



FORTIH est spécialisé dans les parcours professionnels de premier niveau destinés aux nouveaux arrivants dans la Restauration (sans formation Initiale), et pour les professionnels en poste (Développement des Compétences)

FORTIH accompagne le Groupe AUTOGRILL France et ses 3200 collaborateurs, dans la création des contenus pédagogiques, la réalisation des déroulés et l'animation des formations par des formateurs expérimentés. Et depuis 2013, **FORTIH** accompagne le Groupe Autogrill dans le cadre de ses ouvertures : accompagnement dans le cadre de l'embauche et la formation de 80 Contrats de Professionnalisation « Alter Campo ». Ouvertures des Burger King de : Reims, Paris St Lazare et Beaune.

Les Formations en PACA se font en partenariat avec le C.F.A. Corot sur Marseille (13), et le CFA St Maximin (83) qui mettent à disposition leurs salles de formation et leurs plateaux techniques cuisines. Nous utilisons également le plateau technique de BB Solutions à Velaux, pour les formations Barista et Flair-Bartender ainsi qu'une unité mobile pour former sur les territoires

Nous disposons de salles de formation entièrement équipées à Trans en Provence (83), et Saint Maximin (83)

- Vidéoprojecteur, Caméscope, Ecran TV, micro-cravate, oreillettes
- Espace pause avec machine à café, Wi-Fi, photocopieuse
- Stationnement devant les structures. Accessibilité facile (sorties d'Autoroute). Ligne de Bus proches.
- Restauration à moins de 500m à pied.



Moyens Humains et Pédagogiques

■ Trans en Provence FORTIH

Une équipe pédagogique chargée de l'organisation pédagogique des modules de formations (Conception, Test, Déploiement)

Thierry CASTEL, Gérant, riche de son expérience dans d'autres organismes de formation, est en charge de la gestion du centre et de la partie ingénierie pédagogique,

Pour animer les différentes sessions de formations, nous disposons d'une équipe de formateurs consultants externes, experts dans les différents métiers de l'hôtellerie et la restauration.

2 formateurs leaders sont chargés d'accompagner l'équipe de formation sur le terrain.

■ Saint Maximin FORTIH

Une équipe chargée de commercialiser les offres de formation, de piloter les actions et de suivre la partie administrative et financière.

Tony LEGUEM, gérant : est l'interlocuteur privilégié pour la commercialisation et l'aide au montage. Son expérience de responsable formation et développement des compétences pour le groupe Autogrill France, Belgique, Pays-Bas en fait un Ambassadeur auprès des autres Groupes de Restauration (Commerciales, Collectives).

Stéphanie CALCERANO, Responsable Ingénierie financière de formation et développement commercial, est en charge de la coordination de la partie administrative et commerciale.

Laetitia SABBADINI, est en charge du suivi administratif des dossiers, et de l'accompagnement des stagiaires.

■ Notre offre de formation

Développer les compétences des collaborateurs par la Professionnalisation (Employés, maitrisés et cadres) :

Diplômer le personnel par un cursus professionnalisant (CQP - Certificat de qualification professionnelle)

Augmenter le socle de compétences des collaborateurs

Fidéliser les équipes en place

Accompagner les carrières des « Talents »

Développer la VAE (validation des acquis par l'expérience)

Devenir l'Employeur préférentiel – RSE

Techniques Métiers

Améliorer les techniques et la qualité dans les étages	5
Améliorer les techniques et la qualité en réception	6
Professionaliser son service en salle	7
BARISTA, un café d'excellence	8
FLAIR BAR et cocktails	9
Mieux connaître la carte des vins pour mieux la vendre	10

Communication

Accueil	11
Prendre la parole en public	12
Conduire l'entretien annuel d'évaluation	13
Gestion des conflits en interne	14
Gestion des conflits avec les clients	15

Commercialisation : COM

Initiation aux ventes additionnelles	16
Développer son chiffre d'affaire	17
Les bases d'un bon accueil professionnel	18
Améliorer le contact avec la clientèle et la connaissance de soi	19
Être ambassadeur de son territoire	20
Mettre en œuvre un accueil de qualité auprès d'une clientèle étrangère	21
Savoir utiliser les réseaux sociaux pour valoriser sa e-réputation	22
Optimiser son référencement sur le web	23
Un vendeur performant et professionnel	24

Management : MA

Permis de former	25
La formation tutorale	26
Communiquer et manager	27
Manager son équipe	28
Accompagner les performances de son personnel	29
Manager la performance – responsabilité et feedback	30
Renforcer l'efficacité des équipes	31
Management commercial et efficace	32
Management Trans générationnel	33
Le rôle du manager Acteur des risques psychosociaux	34
Gestion des priorités	35
Gestion du stress	36

Ressources Humaines : RH

Les bases du droit du travail convention HCR	37
--	----

Prévention : PREV

Sensibilisation à la sécurité au travail	38
Gestes et postures	39
HACCP	40
Perfectionnement HACCP	41
PMS Plan de Maîtrise Sanitaire	42
SST : Sauveteur Secouriste du Travail	43
MAC SST : Maintien et Actualisation des Connaissances Sauveteur Secouriste du Travail	44
Habilitation électrique H0B0	45
Recyclage Habilitation électrique	46
CACES R372 Cat 1 à 9	47

Langues vivantes : LV

Anglais appliqué à la restauration - Service en salle	48
Espagnol appliqué à la restauration - Service en salle	49

Informatique : INF

Word	50
Word Perfectionnement	51
Excel initiation	52
Excel Perfectionnement	53

Certificat de Qualification Professionnelle : CQP

CQP Employé Qualifié de Restauration	54
CQP Responsable Point de Restauration	55
CQP Assistant d'exploitation spécialisation hôtellerie et/ou restauration	56
CQP Assistant d'exploitation spécialisation hôtellerie et/ou restauration (suite)	57
CQP Exploitant en Restauration	58

Validation des acquis de l'expérience CQPIH : VAE

Accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience - Certificats de Qualification Professionnelle Industrie Hôtelière	59/60/61
--	----------

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques professionnelles du travail des étages et rationaliser l'organisation de son poste de travail



“ GARANTIR LA QUALITÉ DE LA PRESTATION

Durée
7 heures

Cible
Personnel d'étages

Prérequis
Aucun

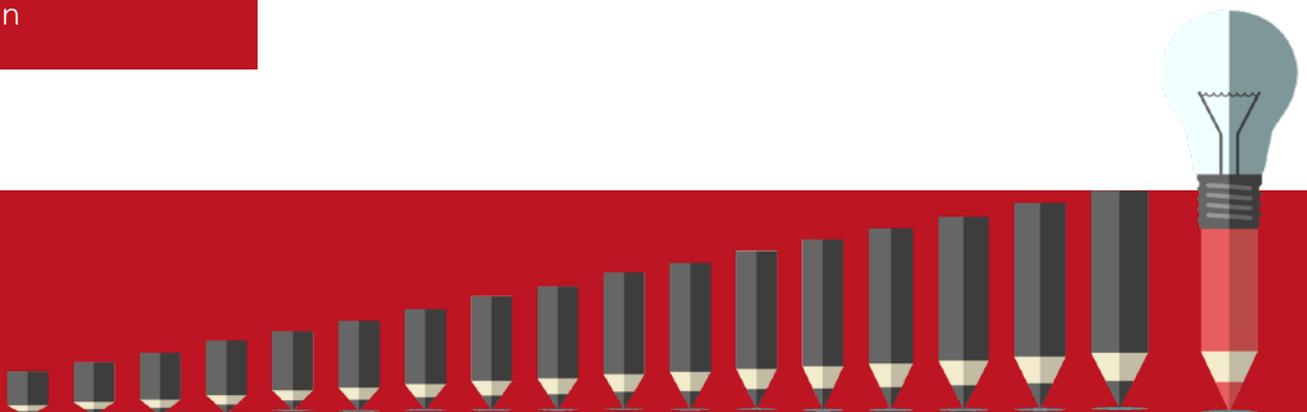
PROGRAMME

Perfectionner et optimiser ses techniques de nettoyages: la chambre à blanc/ en recouche : procédure de nettoyage - Ordonnancement - Rapidité.

- Auto-contrôle: observation du résultat final – remédiations – analyse de ses pratiques.
- Hygiène et sécurité: l'utilisation des produits d'entretien – interprétation des étiquettes.
- Gestes et postures: modifications des habitudes
- Savoir-être professionnel: communication interpersonnelle. Accueil et notion de service. Disponibilité, discrétion, courtoisie. Tenue professionnelle.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative.
- Mise en situations et analyses en groupe.



OBJECTIFS

- Appliquer les techniques pour une réception réussie.
- Améliorer sa qualité d'accueil en maîtrisant les techniques associées



“ GARANTIR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Durée
7 heures

Cible

Collaborateur en lien avec la réception

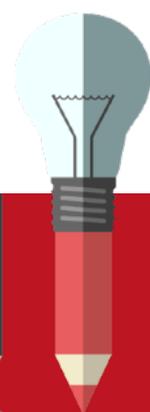
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- Le check-in:
Les premiers mots, les premiers gestes.
Postures et attitudes face à un interlocuteur.
Position du regard. Position dans l'espace.
Développer son aisance relationnelle.
Savoir communiquer l'image de l'entreprise.
La relation avec le client pendant le séjour.
- Comment s'enquérir de la satisfaction du client pendant le séjour.
La gestion d'une insatisfaction pendant le séjour.
- Comment anticiper les attentes du client pendant le séjour: Le dialogue avec le client pendant le séjour.
La gestion des situations délicates.
- Le délogement.
- Le check-out.
Donner au client l'envie de revenir.
La prise de congé.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative au travers de jeux de rôles.



OBJECTIFS

- Répondre avec efficacité aux attentes du client.
- Assurer le déroulement des services avec professionnalisme.
- Transmettre une image de qualité dans l'accueil et le service.



LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

PROGRAMME

- Tenue, comportement et attitude du professionnel:
La tenue professionnelle.
Le comportement à adopter (attitudes et réflexes du professionnel, les gestes. Les mots et les attentions particulières).
- La mise en place:
Préparation de la carcasse en salle nappage.
La fiche de poste (rôle et consignes).
- L'accueil du client:
La prise en compte de ses besoins. Les attentes et craintes des clients.
L'anticipation. La prise de congé des clients.
La relation avec l'équipe de salle et l'équipe de cuisine.
- Déroulement du service :
La relation avec l'équipe de salle et l'équipe de cuisine.
La sécurisation du client pendant le service.
Le service des boissons apéritif, vin, digestif et boissons chaudes ou froides.
Différentes techniques de service : à l'anglaise, à la française.

Durée
7 heures

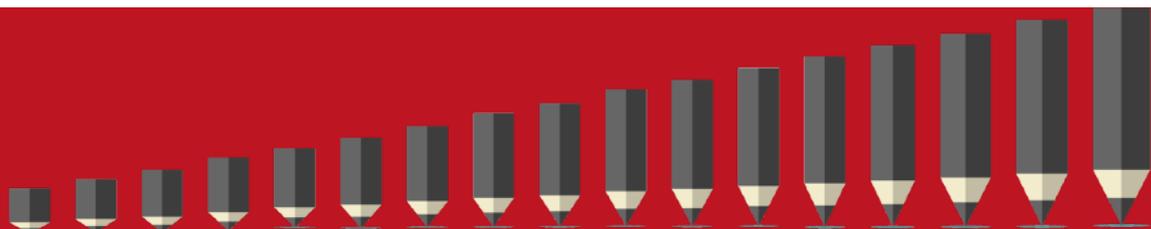
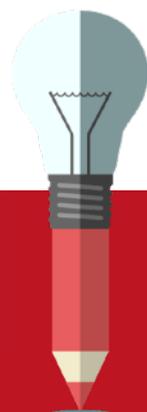
Cible

Toute personne opérationnelle en service

Prérequis
Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative au travers de jeux de rôles.



OBJECTIFS

- Défendre la culture du café et augmenter le niveau de professionnalisme et de connaissance.
- Influencer et générer une haute qualité de service et des produits servis.
- Favoriser les tendances et nouveautés dans un marché en forte évolution.
- Standardiser, améliorer et optimiser des procédés de production et de gestion d'un bar ou coffee shop.
- Favoriser la rentabilité



UN CAFÉ D'EXCEPTION POUR
UNE CLIENTÈLE EXIGEANTE

PROGRAMME

- Les techniques de dosage (free pouring) basées sur le concept bartending Théorie et pratique sur les principes d'obtention d'un «espresso perfetto ».
 - 1 – Mélange : la plante du café, récolte, lavage, torréfaction et conservation.
 - 2 – Mouture : le moulin à café, l'espresso et les boissons à base de café.
 - 3 – Machine : principe de fonctionnement et caractéristiques techniques.
 - 4 – Main : mouture, utilisation de la machine et gestion du poste de travail.
 - 5 – Maintenance : traitement de l'eau, nettoyage journalier, problèmes et solutions techniques de service.
- Entraînement pratique:
 - Extraction de l'espresso parfait, montage de lait, techniques de versage de cappuccino façon traditionnelle, exemple de latte.
 - Présentation de différents menus cafeteria (recettes et dégustation).
 - Boissons chaudes - ristretto, espresso, cappuccino, caffelatte, boissons à base de café aromatisées, Moka, café filtre /americano, macchiato.

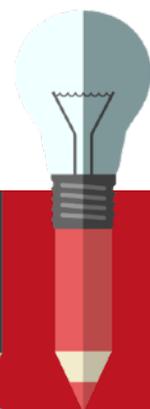
Durée
7 heures

Cible
Employés(ées) au bar et en salle

Prérequis
Connaissance opérationnelle salle et bar

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Test final : test écrit avec correction immédiate ; dosage (free pouring) en accord avec les règles WFA (world flair association).
- Test pratique selon les règles du WBC (world barista championship).



OBJECTIFS

- Créer des cocktails en employant des méthodes professionnelles et reconnues.
- Appréhender le dosage et les mouvements d'un véritable Bartender.
- Découvrir les nouvelles tendances de cocktails.



“ POUR UN
COCKTAIL
RÉUSSI

Durée : 7 heures

Cible

Employés au bar et en salle motivés par le Flair et la connaissance des cocktails.

Prérequis

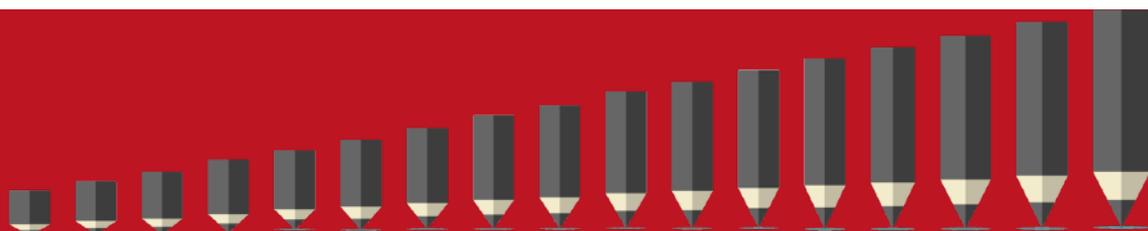
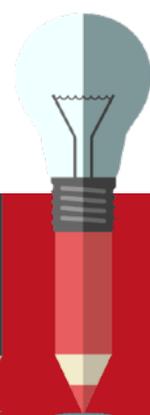
Connaissance de la salle et du bar.

PROGRAMME

- Free pouring :
Système de dosage libre et technique de verse.
Règles de portion. Mécanique de verse.
- Techniques de préparation et de mélange:
Speed round .
- Préparation de plusieurs cocktails simultanément de façon rapide :
Catégorie des cocktails.
Mécanique de mouvements. Routine.
Accompagner et intégrer l'alternant dans l'entreprise.
- Réalisation de cocktails classiques :
Notions de mixologie.
- Analyse Organoleptique.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Stage bâti principalement sur l'opérationnalité.
- Le stage fournit les outils pour suivre, de façon autonome, les chemins du Flair en perfectionnant les techniques et les mouvements. Active et participative.



OBJECTIFS

- Se sensibiliser sur la fabrication et la dégustation du vin
- Comprendre les règles et usages des associations mets et vins
- Conseiller un client en tenant compte du contexte
- Savoir parler et vendre le vin
- Acquérir les principes clés de service du vin



LE MARIAGE
DES VINS ET
DES SAVEURS

Durée
7 heures

Cible

Toute personne en contact avec la clientèle

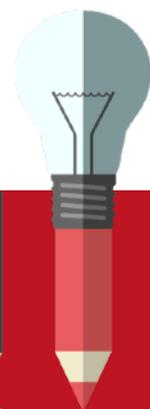
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Connaissances de base :**
Comprendre la vinification, l'élevage et l'élaboration du vin.
Qu'est qu'un cépage .
Notion de terroir, Appellations.
- **Accords mets et vins :**
Les harmonies (règles et usage) autour d'un déjeuner.
L'accord vertical (la succession des vins lors d'un repas)
- **Les méthodes de ventes adaptées et le service :**
Informé, guider, conseiller le client.
Le service du vin a table (principes clés).
- **L'image personnelle des vendeurs :** Informé, guider, conseiller le client.
Le service du vin a table (principes clés).

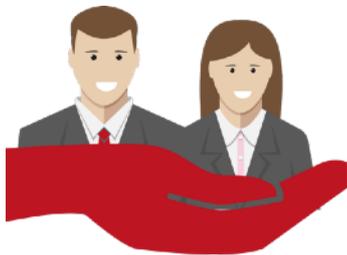
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- **Partie théorique :** Supports audiovisuel, Exercice, Travail en sous-groupe, synthèse.
- **Partie pratique :** Jeux de rôle, Présentation et service du vin.
- Supports pédagogiques remis aux participants à l'issue de la formation.



OBJECTIFS

- Construire une stratégie d'accueil
- Prendre en charge le client
- Connaître les techniques d'accueil
- Savoir utiliser la communication non verbale en situation d'accueil



L'ACCUEIL, UN ATOUT ESSENTIEL FACE À LA CONCURRENCE ET À LA FIDÉLISATION.

