

# 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 stresseurs 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 entraînements pratique
- Simulations
- Bilans individualisés.



### 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 : 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