



CONTENU

- **Connaissance de l'environnement "Hébergement"**
- **Administration et gestion du poste de travail**
- **Techniques de communication**
- **Marketing,**
- **Commercialisation**
- **vente**

MISE EN SITUATION
DANS UN HOTEL

Durée : 5 jours

MARKETING HOTELIER

FORMATION COLLECTIVE
10 participants



OBJECTIFS

- Fournir les grands concepts et présenter la démarche du marketing des services hôteliers.
- Apprentissage des techniques de vente hôtelière.



CONTENU

- la spécificité du marketing « hôtelier », Les modes de segmentation du marché interne
- Plan de marketing des services, réalité et fonction d'un service marketing
- les aspects de la qualité des services
- l'évolution du marketing des services
- Les techniques de communications « interpersonnelle »
- Les techniques de vente des produits spécifiques de l'hôtellerie
- Optimiser la vente des produits hôteliers la réactivité du « prospect-client »
- L'observation du prospect/client et le choix du mode de communication
- la réactivité du « prospect-client »
- Les techniques de feedback
- La pyramide inversée (Les techniques modernes de la vente)
- Les techniques de questionnement
- Les techniques d'argumentation
- Les techniques d'implication
- Connaissance de mes produits et services et anticipation des objections
- Techniques de fidélisation
- Contrôle et validation des connaissances

Durée : 10 jours