Durée 14 heures

Cible

Tout personnel en contact avec la clientèle.

Prérequis

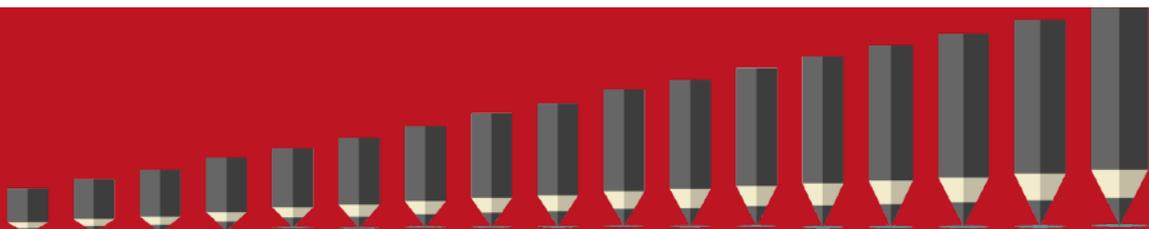
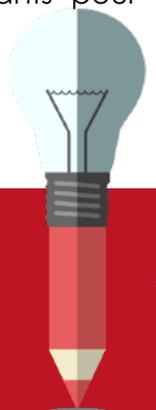
Aucun

PROGRAMME

- **Les enjeux de l'accueil réussi pour l'entreprise** : Faire preuve de professionnalisme et d'efficacité. Connaître la clientèle et la concurrence.
- **Les différentes techniques d'accueil**. Savoir observer le client et ses attitudes. Savoir le questionner pour comprendre ses attentes. Respecter une distance de communication appropriée. Les mots de bienvenue, le sourire/l'intonation/le débit de la voix/l'articulation. Pratiquer l'écoute active, reformuler les attentes.
- **S'adapter aux différents types d'interlocuteurs** : L' impatient, l'agressif, le menaçant, l'humoriste, l'imprécis, le séducteur. Savoir répondre aux attentes du client.
- **Soigner sa prise de congé** : Pourquoi la prise de congé est un moment aussi important que l'accueil ? Saluer et remercier par une formule de politesse adaptée. Prendre congé des clients avec discrétion et amabilité.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Démarches : déductive, inductive.
- Jeux de rôle.
- Utilisation des acquis professionnels des participants pour obtenir une meilleure implication de leur part.



OBJECTIFS

- Améliorer sa communication orale
- Exprimer clairement ses idées
- Maîtriser son trac
- Gérer son temps de temps de parole et structurer son intervention
- S'affirmer dans ses interventions



“ LES VINGT PREMIERS MOTS, LES VINGT PREMIÈRES SECONDES, LES VINGT PREMIERS GESTES. ”

Durée
14 heures

Cible

Collaborateur désireux d'améliorer sa prise de parole en public

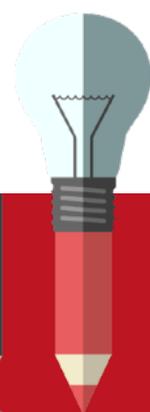
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Les principes de la communication verbale et non verbale :** Travail sur la respiration, la voix, la gestuelle. Expressions à utiliser/à éviter. Perception et interprétations des messages/ des attitudes. Développer son charisme. Développer son sens de la répartie.
- **Apprendre à gérer son stress :** Identifier ses réactions face au stress. Maîtriser sa respiration, son rythme cardiaque. Apprendre à récupérer.
- **Structurer son intervention :** Se donner un objectif clair. Préparer des supports simples et efficaces. Gérer son temps de parole . Choisir les mots qui portent.
- **S'affirmer :** Apprendre à improviser. Canaliser et maîtriser les échanges. Se sortir des situations de blocage. Rechercher un objectif commun. Négocier un accord et conclure l'entretien.

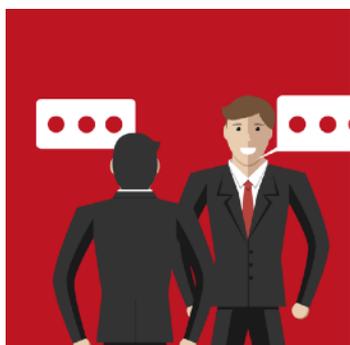
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative
- Exercice à la prise de parole



OBJECTIFS

- Le rôle de l'entretien annuel
- Préparer efficacement l'entretien annuel
- Maîtriser les techniques de l'entretien annuel
- Acquérir la pratique afin de faire de l'entretien un moment privilégié de dialogue



FAIRE DE
ENTRETIENS UN
MOMENT DE
PARTAGES

Durée
7 heures

Cible
Manager

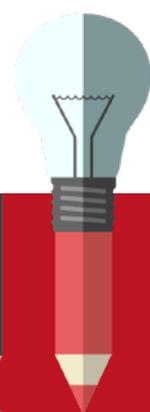
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Les enjeux et bénéfices de l'entretien annuel** : Le climat d'échange, le bilan de la période écoulée. Appréciation des performances et des compétences. Définition des objectifs. Anticipation l'évolution de carrière
- **Les étapes de l'entretien** : Préparer son entretien, créer un climat de confiance. Faire le bilan de l'année écoulée. Négocier et fixer des objectifs. Recueillir les souhaits d'évolution. Faire la synthèse de l'entretien. Transmettre les documents
- **S'entraîner à mener des entretiens** : Acquérir les savoir-faire et les bons comportements. Identifier les différents types d'objectifs. Formaliser les actions de développement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative
- Exercice à la prise de parole



OBJECTIFS

- Analyser les raisons d'un conflit
- Gérer les comportements
- Adopter des comportements efficaces



COMPRENDRE
POUR PRÉVENIR
LA SITUATION
CONFLICTUELLE

Durée

7 heures

Manager et collaborateurs

Prérequis

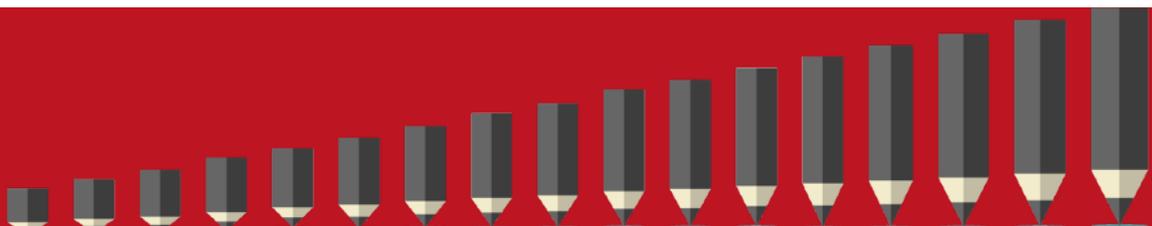
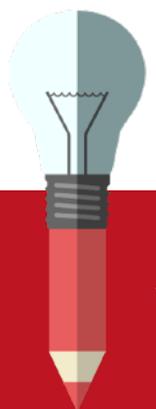
Aucun

PROGRAMME

- **Diagnostiquer les niveaux et les types de conflit :** Définir les différents types de conflits. Découvrir les différentes sources et les étapes vers le conflit
- **Gérer les comportements :** Repérer les différents styles : agressif, passif, manipulateur. Développer un comportement efficace : l'assertivité. Savoir réagir face aux comportements déstabilisants
- **Comment sortir du conflit :** Adopter une attitude d'ouverture, l'écoute active. Reconnaître les « jeux psychologiques », pour ne pas les reproduire. Reconnaître les émotions de base. Mettre en place une médiation. Utiliser l'arbitrage au bon moment

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative



OBJECTIFS

- Analyser et gérer les situations de conflits
- Identifier les enjeux pour l'entreprise
- Communiquer positivement pour rétablir un climat de confiance
- Négocier un accord gagnant-gagnant pour préserver la relation



COMPRENDRE
POUR PRÉVENIR
LA SITUATION
CONFLICTUELLE

Durée 14 heures

Cible

Collaborateur en contact avec le client

Prérequis

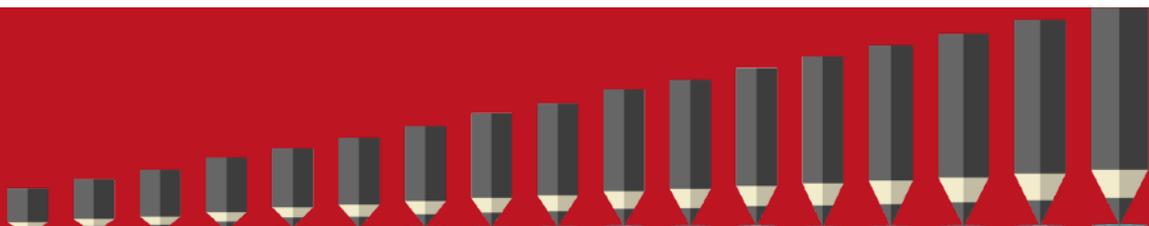
Aucun

PROGRAMME

- **Analyser la situation de conflit** : Lister les différents types de conflits. Comprendre l'origine du conflit.
- **Les enjeux pour l'entreprise** : Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables. Construire une argumentation efficace et convaincante. Adopter la bonne attitude face au client.
- **La communication efficace et convaincante** : Énumérer les principes de base de communication. Comprendre les intérêts de son client. Reconnaître le cadre de référence de son client. Apprendre à gérer ses émotions et son stress.
- **Négocier un accord** : Faire passer un message clair pour obtenir un compromis. Savoir objectiver. Rechercher un objectif commun. Négocier un accord et conclure l'entretien.

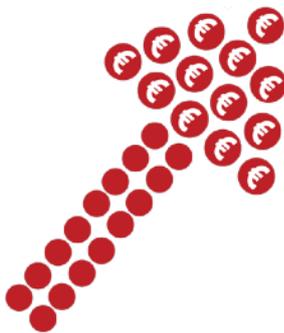
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative.



OBJECTIFS

- Adapter sa technique de vente grâce aux méthodes de commercialisation



TRANSFORMER
UN BESOIN EN
DÉSIR

Durée
14 heures

Cible
En contact avec la clientèle

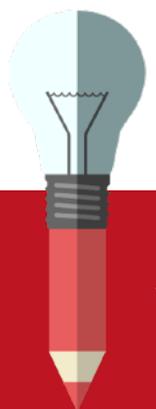
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Les profils des clients : identifier les** différents types de clients. Adopter la méthode SONCAS. Prendre en compte des besoins psychologiques
- **Principes fondamentaux de la vente : Énumérer** les différentes étapes de la vente, les attitudes et modes de communication qui suscitent la vente. Diriger l'entretien et anticiper les questions des clients. Valoriser son image
- **La méthode de la vente additionnelle** : Déterminer les besoins du client, ses motivations à l'achat. Poser les bonnes questions. Définir ce qu'est un argument de vente
- **La réponse aux objections des clients** : Utiliser la technique du judo (amortir, enchaîner, proposer, verrouiller l'accord du client)
- **L'art de conclure** : Favoriser la prise de décision finale

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie active



OBJECTIFS

- Répondre avec efficacité aux besoins du client
- Renforcer ses connaissances en techniques de vente
- Accroître son volume de vente.
- Se perfectionner dans la vente additionnelle.



TRANSFORMER
UN BESOIN EN
DÉSIR

Durée 7 heures

Cible

Postes encadrants opérationnels: manager, responsable d'équipe, chef de service

Prérequis

Responsabilité e sur le CA de son service

PROGRAMME

- **Identifier les enjeux de la vente** : Connaître les attentes des clients en matière de conseil et d'anticipation des besoins. Identifier les possibilités d'élargissement des produits proposés. Préparer son argumentaire : Comment créer un nouveau besoin chez le client.
- **Comprendre les points clés de la vente** : Développer l'écoute active. Renseigner le client, le conseiller, reformuler ses attentes, répondre aux objections, Orienter les choix des clients. Déceler les besoins non formulés et aller au-delà des attentes. Savoir amener les services complémentaires et les nouvelles offres.
- **Fidéliser les clients** : une valeur sûre pour développer son ca. Énumérer les différentes démarches et techniques de fidélisation. Adopter les attitudes et les mots qui font vendre. Exploiter la possibilité d'un partenariat pour développer son CA. Évaluer régulièrement la part de ventes additionnelle dans le CA.

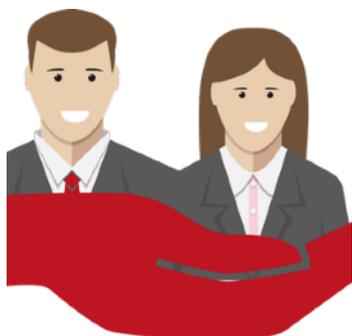
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Active et participative.



OBJECTIFS

- Augmenter la satisfaction de la clientèle.
- Maîtriser les techniques d'accueil et les mettre en application
- Envoyer une image positive de soi
- Développer un langage, une attitude appropriée
- Gérer son humeur
- Traiter efficacement les réclamations



“ L'ACCUEIL, UN ATOUT ESSENTIEL FACE À LA CONCURRENCE ET À LA FIDÉLISATION

Durée
7 heures

Cible

Tout personnel en contact avec la clientèle.

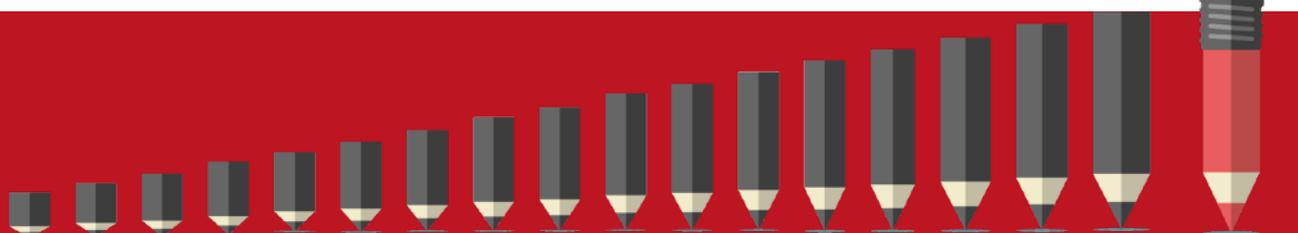
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Les enjeux de l'accueil réussi pour l'entreprise** : Faire preuve de professionnalisme et d'efficacité : Connaître la clientèle et la concurrence.
- **Les différentes techniques d'accueil** : Savoir observer le client et ses attitudes, le questionner pour comprendre ses attentes. Respecter une distance de communication appropriée. Utiliser les mots de bienvenue. Adopter une attitude bienveillante. Pratiquer l'écoute active. Reformuler les attentes.
- **S'adapter aux différents types d'interlocuteurs** : Reconnaître les différents styles de clients. Savoir répondre aux attentes du client.
- **Soigner sa prise de congé** : Saluer et remercier par une formule de politesse adaptée. Prendre congé des clients avec discrétion et amabilité.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Démarches : déductive, inductive.
- Jeux de rôle.
- Utilisation des acquis professionnels des participants pour obtenir une meilleure implication de leur part.



OBJECTIFS

- Adapter son comportement et son profil personnel à sa fonction professionnelle.
- Démontrer ses qualités par sa tenue et son attitude.
- Améliorer sa capacité à répondre aux attentes des clients et gérer les réclamations



AVANT MÊME DE
DIRE BONJOUR,
VOTRE IMAGE A
DÉJÀ TOUT DIT
DE VOUS

Durée 14 heures

Cible

Tout personnel en contact avec la clientèle.

Prérequis

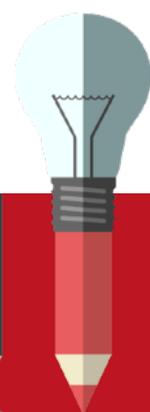
Avoir suivi le module Accueil

PROGRAMME

- **Les apparences** : L'ère de la beauté médiatique et commerciale.
- **La cohérence** avec soi-même, sa fonction, son rôle et son statut - avec son entreprise et son environnement culturel.
- **Le charisme et la légitimité** : Le regard – le langage du corps. La démarche – la voix. Leadership et charisme.
- **Les techniques d'accueil** – les mots de bienvenue. Savoir renseigner. Savoir observer le client et ses attitudes. Savoir le questionner pour comprendre ses attentes.
- **La gestion des réclamations.** Écouter le client. Rassurer le client. Répondre aux attentes du client.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle.
- Utilisation des acquis professionnels des participants pour obtenir une meilleure implication de leur part.



OBJECTIFS

- Connaître son patrimoine régional pour mieux le présenter, le conseiller, le promouvoir
- Connaître la situation économique touristique de son territoire et appréhender l'évolution
- Mettre en avant les spécificités de son département pour conseiller et vendre



“ SAVOIR
« RACONTER »
SON
TERRITOIRE

Durée
14 heures

Cible
Personnels en contact avec la clientèle.

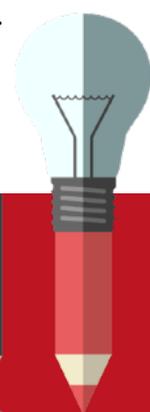
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Connaître les richesses culturelles de son territoire** : monuments et lieux d'exception – manifestations culturelles, festives
- **Le patrimoine culturel de son département** : Diversité géographique – produits du terroir. Attentes et besoins de la clientèle. Transmission des connaissances. Les comportements touristiques. Individualisation du tourisme, attentes de la clientèle. Spécificités de son territoire.
- **Construire un argumentaire et le maîtriser** : Grilles de besoins récurrents par produit touristique et par public.
- **Apprendre à utiliser les outils pour la promotion du territoire**. Les outils de veille sur l'activité régionale touristique (les manifestations culturelles, festives, les grands projets). Les relations avec les acteurs du tourisme. Les outils de communication.
- **Travaux dirigés** : Élaborer, valoriser, commercialiser un produit local. Présentation en sous-groupe du travail réalisé. Analyse des travaux réalisés.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

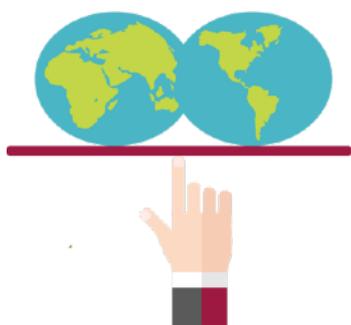
- Démarches : déductive, inductive. Jeux de rôle.
- Utilisation des acquis professionnels des participants.
- Mise à disposition de produits régionaux et de supports touristiques des offices de tourisme.
- Support pédagogique donné au stagiaire sur les particularités régionales.



METTRE EN ŒUVRE UN ACCUEIL DE QUALITÉ AUPRÈS D'UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

OBJECTIFS

- Adapter son comportement en fonction de la clientèle étrangère
- Améliorer sa capacité à répondre aux attentes des clients étrangers



L'ART ET LA MANIÈRE AU SERVICE DU CLIENT

Durée
14 heures

Cible

Tout personnel en contact avec la clientèle.

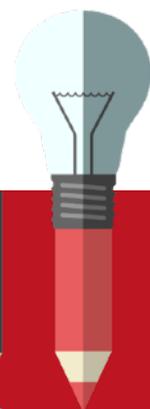
Prérequis
Notion d'accueil

PROGRAMME

- **Les enjeux d'un accueil réussi auprès d'une clientèle étrangère** : Le Tourisme, un secteur en pleine croissance. L'accueil, un atout essentiel face à une concurrence accrue. L'accueil, un atout essentiel à la fidélisation des touristes.
- **Les différentes techniques d'accueil** : Savoir observer le client et ses attitudes. Adapter son attitude en fonction des us et coutumes. Questionner le client pour comprendre ses attentes. Respecter une distance de communication appropriée. Adopter une attitude bienveillante. Avoir une communication fluide
- Les attitudes au téléphone : Décrocher sans attendre. S'annoncer et s'identifier clairement
- **Communication professionnelle** : Savoir dissiper les malentendus, les incompréhensions. Comprendre et intégrer les codes du bon accueil par type de pays (Chine, Anglo-Saxons, Pays de l'est, Pays du Golfe...). Détecter les provenances et adopter une attitude et une réponse adéquate. Construire des grilles de besoins récurrents par type de provenance.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Démarches : déductive, inductive.
- Jeux de rôle.
- Utilisation des acquis professionnels des participants pour obtenir une meilleure implication de leur part.



OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes des réseaux sociaux
- Mettre en œuvre et utiliser les réseaux sociaux pour valoriser son entreprise



“ QUAND LA VIRALITÉ EST AU SERVICE DE SON IMAGE ”

Durée
14 heures

Cible
Être en contact avec la communication et l'information.

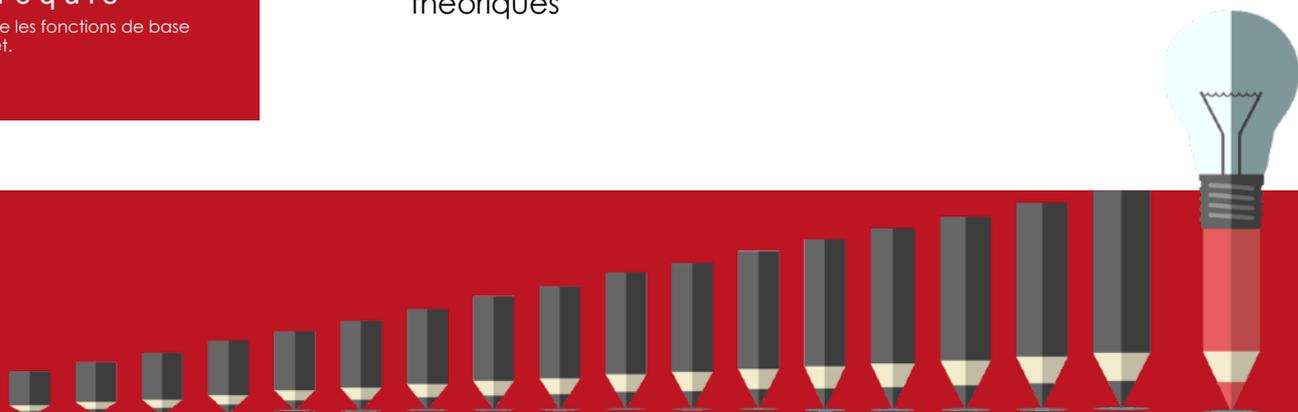
Prérequis
Connaître les fonctions de base d'internet.

PROGRAMME

- **Les réseaux sociaux pour les entreprises.** Avantages et inconvénients des différents réseaux sociaux
- **Savoir mesurer et valoriser sa e-réputation :** la visibilité – la création de son profil – La présence sur les médias sociaux. Les contenus et les messages à diffuser adaptés
- **Acquérir et promouvoir son site et sa marque :** les types de contenus partageables. Les commentaires. La portée de ses publications. La communauté. Axes d'amélioration
- **Savoir répondre aux injonctions négatives, Faire face à une crise d'image :** les droits de la propriété intellectuelle et recours. La notion de la sécurité sur les réseaux sociaux
- **Élaborer une stratégie de présence et d'animation de ses réseaux :** La cible et ses comportements. Les médias et les réseaux dans le Tourisme. Objectifs liés à son activité, construire sa feuille de route, présenter sa stratégie
- **Savoir organiser sa veille d'e-réputation :** l'organisation de la veille sur le net afin de suivre ce qui se dit sur votre entreprise.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation personnalisée par des exercices pratiques et théoriques



OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du référencement web pour gérer et améliorer la visibilité de son site



“ L'ART D'ATTIRER LES SPIDERS ! ”

Durée
14 heures

Cible
Personnes souhaitant gérer le référencement d'un site

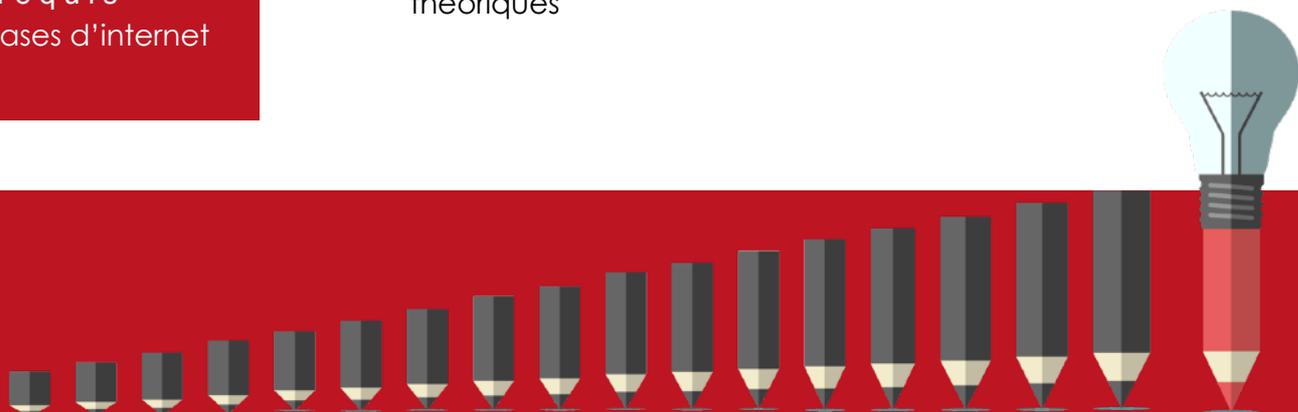
Prérequis
Les bases d'internet

PROGRAMME

- Connaître le principe de fonctionnement des moteurs de recherche : les fonctionnalités de Google et les techniques de ranking utilisés par les moteurs de recherche. Facteurs bloquants pour un bon référencement
- Connaître les moyens d'augmenter le classement de son site Les codes html de ses pages. Critères de qualité d'un texte selon Google. Mots et expressions clés pour gagner en visibilité. Requêtes les plus utilisés par les internautes. Taux de rebond
- Différencier les bons et mauvais termes du référencement naturel : mots clés et expressions-clés. Se différencier par ses mots clés pertinents. Site Web « on page » et « off page ».
- Netlinking & référencement Naturel Google : notion de maillage en référencement naturel. Maillage interne de son site web. L'impact du contenu sur le Netlinking. Règles et les pièges.
- Augmenter la popularité et le « pagerank » de son site grâce à l'échange de liens ; Différencier un lien interne et un lien externe Google Adresses /Google+local .

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation personnalisée par des exercices pratiques et théoriques



OBJECTIFS

- Maîtriser les réflexes de vente
- Adopter une attitude commerciale normée
- Maîtriser les scénarios de vente mis en place



“ QUAND LE BESOIN DEVIENT DÉSIR ”

Durée
14 heures

Cible
Toute personne en contact avec la clientèle

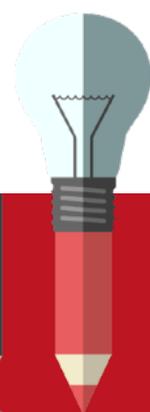
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Maîtriser les scénarios de vente.** Lister les différents scénarios de vente en fonction de la clientèle. Appliquer le bon scénario de vente selon la situation.
- **Maîtriser la relation commerciale : utiliser la méthode SONCAS**
- **Fixer des objectifs quotidiens de vente :** Fixer des objectifs de CA et décliner les objectifs par vendeur. Briefer et valider les objectifs avec l'équipe. S'assurer que chacun ait compris ses objectifs.
- **L'image personnelle des vendeurs : Comprendre** l'importance de l'image de chacun auprès des clients.
- **L'entraînement permanent :** Mettre en place un entraînement permanent.
- **Le plaisir de vendre :** Savoir démarrer/conclure la journée de manière tonique. Communiquer les plaintes et les satisfactions des clients.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle vendeur/client.
- Apport théorique et support.
- Pédagogie active.



OBJECTIFS

- Maîtriser les règles de base de la communication pédagogique
- Identifier les enjeux du tutorat
- Se préparer au rôle du tuteur
- Accompagner et former



“ ACCOMPAGNER
QUELQU'UN, C'EST
SE PLACER NI
DEVANT, NI
DERRIÈRE, NI À SA
PLACE. C'EST ÊTRE
À CÔTÉ.”

Durée
14 heures

Cible
Encadrant, stagiaire, alternant.

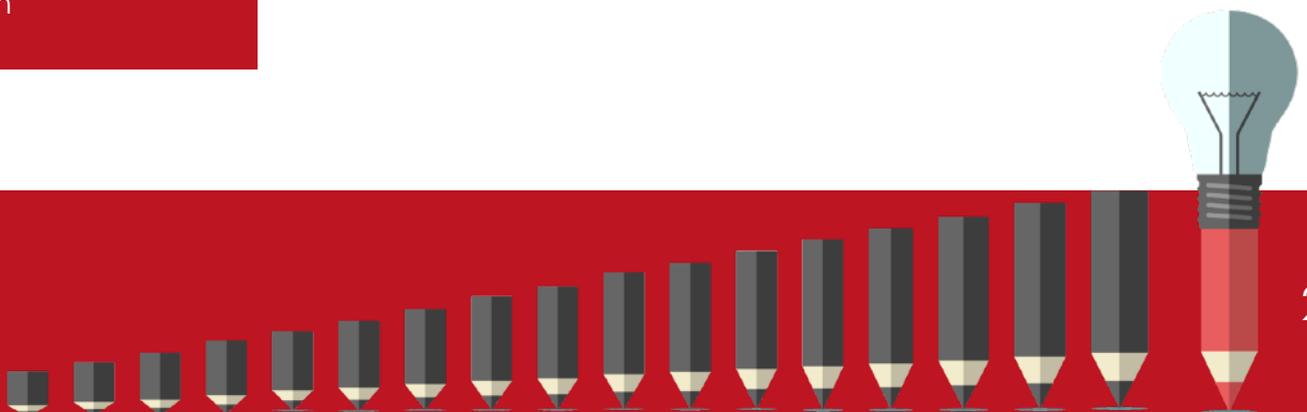
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **La communication pédagogique.** Aborder les principes de base.
- **Les enjeux du tutorat :** Identifier ses motivations. Définir son rôle.
- **Le rôle du tuteur :** Définir les compétences clés à acquérir. Créer les outils d'accompagnement/d'évaluation. Observer et évaluer.
- **Accompagner et former :** Communiquer en situation de formation. Transmettre les compétences en situation de formation. Organiser le suivi et l'évaluation.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative.



OBJECTIFS

- Identifier son style de management
- Acquérir outils et méthodes pour animer son équipe
- Acquérir les leviers efficaces d'un management par la motivation et la délégation



“
L'ART DE
DÉLÉGUER

PROGRAMME

- **Les différents styles de management** : Lister les différents styles de management. Définir son style de management.
- **Savoir se positionner en manager** : Adapter son management aux objectifs et à l'équipe. Définir un plan d'amélioration.
- **Le management par la motivation** : Mobiliser et concentrer les énergies pour donner envie, donner du sens. Renforcer la confiance . Augmenter les compétences et l'autonomie.
- **Savoir déléguer pour gagner en performance** : Structurer sa démarche. Adapter sa délégation. Assurer le suivi et la réalisation.

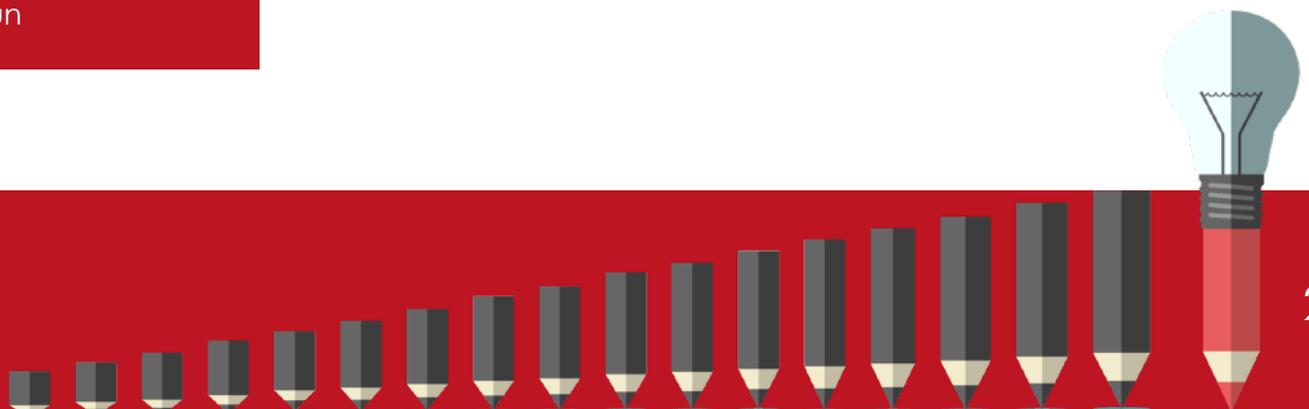
Durée
14 heures

Cible
Manager Junior et confirmé

Prérequis
Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative.



OBJECTIFS

- Manager en valorisant la qualité des collaborateurs
- Apprendre à manager avec le sourire
- Expliquer le changement - Stimuler l'innovation



“ ACCOMPAGNER
VERS LA
RÉUSSITE

Durée
14 heures

Cible
Cadre ou Manager

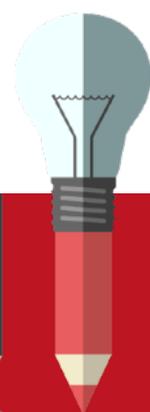
Prérequis
Base de management

PROGRAMME

- **L'influence du manager : Comprendre le rôle du manager** sur la motivation – le développement des compétences – l'autonomie – la reconnaissance des besoins psychologiques et matériels.
- **Manager avec le sourire** : Établir une ambiance positive. Exploiter le meilleur de chacun. Faire réussir son équipe. Ecouter, récompenser.
- **Expliquer et faire adhérer au changement** : Donner envie de l'avenir et du sens au changement. Développer la motivation et la confiance. Responsabiliser l'équipe.
- **La performance individuelle et collective** : Motiver ses équipes. Exploiter les compétences. Mobiliser et concentrer les énergies.

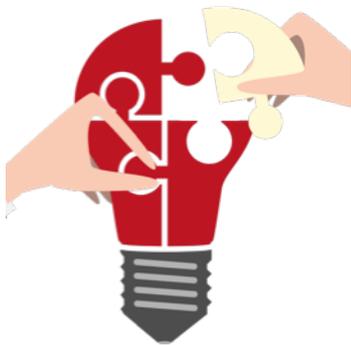
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative.



OBJECTIFS

- Adapter et faire évoluer son mode de management pour développer la maturité de son équipe
- Maîtriser les méthodes et outils de la cohésion d'équipe



ACCOMPAGNER
VERS LA
RÉUSSITE

Durée
7 heures

Cible

Manager dirigeant

Prérequis

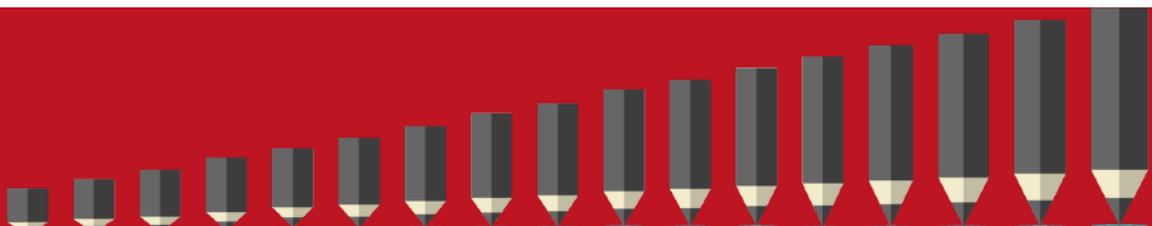
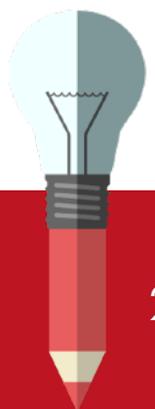
Les bases du management

PROGRAMME

- **Identifier les différentes phases de développement de l'équipe et adapter son mode de management** : Les conditions d'adhésion des membres de l'équipe. Les 6 stades d'évolution de l'équipe. Fédérer l'équipe autour de valeurs partagées et acceptées.
- **Comprendre le fonctionnement et les besoins d'une équipe de travail** : d'une logique individuelle à une logique collective. Le style de management adapté aux caractéristiques de l'équipe. Les conditions nécessaires à l'efficacité collective.
- **Construire et développer la synergie au sein de son équipe** : Les approches théoriques de la dynamique des groupes : phases de développement du groupe, centralité et compatibilité au sein de l'équipe. Jouer sur la complémentarité pour développer la coopération.
- **Bâtir son plan de réussite** : Le contrat de développement" personnel.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle
- Utilisation des acquis professionnels des participants pour obtenir une meilleure implication de leur part.



OBJECTIFS

- Développer le professionnalisme des collaborateurs
- Fixer des objectifs de performance motivants
- Donner du feedback adapté pour atteindre les objectifs
- Créer une dynamique de succès



ACCOMPAGNER
VERS LA
RÉUSSITE

PROGRAMME

- **Les comportements professionnels : Adopter une attitude manager. Effectuer l'Autocontrôle.** Connaître les Responsabilités du collaborateur
- **Les objectifs de performance : Définir la** stratégie de performance. Fixer des objectifs de performance individuelle. Organiser, évaluer, suivre
- **Donner du feedback. Utiliser** le feedback constructif au bon moment.
- **Mesurer les performances : Mesurer** les performances. Communiquer les résultats. Renforcer et coacher

Durée
14 heures

Cible

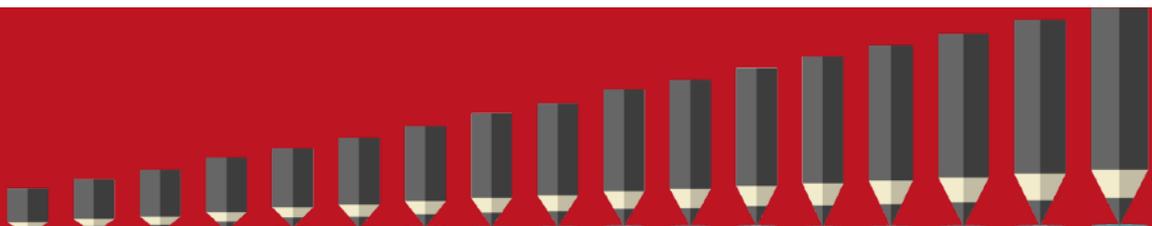
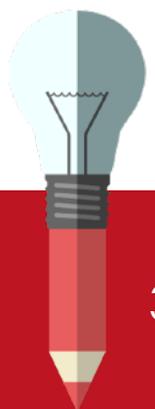
Manager junior ou confirmé

Prérequis

Avoir suivi le module Manager son équipe

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative



OBJECTIFS

- Acquérir des outils pour mieux communiquer avec ses collaborateurs
- Mobiliser son équipe autour d'objectifs communs
- Activer les leviers de motivation individuelle et collective
- Initier l'animation de briefings et réunions



“ ACCOMPAGNER
VERS LA
RÉUSSITE

Durée
7 heures

Cible

Manager, responsables d'équipe

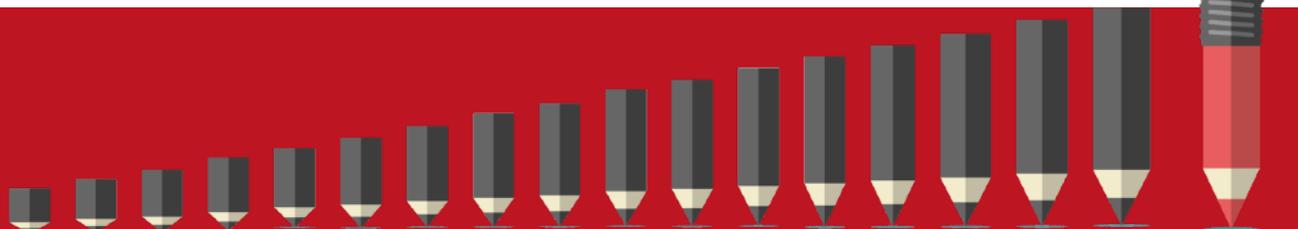
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Développer ses compétences à communiquer** : Avoir conscience de l'impact de sa propre communication. Différencier faits, opinions, sentiments. Reconnaître les obstacles dans la communication
- **Mobiliser son équipe autour d'objectifs communs : La notion de "règles du jeu"** explicitées et partagées – d'objectifs acceptables et acceptés. L'entretien de fixation d'objectif. Les notions fondamentales d'une équipe focalisée sur la performance
- **Activer les leviers de motivation individuelle et collective par la délégation** : Les bénéfices de la délégation. Les freins personnels. Les étapes du processus de délégation
- **Initier l'animation de briefings et réunions : La préparation d'une réunion**. Les éléments d'une réunion productive et motivante

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partie théorique : Supports audiovisuel, Exercice, Travail en sous-groupe, synthèse
- Supports pédagogiques remis aux participants à l'issue de la formation.



OBJECTIFS

- Remettre la relation commerciale au centre des priorités
- Structurer la relation client
- Définir le point vente des boutiques entre le directeur et son management de proximité



“ DÉVELOPPER SES TALENTS ”

PROGRAMME

- **Définir les standards communs de management commercial** : Les indicateurs mesurables et tangibles constatés par le collaborateur. Le niveau de qualité managériale minimum à atteindre en permanence. Les standards réalistes et applicables avec les moyens et ressources en présence
- **Inciter chaque vendeur à donner le meilleur de lui-même** : La vente et la relation client au centre de ses priorités. Les compétences dans l'obtention des résultats financiers. Le message vente à chaque entretien, réunion ou briefing. Réactivité des équipes et remise en question permanente. Persévérance et à la régularité dans l'application du savoir-faire. Halte aux « bonnes » excuses habituelles pour ne pas faire.

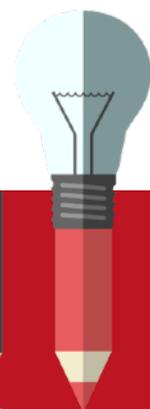
Durée
14 heures

Cible
Responsable vendeur – personnel encadrant

Prérequis
Module vendeur performant et professionnel

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative
- Jeux de rôle et mise en situation



OBJECTIFS

- Développer une approche générationnelle de son management
- Apprendre à décoder les comportements
- Adapter son mode de management pour développer les performances de chacun
- Savoir gérer les tensions intergénérationnelles



“ DÉVELOPPER
SES TALENTS

Durée : 14 heures

Cible

Manager junior ou confirmé
Séniors inscrits dans une démarche de transmission des compétences

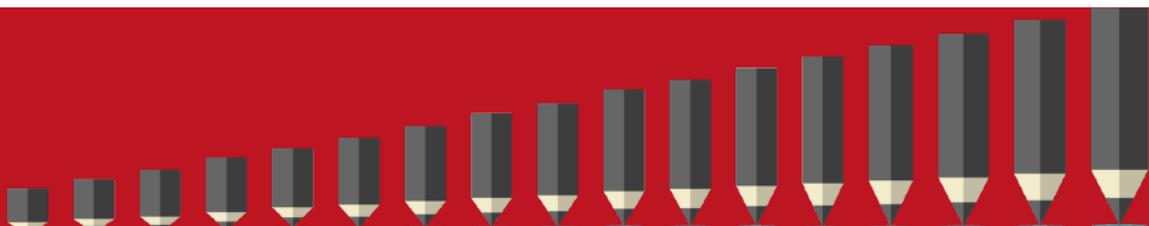
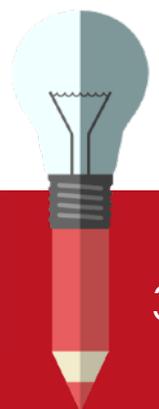
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Apprendre à décoder les comportements** : Les comportements des générations X et Y. Les stéréotypes
- **Comprendre les motivations et les freins** : Aspirations. Codes culturels et de fonctionnement. La reconnaissance
- **Adapter son management et communiquer efficacement** : Sens et sentiment d'appartenance. L'acceptation des codes. La confiance au sein d'une équipe. La construction d'une équipe
- **Gérer les conflits** : Le bon équilibre entre autorité et relation hiérarchique. La gestion des principales zones de conflit. La place à l'erreur.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Exercice de réflexion et autodiagnostic
- Pédagogie participative



OBJECTIFS

- Comprendre les risques psychosociaux et les facteurs d'exposition
- Identifier le cadre réglementaire et les niveaux de responsabilité
- Les bonnes pratiques en management



“ AUGMENTER
SES CAPACITÉS
MANAGÉRIALES ”

Durée
7 heures

Cible
Manager junior ou confirmé

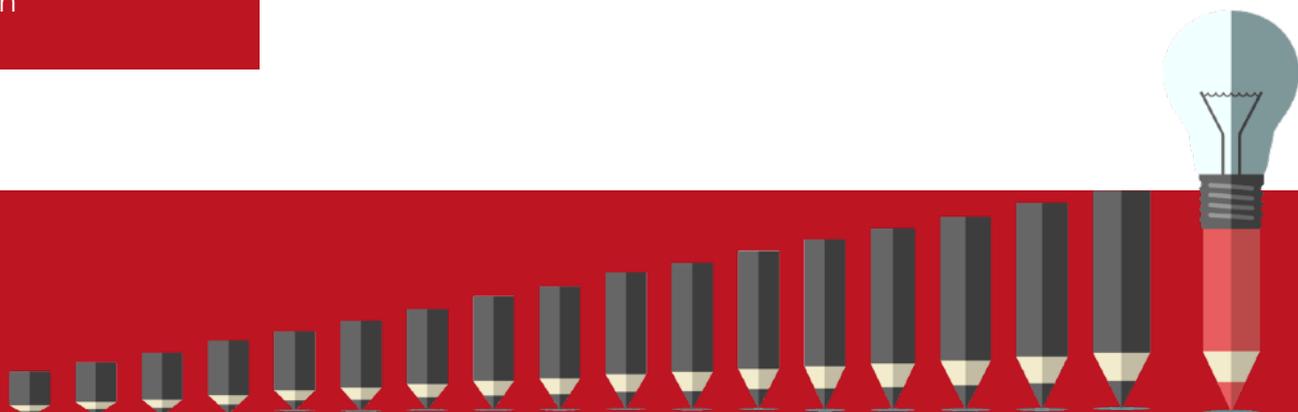
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Comprendre et déceler** : Définition des termes : souffrance au travail, harcèlement, charge mentale. Les mécanismes de la souffrance au travail. Les modalités d'exposition (liées au poste, aux changements, aux réorganisations...)
- **Le cadre réglementaire et la responsabilité** : Le cadre législatif en vigueur. Les textes relatifs à la prévention. La responsabilité de l'employeur. Les niveaux de prévention
- **Manager en intégrant la prévention des risques** : Rôle du manager, ses limites et les recours aux solutions de secours. Le bien-être au travail (manager au quotidien en intégrant les modes de reconnaissances)
- **Gérer les conflits** ; Le bon équilibre entre autorité et relation hiérarchique. Les principales zones de conflit. La place à l'erreur.

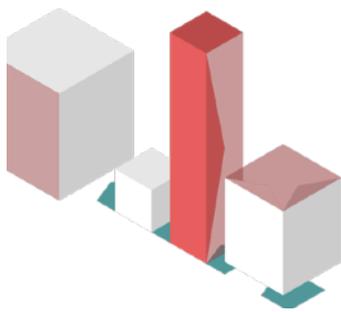
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative
- Études de cas



OBJECTIFS

- Prendre conscience de son rapport au temps
- Planifier et hiérarchiser pour augmenter son efficacité
- Gérer les imprévus



FAITES UN BON
USAGE DU
TEMPS TANDIS
QU'IL EST
PRÉSENT

Durée 7 heures

Cible

Collaborateur souhaitant améliorer son efficacité professionnelle

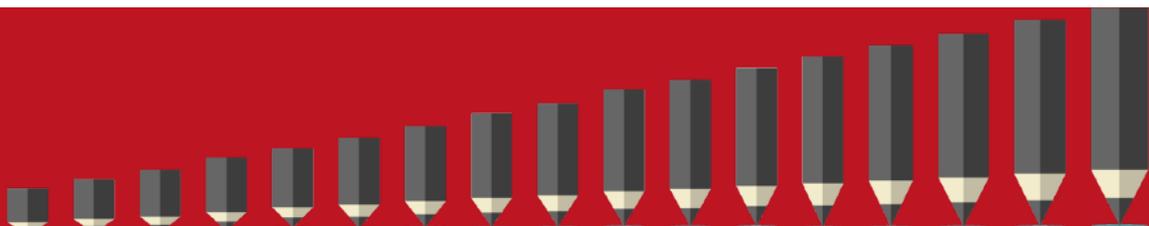
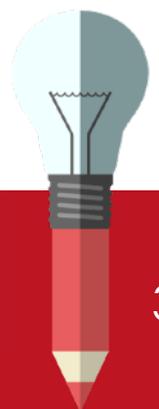
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Le diagnostic de sa gestion au temps** : Bilan de son organisation. Pratiques efficaces et inefficaces. Les contraintes
- **Gérer les priorités** : Les priorités de sa mission, de sa responsabilité. Distinguo entre l'urgent, l'important, l'essentiel. Planification efficace en fonction des priorités
- **Anticiper et gérer les imprévus** : Les types d'interruption et leurs anticipations. La gestion des imprévus : agir ou déléguer.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative



OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du stress
- Connaître son fonctionnement
- Analyser ses comportements
- Combattre le stress



“ LE STRESS,
OUI, MAIS LE
BON !

Durée 7 heures

Cible

Manager et/ou collaborateur confronté à des situations susceptibles de provoquer un état de stress

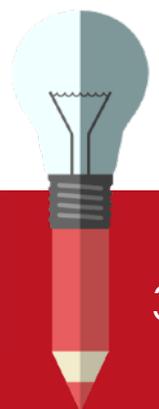
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Qu'est- ce que le stress, son mécanisme** : Définition. Mécanisme émotionnel et physiologique
- **Comment fonctionne le stress** : Les situations déclenchantes. Les signaux d'alerte. Les différents degrés
- **Analyser ses comportements** : Vos déclencheurs. Vos comportements. Vos réponses
- **L'affirmation de soi** : La confiance en soi. L'affirmation de soi. La communication positive

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support
- Pédagogie participative



- Appréhender les bases du droit du travail dans la convention HCR



“ DROIT ET DEVOIR AU TRAVAIL

Durée
14 heures

Cible
Personnel administratif

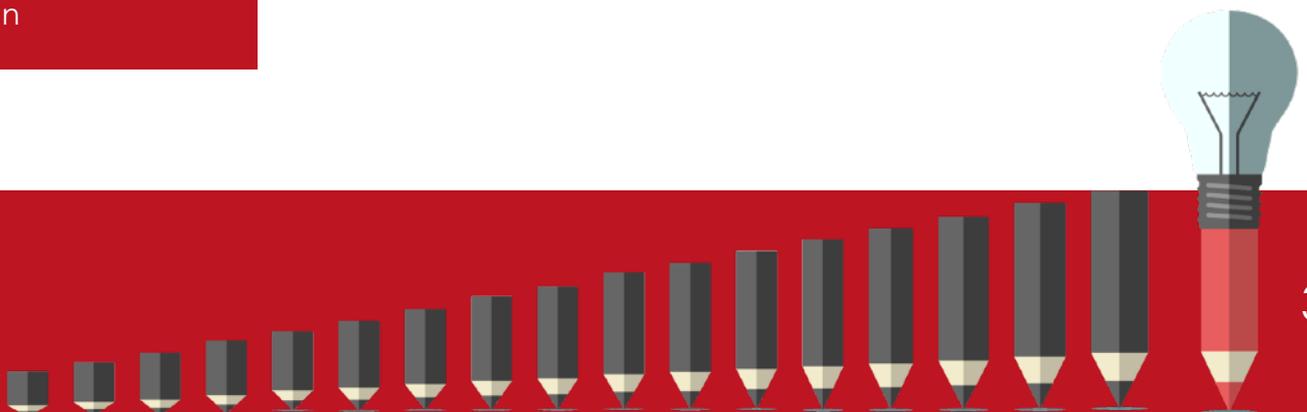
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Les grands principes du Droit du travail:** Une mille-feuille de règles aux origines diverses : Le nouveau code du travail/ Les conventions collectives et accords collectifs. La jurisprudence et les usages. Application de la norme la plus favorable au salarié. Les spécificités de la convention HCR.
- **La vie dans l'entreprise :** Les formalités d'embauche. Le contrat de travail : les différents contrats de travail . La Durée du travail (les dispositions légales – les spécificités de la convention HCR). La rémunération. Les sanctions disciplinaires (définition de la faute – la procédure).
- **Le départ de l'entreprise :** La démission. Prise d'acte de la rupture et résiliation judiciaire. Le licenciement pour motif personnel. La rupture conventionnelle. La transaction. Licenciement des salariés protégés. Les formalités de départ.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Exercice et synthèse.



OBJECTIFS

- Acquérir une connaissance des risques et appliquer les principes généraux de la prévention.



LA SÉCURITÉ,
UNE AFFAIRE
DE TOUS LES
INSTANTS

Durée
7 heures

Cible
Tout public

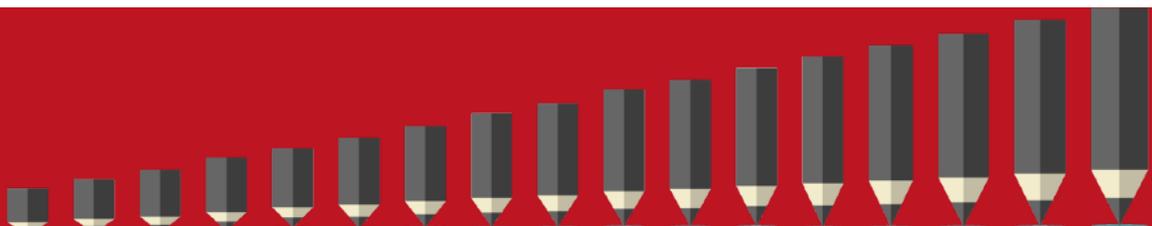
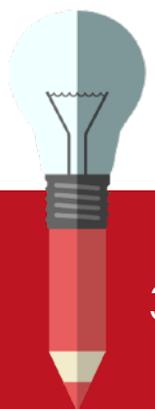
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **La prévention appliquée aux hôtels et restaurants** : Le contexte réglementaire – les principes de la prévention et de la protection. Les équipements techniques de sécurité : désenfumage, éclairage, moyens d'extinction, DI et le SSI. L'interdiction de fumer, le plan de prévention.
- **Le SSI Système de Sécurité Incendie** : Le fonctionnement général d'un SSI (Alarme, levée de doute, application des consignes, prise de décision, alerte, et accueil des secours).
- **Prévenir du feu : L'Equipier de Première Intervention et d'évacuation** : Rôles et missions de l'EPI. Principes fondamentaux de la combustion, le feu et ses conséquences. Modes et procédés d'extinctions, l'extincteur et le RIA. Dangers des fumées, technique d'évacuation, reconnaissance des itinéraires, signalisation, dégagement. Premier témoin : l'alarme, l'alerte, les moyens d'intervention (exercices pratiques sur feu réel), la mise en sécurité des personnes et des biens, et l'accueil des secours.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et support.
- Pédagogie participative.
- Études de cas.



OBJECTIFS

- Adopter et appliquer, face aux situations de manutention susceptibles de nuire à sa santé, les principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort



“ LA SÉCURITÉ,
UNE AFFAIRE
DE TOUS LES
INSTANTS

Durée : 7 heures

Cible

Personnes manipulant des charges sans aide mécanique.

Prérequis

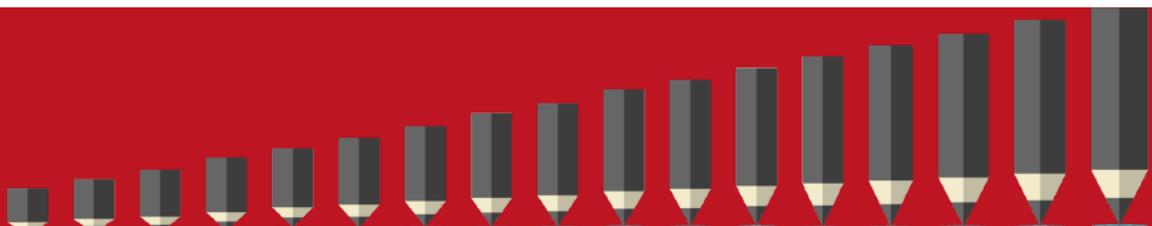
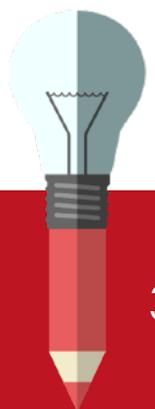
Aucun

PROGRAMME

- **Théorie** : L'accident : éléments matériels – Causes et conséquences – Incidence économique sur l'entreprise. Les protections individuelles. Notions anatomiques et pathologiques (colonne vertébrale). Principes de sécurité physique et d'économie d'effort.
- **Pratique** : Manutention individuelle et collective sur des charges propres à l'entreprise. Conditionnement et déconditionnement des palettes, Rolls.... Manipulation des transpalettes, chariots de dessert.... Application des principes de sécurité physique aux différents postes de travail. Préparation de plusieurs cocktails simultanément de façon rapide.. Catégorie des cocktails.. Mécanique de mouvements (routine). Accompagner et intégrer l'alternant dans l'entreprise.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Méthode active et Participative.



OBJECTIFS

- Identifier les fondamentaux de la réglementation et les obligations des professionnels en relation avec la restauration commerciale,
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'hygiène fondées sur les principes de la méthode HACCP en restauration
- Identifier les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale



DÉVELOPPER
DES BONNES
PRATIQUES

Durée
14 heures

Cible

Toute personne en lien avec la manipulation des produits alimentaires

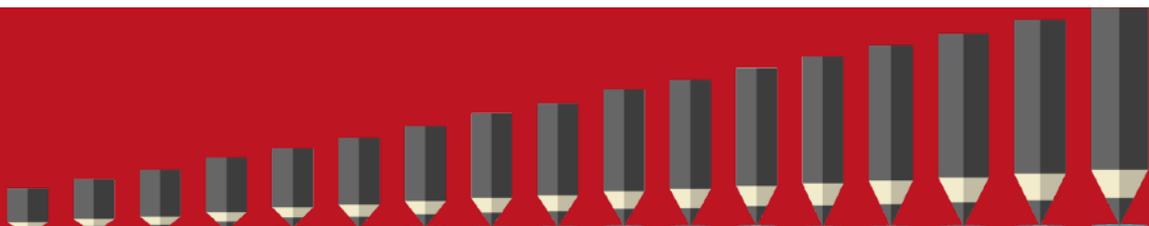
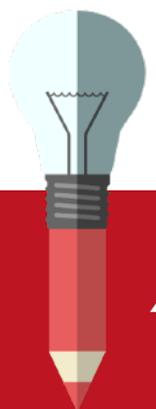
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale** : Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément. Principes de base du « Paquet Hygiène ». Les responsabilités des opérateurs. L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires du commerce de détail. La traçabilité et la gestion des non-conformités. Les contrôles officiels (la DDPP). Les principes des Bonnes Pratiques d'Hygiène et les procédures fondées sur l'HACCP.
- **Plan de maîtrise sanitaire** : Les Bonnes Pratiques d'Hygiène. L'hygiène du personnel et des manipulations. Le respect des températures de conservation (cuisson et refroidissement). Les DLC/ DLU. L'organisation, le rangement, la gestion des stocks.
- Les principes de l' HACCP : Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements). Le GBPH. Système documentaire.
- **Analyse des risques** : Présentation du monde microbien. Identifier les maladies et intoxications d'origine alimentaire. Les dangers microbiologiques dans les aliments.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Active et participative.
- Évaluation des acquis en fin de formation (QCM).



OBJECTIFS

- Consolider ses pratiques professionnelles en matière de réglementation en vigueur avec la restauration commerciale au sein de sa structure de travail.



MAITRISER LES
BONNES
PRATIQUES

Durée 7 heures

Cible

Toute personne en lien avec la manipulation des produits alimentaires (fabrication, transformation, distribution)

Prérequis

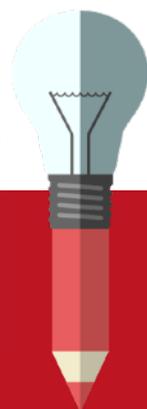
Avoir suivi le module HACCP

PROGRAMME

- Rappel des principaux textes réglementaires : L'évolution du rôle de la DDPP. Les risques alimentaires. Le Plan de Maîtrise Sanitaire. La traçabilité.
- Les étapes à risques : manipulations et comportements à risques. Déconditionnement et reconditionnement.
- Les denrées alimentaires. durée de vie des produits, les différentes gammes. Les conditions de stockage et de conservation.
- Connaissance des microbes : Les microbes. les toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) et les principales bactéries pathogènes. Le développement des microbes. La règle des 2 T. Les vecteurs de la contamination. Les moyens de lutte contre les microbes. Les microbes utiles.
- Hygiène du personnel : Tenue vestimentaire. Lavage de mains et règles d'hygiène liées aux manipulations. Comportements à risques.
- Hygiène des locaux et du matériel ; Principes du nettoyage et de la désinfection. Les matériaux. La lutte anti nuisibles.
- La méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). Rappel sur le fonctionnement et l'intérêt de la méthode. Les autocontrôles incontournables . Les actions correctives.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Méthode affirmative et participative (études de cas pratiques soumis aux stagiaires).
- Supports pédagogiques remis aux participants à l'issue de la formation.



OBJECTIFS

- Connaître et comprendre la réglementation en vigueur en relation avec la restauration commerciale.
- Apprendre à gérer et à organiser l'activité restauration dans les conditions d'hygiène conforme aux attentes de la réglementation et ainsi obtenir la satisfaction client.



MAITRISER LES
BONNES
PRATIQUES

Durée 3 jours

Cible

Tout personnel de restauration.
Tout créateur d'entreprise en restauration traditionnelle.

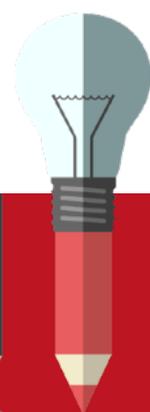
Prérequis

PROGRAMME

- Jour 1 : Évaluation de la documentation qualité présente dans l'établissement, fonctionnement et méthodes de travail. Interview du personnel. Consultation et analyse documentaire, procédures, affichages, autocontrôle existant . Observation des BPH sur le terrain, identification et mesure des écarts. Compte rendu des points de non-conformités et des écarts observés.
- Jour 2 : Réalisation et rédaction des éléments constitutifs du PMS ; Constitution du dossier P.M.S.. Rédaction des procédures – de fiches de postes – du processus de la lutte contre les nuisibles et de l'approvisionnement en eau.
- les documents relatifs aux procédures fondées sur les principes de l'HACCP : Rédaction documentaires des enregistrements autocontrôles. Diagramme de fonctionnement de la cuisine. Rédaction des tableaux de déterminations des CCP/PRPO et de la fiche de justification.
- les procédures de traçabilité et de gestion des produits non conformes (retrait, rappel...) :Rédaction de la traçabilité et la gestion des non conformités – de la fiche d'alerte TIAC-DDPP. Conservation et archivage des documents – Finalisation – Mise à jour du PMS.
- Jour 3 : Mise en situation.
- I/ Présentation du PMS (Direction, responsable, Equipe OP) : Objectifs de la démarche. Descriptif des points de non-conformités et des écarts observés (rappel Jour 1). Présentation des enregistrements documentaires. Présentation des tableaux : positionnement CCP/PRPO.
- Mise en application sur le terrain : Mise en place des procédures méthodologie – de la traçabilité documentaire – des affichages.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Mise en situation.
- Évaluation sommative et bilan de la démarche. Évaluation de la pertinence du PMS.



OBJECTIFS

- Connaître les gestes de premiers secours face à une situation d'accident avant l'intervention des personnels médicaux.

CADRE RÉGLEMENTAIRE

Article R. 4224-15 du code du travail

« Dans chaque atelier où sont effectués des travaux dangereux, dans chaque chantier occupant 20 personnes au moins pendant plus de quinze jours, où sont effectués des travaux dangereux, un membre du personnel doit avoir reçu obligatoirement l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence. Les salariés formés ne peuvent être considérés comme tenant lieu d'infirmières ou infirmiers prévus à l'article R. 241-35 »

Effectifs 12 jours

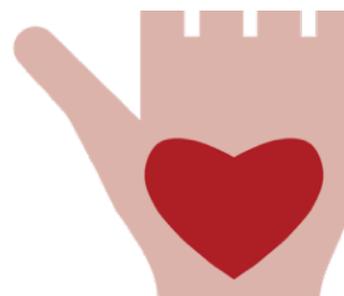
Durée 4 à 12 stagiaires

Cible L'ensemble du personnel

Prérequis Aucun

PROGRAMME

- Intervenir immédiatement et efficacement face à tout accident ou situation d'urgence et de détresse.
- Être capable d'exécuter correctement les gestes de secours destinés à : protéger la victime et les témoins, alerter les secours d'urgence adaptés, empêcher l'aggravation de la victime et préserver son intégrité physique en attendant l'arrivée des secours spécialisés



“ LES GESTES ET ATTITUDES À ADOPTER ”

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Évaluation formative qui permet la délivrance du certificat de Sauveteur Secouriste du Travail et de l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (arrêté du 5/12/2002).
- Cette validation doit être suivie d'un recyclage dans les 12 mois.
- Une absence à l'un des recyclages entraînera la suppression du certificat de SST.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Rechercher les risques persistants pour protéger les personnes « protéger » à « prévenir ».
 - Examiner la victime et faire alerter
 - De « faire alerter » à « informer ».
 - Secourir.



OBJECTIFS

- Maintenir ses compétences nécessaires à la prévention des risques de votre établissement et des gestes de secours destinés à préserver l'intégrité physique d'une victime en attente du relais des secours.

CADRE RÉGLEMENTAIRE

Article R. 4224-16 du Code du travail
Depuis 1991, le chef d'entreprise a une obligation générale de sécurité. Cette disposition du Code du travail se fonde sur des principes généraux de prévention qui commencent par l'EVRP.

PROGRAMME

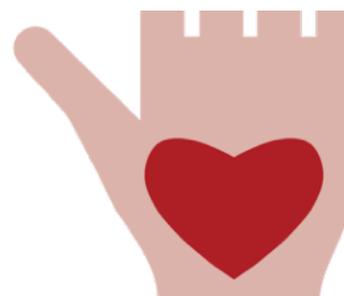
- Bilan de l'année écoulée.
- Rappels théoriques rapides.
- Démonstrations par l'animateur S.S.T.
- Exercices de révisions en groupe.
- Exercices de simulations liés aux risques du site de travail.

Effectifs 4 à 12 stagiaires

Durée 7 heures

Cible Sauveteurs secouristes du travail

Prérequis À jour de ses recyclages annuels



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Évaluation formative permettant la délivrance du timbre annuel de recyclage. La validité de ce recyclage est d'un an, le millésime du timbre sert de référence.



LES GESTES ET
ATTITUDES À
ADOPTER

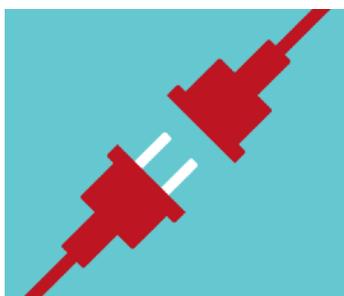
MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthode active.
- Évaluation formative permettant la délivrance du timbre annuel de recyclage. La validité de ce recyclage est d'un an, le millésime du timbre sert de référence.



OBJECTIFS

- Rendre les stagiaires capables de respecter les prescriptions de sécurité définies par la publication UTE C18-510.



PROGRAMME

- Les habilitations électriques : Définitions et généralités, personnel non électricien et électricien.
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique : Incendie ou accident d'origine électrique (incendie sur une installation électrique, secours aux victimes d'accidents électriques).



ÊTRE AU
COURANT EN
ÉLECTRICITÉ

Effectifs

4 à 12 stagiaires

Durée 14 heures

Cible

Toutes personnes devant effectuer des travaux d'ordre non électrique dans les locaux réservés aux électriciens ou au voisinage des pièces nues sous tension

Prérequis

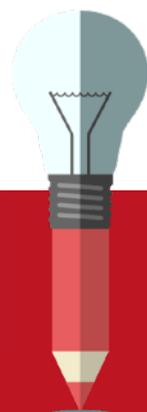
Aucun

MÉTHODES PRATIQUES

- Les habilitations électriques : Définitions et généralités, personnel non électricien et électricien. Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique. Incendie ou accident d'origine électrique (incendie sur une installation électrique, Secours aux victimes d'accidents électriques).

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Attestation de formation validée par le formateur qualifié
-Recyclage 7 h tous les 3 ans.



- Maintenir ses connaissances et renouveler l'habilitation électrique.

CADRE RÉGLEMENTAIRE

L'article R4544-10 du Code du Travail, précise que « l'employeur délivre, maintient ou renouvelle l'habilitation selon les modalités contenues dans les normes mentionnées à l'article R. 4544-3. L'employeur remet à chaque travailleur un carnet de prescriptions établi sur la base des prescriptions pertinentes de ces normes, complété, le cas échéant, par des instructions de sécurité particulières au travail effectué. » L'article 6 du décret 82-167 du 16 février 1982, Les ouvrages de transport et de distribution d'électricité, précise que « l'employeur doit remettre à chaque travailleur chargé de travaux sur les installations électriques un titre d'habilitation spécifiant les limites des attributions qui peuvent lui être confiées et la nature des opérations qu'il peut être autorisé à effectuer. »

PROGRAMME

- Module recyclage N°4 - Basse Tension (BE Mesurage/BE Vérification, BR, BC, B1 - B1V - B2 - B2V - B2V Essai, BE Essai) et en HTA (HE Essai, H1 - H1V - H2 - H2V - H2V Essai, HC, HE Mesurage/HE Vérification)
- Les zones d'environnement et donner leurs limites.
- Les limites de son titre d'HABILITATION (autorisation et interdits, zones, etc.).
- Les principes généraux de la prévention à appliquer au cours d'une opération d'ordre électrique (analyse des risques, consignation, mise hors tension, mise hors de portée, etc.).
- Les documents applicables dans le cadre des opérations (attestation de consignation, autorisation de travail, instruction de sécurité, etc.).
- Les mesures de prévention à observer lors d'une opération.
- La conduite à tenir en cas d'accident corporel conformément à l'Article 13. • La conduite à tenir en cas d'incendie dans un ENVIRONNEMENT électrique conformément à l'Article 13.
- Les équipements de protection collective (barrière, écran, banderole, etc.).
- Les moyens de protection individuelle et leurs fonctions.
- Les risques liés à l'utilisation et à la manipulation des matériels et outillages utilisés spécifiques aux opérations.
- Les opérations de la consignation et les documents associés.

Effectifs 4 à 12 stagiaires

Durée 10 heures

Cible Personnel électricien effectuant des interventions électriques

Prérequis

Avoir suivi et validé une formation initiale de même nature que celle du recyclage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES - CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Utilisation de la méthode participative en faisant appel aux connaissances des stagiaires.. Réalisation des manœuvres de sécurité sur une installation électrique (de formation)
- Délivrance d'une attestation de formation, permettant à l'employeur de délivrer le titre d'habilitation correspondant.



OBJECTIFS

- Amener l'utilisateur de l'engin de manutention à intégrer systématiquement les règles de sécurité (personnes, matériels, produits) dans son travail

Les règles d'utilisation, de conduire et de manœuvrer

Les règles de circulation

PROGRAMME

- **d'engins de chantier** : Les prescriptions des textes réglementaires. Les risques spécifiques aux chantiers. La recommandation R372 M de la CNAMTS. Les catégories d'engins. Les informations spécifiques au chantier. Les responsabilités.
- **B- Technologie et connaissance de l'engin de chantier** : Les différentes catégories et organes. La préparation à la mise en route. Les précautions lors de l'arrêt (arrêt normal ou pour intervention d'entretien).
- **C- Risques inhérents au fonctionnement de l'engin** : Risques mécaniques, électriques, chimiques (graisses carburants..) physique liés aux circuits hydrauliques, au gonflage des pneus. Risques spécifiques lors de d'opération de levage, élévation de personnes, chargement déchargement et de transport.
- **D- Les règles de conduite** : Les règles générales de sécurité (travail sur chantier, de déplacement sur chantier et sur route, de chargement sur porte-engine). Les règles particulières de sécurité liées à chaque catégorie d'engins (capacités à répondre à toutes les questions concernant l'utilisation « sécurité » de la catégorie d'engin concernée).

Effectifs

6 stagiaires maximum

Durée 14 ou 21 heures

Cible Tout public

Prérequis

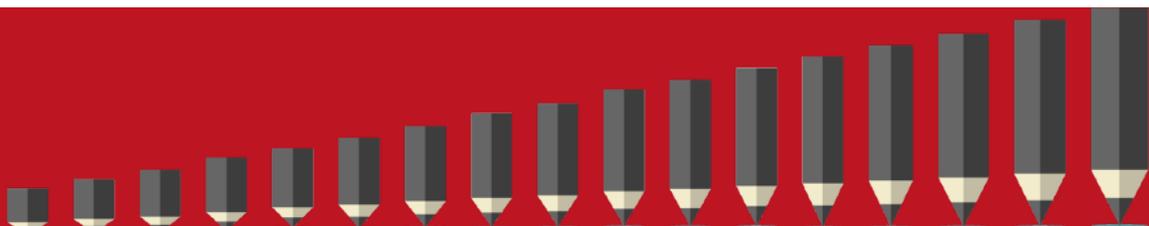
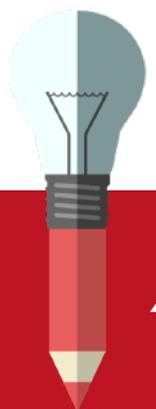
Toutes personnes participant à la formation devront être reconnues aptes par la médecine du travail à la conduite d'engins de chantier

MÉTHODES PRATIQUES

- Zone à risque
Distance d'approche des réseaux électriques
Zones déterminées dans un local d'accès réservé.

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Zone à risque.
- Distance d'approche des réseaux électriques.
- Zones déterminées dans un local d'accès réservé.



OBJECTIFS

- Utiliser les automatismes et les structures linguistiques nécessaires à une expression fluide et pertinente
- Employer un vocabulaire spécifique, propre au milieu de la restauration traditionnelle
- Gérer des situations professionnelles courantes et/ou imprévisibles
- Communiquer de façon efficace, en utilisant le langage verbal et non-verbal



“ THE EFFICIENTE OF THE COMMUNICATION.

Durée
35 heures

Cible
Toute personne en lien avec une clientèle anglophone

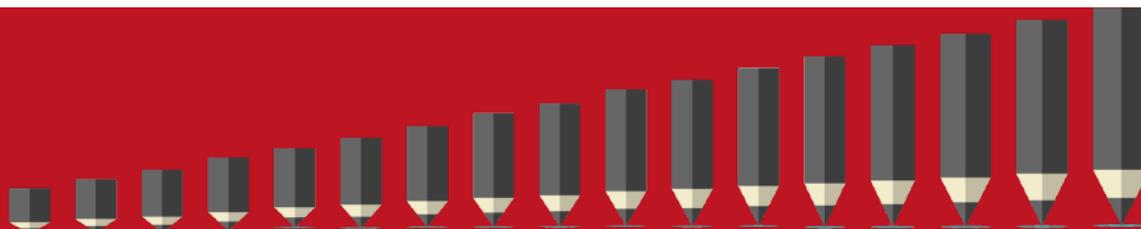
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Compétences linguistiques transversales** : Les registres de communication (formule de politesse et son application). Les principaux verbes nécessaires dans le milieu de la restauration traditionnelle. Les structures nécessaires pour mettre un produit en valeur (vente additionnelle). Les mots clé pour mieux comprendre le client. Les différents accents
- **Accueil** : Les modalités d'arrivée et de départ. Renseigner le client (directions à l'intérieur / extérieur de l'établissement, horaires, événements). La gestion d'une réservation. Proposer un produit à la vente
- **Gestion du service en salle ; Le besoin du client en face à face – au téléphone**. La prise en charge les clients en langue anglaise. Les codes de la communication avec la clientèle étrangère
- **Gestion des conflits** : Le besoin du client. Gestion des situations délicates avec les clients. Les phrases qui apaisent. Le questionner pour éviter les interprétations.
- **Image de soi** : Les enjeux liés à l'image de soi. L'attitude ouverte et positive. Le langage verbal et non-verbal de façon cohérente.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Test de positionnement initial et final.
- Jeux de rôle - La prise de parole s'effectue en continu, ce qui permet de développer le lexique, travailler la phonétique et la compréhension, en ciblant les mots clé et les expressions propres à ce milieu professionnel.



OBJECTIFS

- Utiliser les automatismes et les structures linguistiques nécessaires à une expression fluide et pertinente
- Employer un vocabulaire spécifique, propre au milieu de la restauration traditionnelle
- Gérer des situations professionnelles courantes et/ou imprévisibles
- Communiquer de façon efficace, en utilisant le langage verbal et non-verbal



LA EFICIENTE DE LA COMUNICACIÓN

Durée
35 heures

Cible
Toute personne en lien avec une clientèle anglophone

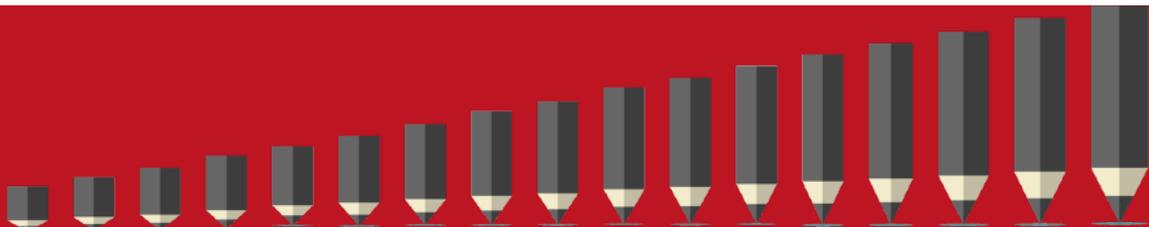
Prérequis
Aucun

PROGRAMME

- **Compétences linguistiques transversales** : Les registres de communication (formule de politesse et son application). Les principaux verbes nécessaires dans le milieu de la restauration traditionnelle. Les structures nécessaires pour mettre un produit en valeur (vente additionnelle). Les mots clé pour mieux comprendre le client. Les différents accents.
- **Accueil** : Les modalités d'arrivée et de départ. Renseigner le client (directions à l'intérieur / extérieur de l'établissement, horaires, événements). La gestion d'une réservation. Proposer un produit à la vente.
- **Gestion du service en salle ; Le besoin du client en face à face – au téléphone**. La prise en charge les clients en langue anglaise. Les codes de la communication avec la clientèle étrangère
- **Gestion des conflits** : Le besoin du client. Gestion des situations délicates avec les clients. Les phrases qui apaisent. Le questionnaire pour éviter les interprétations.
- **Image de soi** : Les enjeux liés à l'image de soi. L'attitude ouverte et positive. Le langage verbal et non-verbal de façon cohérente.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Test de positionnement initial et final.
- Jeux de rôle - La prise de parole s'effectue en continu, ce qui permet de développer le lexique, travailler la phonétique et la compréhension, en ciblant les mots clé et les expressions propres à ce milieu professionnel.



OBJECTIFS

- Connaître les fonctions de base de Microsoft Word, créer des documents professionnels (courriers, rapports, publications...)
- Automatiser ses tâches pour gagner en efficacité



“ POUR UN TRAVAIL EFFICIENT ”

Durée
14 heures

Cible
Tout public

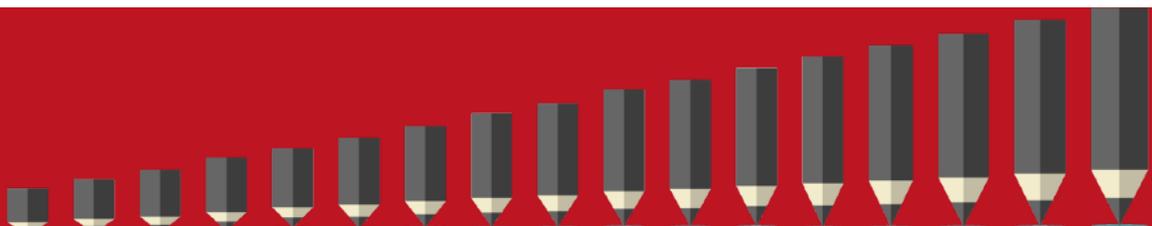
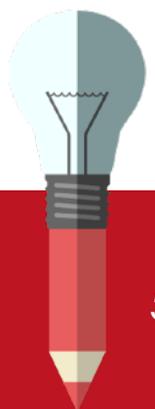
Prérequis
Connaître l'environnement Window ou Mac

PROGRAMME

- Prise en main du logiciel : L'interface. Ouvrir, enregistrer et fermer un fichier - Les quatre niveaux hiérarchiques.
- Copier, déplacer ou remplacer du texte. Les règles de ponctuation.
- La mise en page : orientation de la feuille, marges - Thèmes et jeux de style. L'arrière-plan de la page (filigrane, bordure, couleur)
- Options d'impression et aperçu avant impression. Propriétés du document.
- Créer différents types de documents : le document court. La lettre commerciale
- Mise en forme du texte : modifier l'apparence du texte via les styles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation personnalisée par des exercices pratiques et la réalisation de documents.
- Microsoft Word (versions 2013 - 2016) et MAC 2011.



OBJECTIFS

- Connaître les fonctions avancées de Microsoft Word, créer des documents professionnels (courriers, rapports, publications...)
- Utiliser le mode Plan lors de la construction de documents longs.



“ POUR UN TRAVAIL EFFICIENT ”

Durée
14 heures

Cible
Tout public

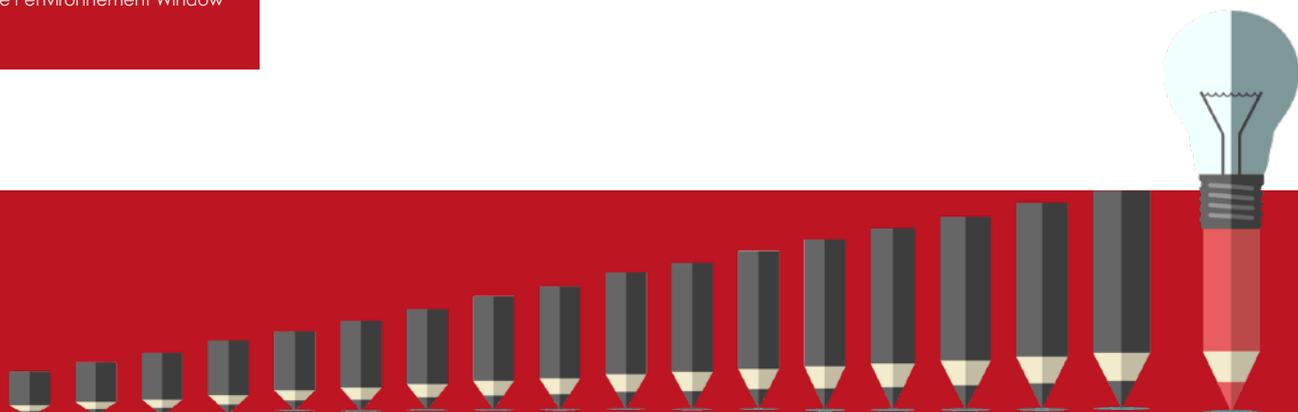
Prérequis
Connaître l'environnement Window ou Mac

PROGRAMME

- Prise en main du logiciel : L'interface. Ouvrir, enregistrer et fermer un fichier - Les quatre niveaux hiérarchiques.
- Copier, déplacer ou remplacer du texte. Les règles de ponctuation.
- La mise en page : orientation de la feuille, marges - Thèmes et jeux de style. L'arrière-plan de la page (filigrane, bordure, couleur)
- Options d'impression et aperçu avant impression. Propriétés du document.
- Créer différents types de documents : le document court. La lettre commerciale
- Mise en forme du texte : modifier l'apparence du texte via les styles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation personnalisée par des exercices pratiques et la réalisation de documents.
- Microsoft Word (versions 2013 - 2016) et MAC 2011



OBJECTIFS

- Connaître les fonctions de base de Microsoft Word, créer des documents professionnels (courriers, rapports, publications...)
- Automatiser ses tâches pour gagner en efficacité



“ POUR UN TRAVAIL EFFICIENT ”

Durée
14 heures

Cible
Tout public

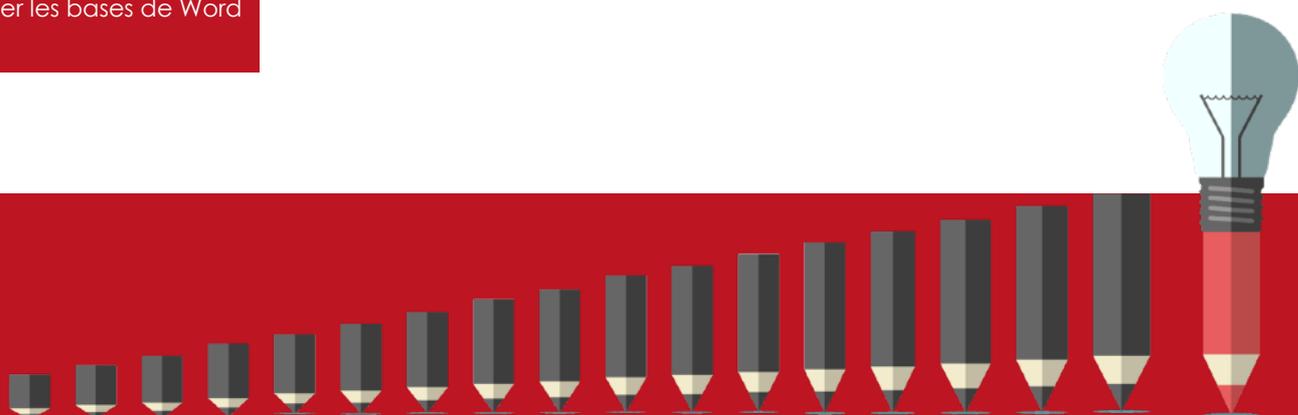
Prérequis
Maîtriser les bases de Word

PROGRAMME

- Prise en main du logiciel : L'interface. Ouvrir, enregistrer et fermer un fichier - Les quatre niveaux hiérarchiques.
- Copier, déplacer ou remplacer du texte. Les règles de ponctuation.
- La mise en page : orientation de la feuille, marges - Thèmes et jeux de style. L'arrière-plan de la page (filigrane, bordure, couleur)
- Options d'impression et aperçu avant impression. Propriétés du document.
- Créer différents types de documents : le document court. La lettre commerciale
- Mise en forme du texte : modifier l'apparence du texte via les styles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation personnalisée par des exercices pratiques et la réalisation de documents.
- Microsoft Word (versions 2013 - 2016) et MAC 2011



OBJECTIFS

- Connaître les fonctions de base de Microsoft Excel, fonctions de calcul, tableaux, graphiques.
- Utiliser les formules de calcul dynamique et les fonctions de bases



“ POUR UN TRAVAIL EFFICIENT ”

Durée
14 heures

Cible
Tout public

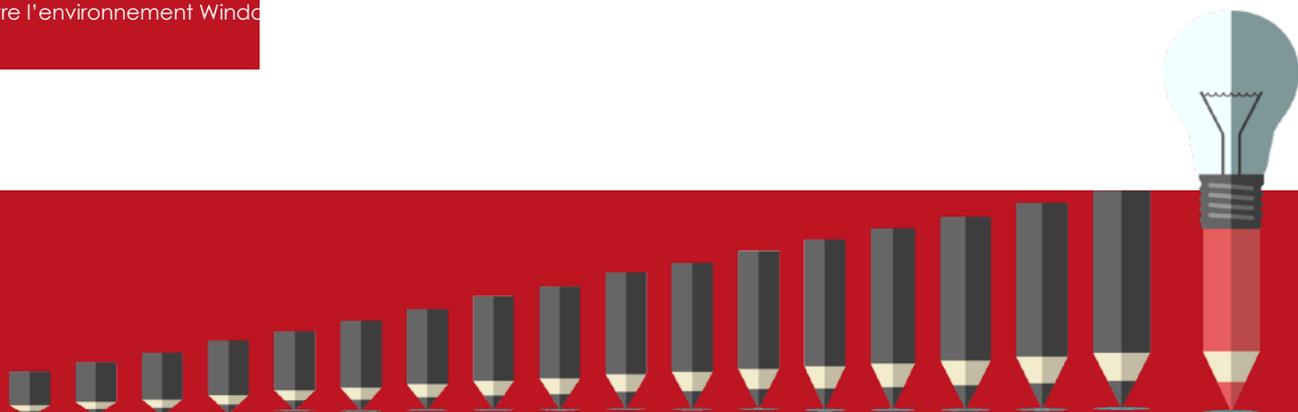
Prérequis
Connaître l'environnement Windows

PROGRAMME

- Prise en main du logiciel : l'interface. Ouvrir, enregistrer et fermer un fichier
- Création de tableau : Saisir, modifier, corriger, copier, déplacer du texte et des chiffres. Les différents formats prédéfinis. La commande Mettre forme de tableaux. Les styles de cellules. Mise en forme conditionnelle. Les formules de calculs. Les opérateurs mathématiques. Les fonctions de base: SOMME, MOYENNE. Les références relatives / absolues. Les liaisons entre cellules
- L'impression : La mise en page et les différents affichages. Les options d'impression. Convertir un document en PDF
- Les graphiques simples: Création de graphiques simples. Modification. Les graphiques Sparkline
- Gestion du classeur : Organiser les feuilles. Modifier des feuilles simultanément. Consolidation de plusieurs feuilles de calcul. Insérer un tableau dans Word ou PowerPoint

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation personnalisée par des exercices pratiques et la réalisation de documents
- Logiciels utilisés : Microsoft Excel (versions 2013 à 2016)



OBJECTIFS

- Approfondir les fonctionnalités d'Excel, automatiser les tâches, maîtriser la gestion des données et leur analyse
- Utiliser les fonctions avancées.
- Utiliser les outils d'analyses.



“ POUR UN TRAVAIL EFFICIENT

Durée
21 heures

Cible
Utilisateur habituels d'Excel

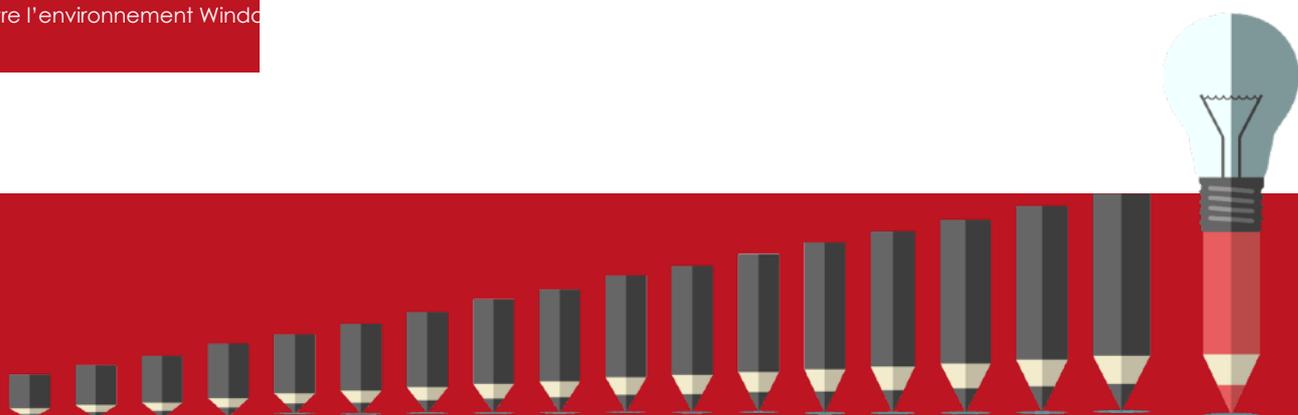
Prérequis
Connaitre l'environnement Windows

PROGRAMME

- Utiliser les commandes avancées : Les Listes automatiques. Les noms définis. La mise en forme conditionnel avec formules. Les thèmes et styles. Les modèles. Macros de mise en forme. Tris et filtres automatiques et avancés. Les tableaux croisés dynamiques. Les graphiques croisés dynamiques
- Utiliser les fonctions avancées : Fonctions statistiques et financières – de recherche – de logique – de texte. Les différents messages d'erreurs
- Améliorer les graphiques : Mise en forme plus élaborée. Insertion d'images. Courbe de tendance. Graphiques SmartArt
- Travailler collaboratif : Partager un classeur. Restreindre les modifications. Accepter / refuser les modifications
- Simulations : Valeur cible. Scénarios

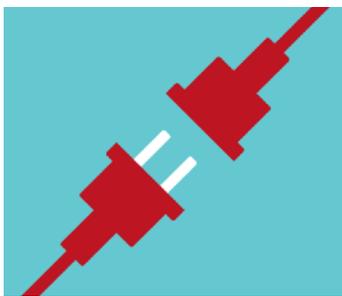
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation personnalisée par des exercices pratiques et la réalisation de documents
- Logiciels utilisés : Microsoft Excel (versions 2013 à 2016)



OBJECTIFS

- Rendre les stagiaires capables de respecter les prescriptions de sécurité définies par la publication UTE C18-510.



PROGRAMME

- Les habilitations électriques : Définitions et généralités, personnel non électricien et électricien
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique : Incendie ou accident d'origine électrique (incendie sur une installation électrique, secours aux victimes d'accidents électriques).



LA SÉCURITÉ,
UNE AFFAIRE
DE TOUS

Effectifs

De 4 à 12 stagiaires

Durée 14 heures

Cible

Toutes personnes devant effectuer des travaux d'ordre non électrique dans les locaux réservés aux électriciens ou au voisinage des pièces nues sous tension.

Prérequis

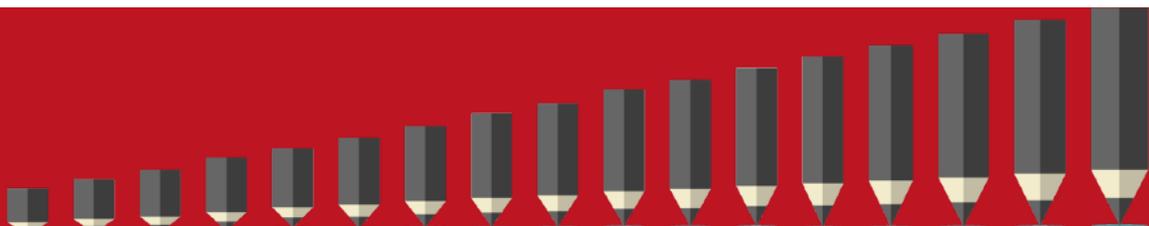
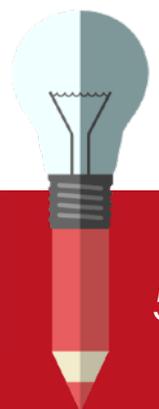
Aucun

MÉTHODES PRATIQUES

- Les habilitations électriques : Définitions et généralités, personnel non électricien et électricien
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique : Incendie ou accident d'origine électrique (incendie sur une installation électrique, secours aux victimes d'accidents électriques).

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Attestation de formation validée par le formateur qualifié
-Recyclage 7 h tous les 3 ans.



- Maintien des connaissances et renouvellement de l'habilitation

CADRE RÉGLEMENTAIRE

L'article R4544-10 du Code du Travail, précise que « l'employeur délivre, maintien ou renouvelle l'habilitation selon les modalités contenues dans les normes mentionnées à l'article R. 4544-3. L'employeur remet à chaque travailleur un carnet de prescriptions établi sur la base des prescriptions pertinentes de ces normes, complété, le cas échéant, par des instructions de sécurité particulières au travail effectué. » L'article 6 du décret 82-167 du 16 février 1982, Les ouvrages de transport et de distribution d'électricité, précise que « l'employeur doit remettre à chaque travailleur chargé de travaux sur les installations électriques un titre d'habilitation spécifiant les limites des attributions qui peuvent lui être confiées et la nature des opérations qu'il peut être autorisé à effectuer. »

PROGRAMME

- Module recyclage N° 4 - Basse Tension (BE Mesurage/BE Vérification, BR, BC, B1 - B1V - B2 - B2V - B2V Essai, BE Essai) et en HTA (HE Essai, H1 - H1V - H2 - H2V - H2V Essai, HC, HE Mesurage/HE Vérification)
- Les zones d'environnement.
- Les limites de son titre d'HABILITATION (autorisation et interdictions, zones, etc.).
- Les principes généraux de la prévention à appliquer au cours d'une opération d'ordre électrique (analyse des risques, consignation, mise hors tension, mise hors de portée, équipements de protection, etc.).
- Les documents applicables dans le cadre des opérations (attestation de consignation, autorisation de travail, instruction de sécurité, etc.).
- Les mesures de prévention à observer lors d'une opération.
- La conduite à tenir en cas d'accident corporel conformément à l'Article 13. La conduite à tenir en cas d'incendie dans un environnement électrique conformément à l'Article 13.
- Les équipements de protection collective .
- Les moyens de protection individuelle et leurs fonctions.
- Les risques liés à l'utilisation et à la manipulation des matériels et outillages utilisés spécifiques aux opérations.
- Les opérations de la consignation et les documents associés.

Effectifs De 4 à 12 stagiaires

Durée 14 heures

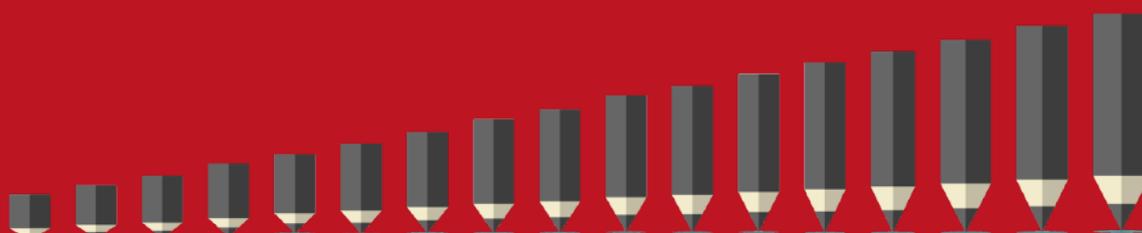
Cible

Toutes personnes devant effectuer des travaux d'ordre non électrique dans les locaux réservés aux électriciens ou au voisinage des pièces nues sous tension.

aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES - CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Les habilitations électriques : Définitions et généralités, personnel non électricien et électricien. Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique. Incendie ou accident d'origine électrique (incendie sur une installation électrique, Secours aux victimes d'accidents électriques).
- Attestation de formation validée par le formateur qualifié
-Recyclage 7 h tous les 3 ans



OBJECTIFS

- Amener l'utilisateur de l'engin de manutention à intégrer systématiquement les règles de sécurité (personnes, matériels, produits) dans son travail

Les règles d'utilisation, de conduire et de manœuvrer

Les règles de circulation

PROGRAMME

- **A- Devoir et responsabilités des conducteurs d'engins de chantier** : Les prescriptions des textes réglementaires. Les risques spécifiques aux chantiers. La recommandation R372 M de la CNAMTS. Les catégories d'engins. Les informations spécifiques au chantier. Les responsabilités
- **B- Technologie et connaissance de l'engin de chantier** : Les différentes catégories et organes. La préparation à la mise en route. Les précautions lors de l'arrêt (arrêt normal ou pour intervention d'entretien)
- **C- Risques inhérents au fonctionnement de l'engin** : Risques mécaniques, électriques, chimiques (graisses carburants..) physique liés aux circuits hydrauliques, au gonflage des pneus. Risques spécifiques lors de d'opération de levage, élévation de personnes, chargement déchargement et de transport
- **D- Les règles de conduite** : Les règles générales de sécurité (travail sur chantier, de déplacement sur chantier et sur route, de chargement sur porte-engin). Les règles particulières de sécurité liées à chaque catégorie d'engins (capacités à répondre à toutes les questions concernant l'utilisation « sécurité » de la catégorie d'engin concernée)

Effectifs

6 personnes maximum

Durée 14 ou 21 heures

Cible Tout public

Prérequis

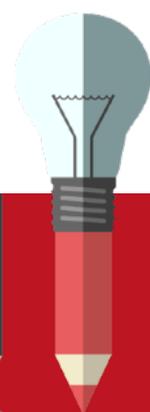
Toutes personnes participants à la formation devront être reconnues aptes par la médecine du travail à la conduite d'engins de chantier

MÉTHODES PRATIQUES

- Zone à risque
Distance d'approche des réseaux électriques
Zones déterminées dans un local d'accès réservé

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Zone à risque
Distance d'approche des réseaux électriques
Zones déterminées dans un local d'accès réservé



OBJECTIFS

- Participer à la production culinaire sous la responsabilité d'un cuisinier
- Gérer la production culinaire
- Manager et animer une équipe
- Contribuer à l'accueil et la satisfaction du client

PROGRAMME

- Production culinaire : Mettre en œuvre et expliquer le planning de production. Appliquer et faire appliquer les protocoles de nettoyage. Contribuer à la fabrication de mets simples (légumes, entremets) sous la responsabilité d'un cuisinier. Superviser la production des mets froids pour assurer la conformité au cahier des charges
- Gestion de production culinaire : Préparer - clôturer la caisse. En dehors du service, analyser les fluctuations des ventes pour faire des propositions de production. Pendant le service, veiller à l'évolution des ventes pour favoriser une consommation adaptée au volume de chacun des produits. Organiser l'affichage sur les produits
- Management et animation d'équipe : Organiser le travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches...). Créer et maintenir la cohésion et la motivation des équipes. Identifier les besoins en formation et assurer le suivi de la demande. Transmettre des consignes. Anticiper les conflits et les dysfonctionnements et, le cas échéant, les gérer. Organiser l'accueil des nouveaux salariés et l'intégration dans l'équipe. Exercer ses activités en respectant la législation du travail au quotidien.
- Relation avec le client et les convives : Garantir la qualité de la prestation. Contribuer à l'application du contrat commercial. Tenir compte des évolutions de la clientèle pour maintenir un bon niveau de satisfaction de la clientèle. Informer le convive sur les bases de l'équilibre alimentaire

Durée Tout professionnel officiant en cuisine

Cible Formation en alternance 273 h ou 24 accompagnement VAE

Prérequis
Aucun prérequis exigé, expérience dans la restauration souhaité



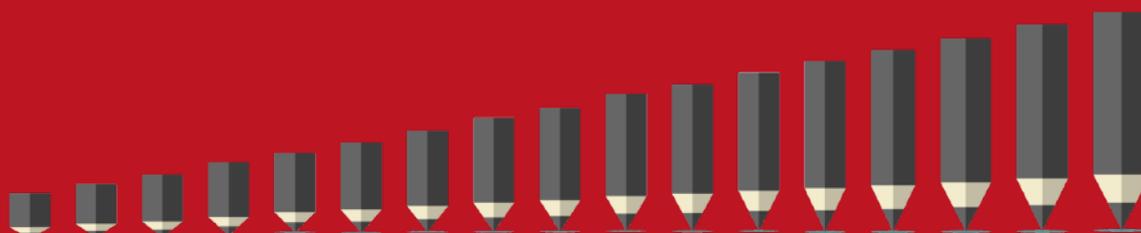
MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Évaluation en continu
- Tutorat en entreprise
- Livret pédagogique

ORGANISATION

DE LA FORMATION

- 3 jours de formation toutes les 3 semaines en alternance



OBJECTIFS

- Superviser et gérer la production culinaire
- Manager et animer une équipe et l'ensemble du personnel
- Contribuer à l'accueil et la satisfaction du client
- Appliquer des techniques de ventes

PROGRAMME

- Supervision de la production culinaire froide et chaude : les protocoles de nettoyage. Conformité aux fiches techniques. Distribution des mets en salle (le cas échéant contribuer à cette production). Le planning de production et sa mise en place.
- Gestion de production culinaire froide et chaude : En dehors du service, analyser les fluctuations des ventes pour faire des propositions de production. Pendant le service, veiller à l'évolution des ventes pour favoriser une consommation adaptée au volume de chacun des produit. Élaborer et passer des commandes. Contrôler l'affichage sur l'ensemble des produits de la production. Superviser l'ensemble des opérations de caisse
- Management et animation de l'ensemble du personnel : Créer et maintenir la cohésion et la motivation des équipes. Anticiper les conflits et les dysfonctionnements et, le cas échéant, les gérer. Organiser l'accueil des nouveaux salariés et l'intégration dans l'équipe. Exercer ses activités en respectant la législation du travail au quotidien. Organiser le travail de l'ensemble du personnel du site (élaboration du planning des présences, répartition des tâches, transmission des consignes qui en découlent...). Identifier les besoins en formation et assurer le suivi de l'action de formation. Recruter le personnel temporaire (CDD, extras...). Participer aux entretiens annuels d'évaluation du personnel
- Relation avec le client et les convives ; Connaître et appliquer le contrat commercial. Garantir la qualité de la prestation. Entretenir de bonnes relations avec le client. Connaître directement ou indirectement le niveau de satisfaction des convives pour proposer d'éventuelles mesures d'adaptation. Appliquer les techniques de merchandising, vent additionnelle....

Durée Professionnel au service d'une restauration collective ou un centre de profit

Cible Formation en alternance 273 h ou 24 accompagnement VAE

Prérequis
Aucun prérequis exigé, expérience dans la restauration souhaité



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Évaluation en continu
- Tutorat en entreprise
- Livret pédagogique

ORGANISATION

DE LA FORMATION

- 3 jours de formation toutes les 3 semaines en alternance



OBJECTIFS

- Assurer l'accueil de la clientèle
- Gérer et commercialiser l'établissement
- Assurer la réception et ponctuellement travailler dans les étages
- Superviser le travail de la cuisine et de la salle et ponctuellement effectuer le service ,

PROGRAMME

- **Accueil** : Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs). Répondre efficacement au téléphone. Conseiller la clientèle. Élaborer et suivre les plannings de réservation. Assurer les relations avec les tour-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédant, le client final
- **Gestion** : Établir des prévisions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles. Effectuer les commandes. Réaliser et contrôler les inventaires. Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation. Effectuer les procédures de caisse. Etablir les factures et pré factures clients. Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne. Clôturer et vérifier la caisse. Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement). Traiter les comptes débiteurs. Effectuer les rapprochements bancaires
- **Organisation du travail et gestion administrative** : Organiser son travail. Organiser le recueil et la transmission des messages. Classer et archiver des informations. Faire le pointage des présences, vérifier les salaires

Durée Formation en alternance 280 h ou 24 accompagnement VAE

Cible Tout professionnel amené à assurer un poste d'Assistant de Direction

Prérequis BAC technologique hôtellerie

CQPih commis de cuisine, CQPih serveur en restauration spécialisation sommellerie,
CQP-ih réceptionniste, CQP-ih employé(e) d'étages

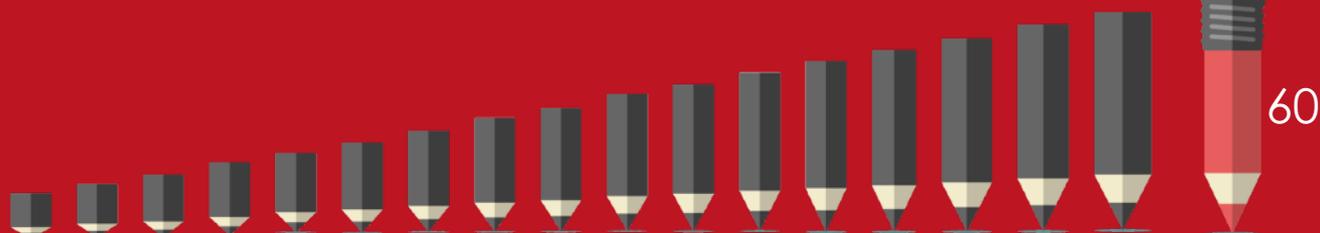
MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Évaluation en continu
- Tutorat en entreprise
- Livret pédagogique

ORGANISATION

DE LA FORMATION

- 3 jours de formation toutes les 3 semaines en alternance



OBJECTIFS

- Gérer l'entreprise en intégrant les spécificités de la gestion d'un établissement de restauration
- Manager et animer son équipe
- Commercialiser son offre de restauration
- Contrôler la qualité de travail des équipes

PROGRAMME

- **Gestion** : Gérer le budget de fonctionnement. Tenir la caisse. Préparer les documents à l'intention du comptable. Effectuer les achats. Gérer les stocks, réaliser un inventaire. Contrôler les coûts, les ratios d'exploitation. Traiter les factures et effectuer les rapprochements bancaires. Analyser les résultats d'un point de vue financier. Prendre les décisions et les risques liés à l'exploitation
- **Management et animation d'équipe** : Recruter du personnel. Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation...). Créer et maintenir la cohésion et la motivation des équipes. Identifier les besoins en formation et assurer le suivi de la demande. Transmettre des consignes. Organiser le travail des équipes. Organiser l'accueil des nouveaux salariés et l'intégration dans l'équipe
- **Commercialisation et prestations de l'établissement** ; Identifier la clientèle et l'environnement local. Promouvoir son établissement. Développer une politique commerciale. Mesurer la satisfaction de la clientèle
- **Contrôle** : Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise. Contrôler la production et la distribution, notamment le respect des normes d'hygiène et de sécurité (Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène Restaurateur). Analyser et maîtriser les risques de dysfonctionnement de l'entreprise et les traiter.

Durée

Formation en alternance 350 h ou

Cible

Tout professionnel amené à assurer la direction d'un établissement

Prérequis

Niveau BTS Hôtellerie Restauration option arts culinaires

Niveau CQP Assistant d'exploitation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Évaluation en continu
- Tutorat en entreprise
- Livret pédagogique

ORGANISATION

DE LA FORMATION

- 3 jours de formation toutes les 3 semaines en alternance



- Faire reconnaître son expérience afin d'obtenir un certificat de qualification professionnelle de la branche HCR

LES CQP DU SECTEUR

- Employé(e) d'étages Création 1992 : Accueil, remise en état des chambres. Préparation et service du petit déjeuner en salle et en chambre. Application des règles d'hygiène et de sécurité.
- Réceptionniste Création 1995 : Accueil clientèle, traitement de l'information, planification des réservations, facturation et encaissement, participation à la commercialisation, interface entre les différents services et la clientèle. Sécurité.
- Agent de restauration Création 1995 : Approvisionnement, laverie, préparations culinaires, service en salle, buffet, caisse. Accueil, communication, comportement. Application des règles d'hygiène et de sécurité
- RECAPE Création 1996 : Employé de l'industrie hôtelière en service des étages, cuisine, service en salle, agent de restauration, service en café-bar brasserie.. L'activité peut être répartie entre plusieurs de ces fonctions.
- Assistant d'exploitation (Spécialisations Restauration et hébergement) Création 2001 : Relations clientèle, encadrement du personnel, participation à la commercialisation, à la gestion, aux activités liées à l'exploitation. Application et contrôle des règles d'hygiène et de sécurité.
- Chef gérant Création 2001 : Production et distribution culinaires, animation de l'équipe le travail, relationnel clients, relationnel convives, gestion courante de l'unité. Application et contrôle des règles d'hygiène et de sécurité
- Serveur en restauration option sommellerie Création 2003 : Mise en place de la salle, accueil de la clientèle, prise de commande, service à table, gestion de suite.

Cible

Toute personne ayant une expérience d'au moins 3 ans, en rapport direct avec le contenu de la certification visée

Salarié en CDI, CDD - intérimaire - demandeur d'emploi (indemnisé ou non) - bénévole ayant une expérience associative

Prérequis

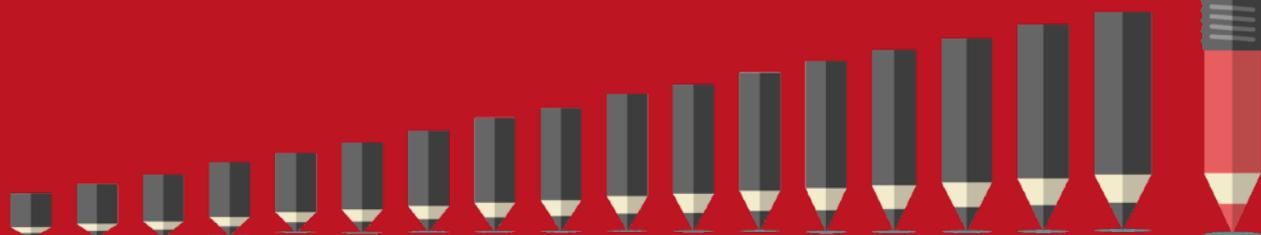
Justifier d'une expérience professionnelle (salariée ou non, bénévole,...) de 36 mois

(3 ans) en continu ou en discontinu, en rapport avec le contenu de la certification envisagée.

Durée 24 heures d'accompagnement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Information collective
- Entretien d'explicitation
- Suivi par téléphone
- Accompagnement réalisé par un tuteur accrédité et un expert métier



- Faire reconnaître son expérience afin d'obtenir un certificat de qualification professionnelle de la branche HCR

LES CQP DU SECTEUR

- **Exploitant en restauration** Création 2004 : Gestion de l'exploitation, encadrement du personnel.. Commercialisation des prestations de l'établissement.. Contrôle de la production et conformité aux règles d'hygiène et de sécurité.
- **Employé(e) qualifié(e) de restauration** Création 2005: Garantir la qualité des préparations froides, participer à la production chaude, respect des données contractuelles. Animation d'équipe et distribution du travail de production. Relationnel convives.
- **Employé(e) technique de restauration** Création 2005 : Participation à l'élaboration des préparations froides. Relationnel convives, adaptation des comportements, caisse. Opérations de nettoyage propres à l'activité (locaux, matériels...).
- **Commis de cuisine** Création 2006 : Production culinaire, réalisation de pâtisseries, approvisionnement et stockage, organisation et remise en état du poste de travail.
- **Croupier** Création 2006 : Gestion technique des tables de jeux, relation clientèle et animation des tables de jeux.
- **Hydro technicien(ne)** Création 2006 : Accueil et accompagnement du client, préparation des produits, réalisation des soins de thalasso, nettoyage et désinfection des postes de soin.
- **Gouvernant(e)** Création 2007 ; Animation, contrôle du travail des équipes, du matériel et de l'application des procédures, communication avec les autres services, gestion des stocks.
- **Cuisinier** Création 2008 : Approvisionnement et gestion des stocks, production culinaire, gestion de la production, management et animation d'équipe.

Cible

Toute personne ayant une expérience d'au moins 3 ans, en rapport direct avec le contenu de la certification visée

Salarié en CDI, CDD - intérimaire - demandeur d'emploi (indemnisé ou non) - bénévole ayant une expérience associative

Prérequis

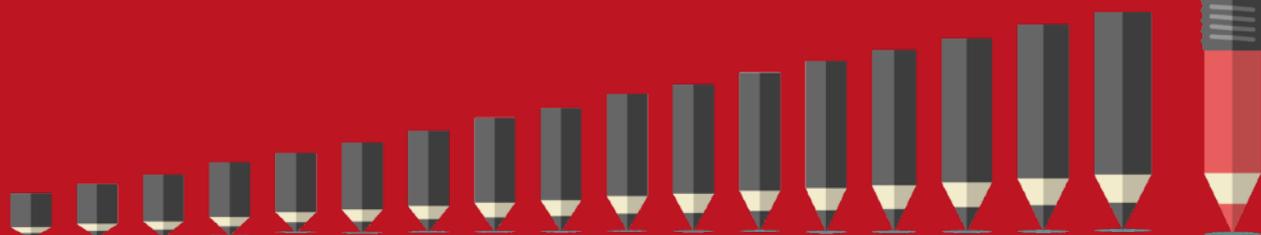
Justifier d'une expérience professionnelle (salarisée ou non, bénévole,...) de 36 mois

(3 ans) en continu ou en discontinu, en rapport avec le contenu de la certification envisagée.

Durée 24 heures d'accompagnement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Information collective
- Entretien d'explicitation
- Suivi par téléphone
- Accompagnement réalisé par un tuteur accrédité et un expert métier



- Faire reconnaître son expérience afin d'obtenir un certificat de qualification professionnelle de la branche HCR

LES CQP DU SECTEUR

- **Employé(e) d'étages** Création 1992 : Accueil, remise en état des chambres. Préparation et service du petit déjeuner en salle et en chambre. Application des règles d'hygiène et de sécurité.
- **Réceptionniste** Création 1995 : Accueil clientèle, traitement de l'information, planification des réservations, facturation et encaissement, participation à la commercialisation, interface entre les différents services et la clientèle. Sécurité.
- **Agent de restauration** Création 1995 : Approvisionnement, laverie, préparations culinaires, service en salle, buffet, caisse. Accueil, communication, comportement. Application des règles d'hygiène et de sécurité
- **RECAPE** Création 1996 : Employé de l'industrie hôtelière en service des étages, cuisine, service en salle, agent de restauration, service en café-bar brasserie.. L'activité peut être répartie entre plusieurs de ces fonctions.
- **Assistant d'exploitation (Spécialisations Restauration et hébergement)** Création 2001 : Relations clientèle, encadrement du personnel, participation à la commercialisation, à la gestion, aux activités liées à l'exploitation. Application et contrôle des règles d'hygiène et de sécurité.
- **Chef gérant** Création 2001 : Production et distribution culinaires, animation de l'équipe le travail, relationnel clients, relationnel convives, gestion courante de l'unité. Application et contrôle des règles d'hygiène et de sécurité
- **Serveur en restauration option sommellerie** Création 2003 : Mise en place de la salle, accueil de la clientèle, prise de commande, service à table, gestion de suite.

Cible

Toute personne ayant une expérience d'au moins 3 ans, en rapport direct avec le contenu de la certification visée

Salarié en CDI, CDD - intérimaire - demandeur d'emploi (indemnisé ou non) - bénévole ayant une expérience associative

Prérequis

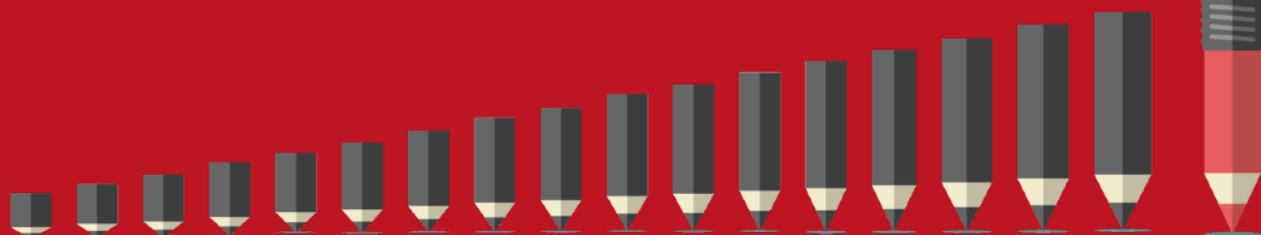
Justifier d'une expérience professionnelle (salarisée ou non, bénévole,...) de 36 mois

(3 ans) en continu ou en discontinu, en rapport avec le contenu de la certification envisagée.

Durée 24 heures d'accompagnement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Information collective
- Entretien d'explicitation
- Suivi par téléphone
- Accompagnement réalisé par un tuteur accrédité et un expert métier



- Faire reconnaître son expérience afin d'obtenir un certificat de qualification professionnelle de la branche HCR

LES CQP DU SECTEUR

- **Exploitant en restauration** Création 2004 : Gestion de l'exploitation, encadrement du personnel.. Commercialisation des prestations de l'établissement.. Contrôle de la production et conformité aux règles d'hygiène et de sécurité.
- **Employé(e) qualifié(e) de restauration** Création 2005: Garantir la qualité des préparations froides, participer à la production chaude, respect des données contractuelles. Animation d'équipe et distribution du travail de production. Relationnel convives.
- **Employé(e) technique de restauration** Création 2005 : Participation à l'élaboration des préparations froides. Relationnel convives, adaptation des comportements, caisse. Opérations de nettoyage propres à l'activité (locaux, matériels...).
- **Commis de cuisine** Création 2006 : Production culinaire, réalisation de pâtisseries, approvisionnement et stockage, organisation et remise en état du poste de travail.
- **Croupier** Création 2006 : Gestion technique des tables de jeux, relation clientèle et animation des tables de jeux.
- **Hydro technicien(ne)** Création 2006 : Accueil et accompagnement du client, préparation des produits, réalisation des soins de thalasso, nettoyage et désinfection des postes de soin.
- **Gouvernant(e)** Création 2007 ; Animation, contrôle du travail des équipes, du matériel et de l'application des procédures, communication avec les autres services, gestion des stocks.
- **Cuisinier** Création 2008 : Approvisionnement et gestion des stocks, production culinaire, gestion de la production, management et animation d'équipe.

Cible

Toute personne ayant une expérience d'au moins 3 ans, en rapport direct avec le contenu de la certification visée

Salarié en CDI, CDD - intérimaire - demandeur d'emploi (indemnisé ou non) - bénévole ayant une expérience associative

Prérequis

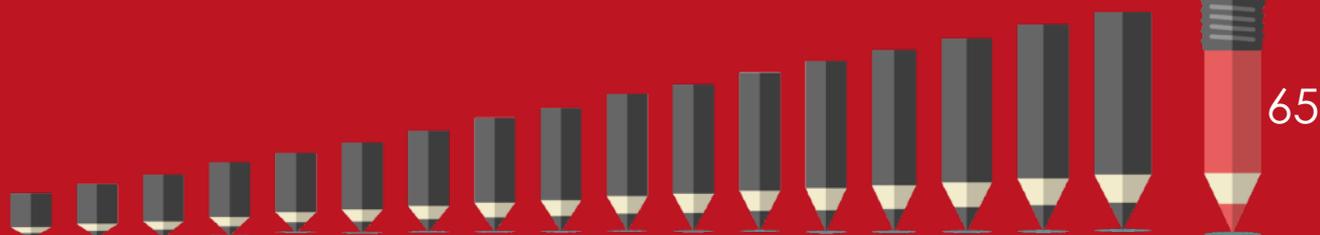
Justifier d'une expérience professionnelle (salariée ou non, bénévole,...) de 36 mois

(3 ans) en continu ou en discontinu, en rapport avec le contenu de la certification envisagée.

Durée 24 heures d'accompagnement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Information collective
- Entretien d'explicitation
- Suivi par téléphone
- Accompagnement réalisé par un tuteur accrédité et un expert métier



- Faire reconnaître son expérience afin d'obtenir un certificat de qualification professionnelle de la branche HCR

LES CQP DU SECTEUR

- **Opérateur vidéo** Création 2008 : Surveillance des salles de jeux, traitement des informations recueillies dans le cadre de sa surveillance.
- **Pizzaiolo** Création 2008 : Approvisionnement et mise en place, réalisation de la pâte, de la casquette et du boulage, fabrication des pizzas, distribution et vente, hygiène, nettoyage et remise en état des locaux et du matériel.
- **Agent de sécurité** Création 2009 : Accueil/surveillance, prévention des incidents/accidents au moyen de techniques professionnelles spécifiques, réalisation de soins de premier secours, contribution à la prévention des risques incendie.
- **Barman monde de la nuit** Création 2009 : Approvisionnement et mise en place de la salle et du bar, service et vente de boissons et restauration légère, accueil et animation de la clientèle du bar, production de cocktails divers, prévention, sécurité et santé en direction de la clientèle du bar.
- **Grilladin** Création 2010 : Approvisionnement et stockage des denrées alimentaires, organisation du poste grill et de la production culinaire, production culinaire.
- **Plongeur** Création 2010 : Réception et stockage des marchandises dans le strict respect des règles d'hygiène alimentaire, lavage de la vaisselle, des équipements et du matériel de cuisine, entretien du poste de travail et des locaux, réalisations préliminaires à la fabrication des plats.

Cible

Toute personne ayant une expérience d'au moins 3 ans, en rapport direct avec le contenu de la certification visée

Salarié en CDI, CDD - intérimaire - demandeur d'emploi (indemnisé ou non) - bénévole ayant une expérience associative

Prérequis

Justifier d'une expérience professionnelle (salariée ou non, bénévole,...) de 36 mois

(3 ans) en continu ou en discontinu, en rapport avec le contenu de la certification envisagée.

Durée 24 heures d'accompagnement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Information collective
- Entretien d'explicitation
- Suivi par téléphone
- Accompagnement réalisé par un tuteur accrédité et un expert métier





Nous contacter

- Stéphanie CALCERANO - FORTiH Commercialisation
06.08.46.35.56
- Tony-Jacques LEGUEM - FORTIH Ingénierie de
financement Conseils - 07.89.65.97.63
- Thierry CASTEL - FORTIH Ingénierie de formation
06.85.32.40.12

Adresse mail : stephanie.calcerano@tklformation.fr
Site Internet : www.tklformation.fr

Nos Bureaux

St Maximin Ste Baume
09.67.49.02.92
Trans en Provence

Nos partenariats

CFA St Maximin Ste Baume
CFA COROT - Marseille
BBS Solutions - Velaux
FAFIH
AGEFOS