

DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE  
NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE

**NOS FORMATIONS RESTAURATION ET BAR**

✓ **L'ART DU SERVICE EN RESTAURATION**

---

**Amplifier les comportements gagnants et les réflexes qualités de l'accueil au restaurant, entretenir un service de luxe et un esprit qualité de l'accueil au quotidien.**

- Offrir un service de qualité en restauration.
- Savoir accueillir, servir et accompagner le client.
- Connaître la démarche qualité et savoir l'appliquer en restauration.

✓ **MAÎTRISER LES TECHNIQUES DU BAR**

---

**Savoir développer ses connaissances sur l'environnement du bar, revenir sur les fondamentaux produits, savoir mettre en valeur les boissons réalisés par le biais de techniques et de décors.**

- Savoir offrir un accueil et un service irréprochable au bar. Développer sa connaissance des produits.
- Atelier de mixologie : mise en place de cartes de cocktails, mocktails.

✓ **MAÎTRISER LES TECHNIQUES BARISTA**

---

**Acquérir de solides connaissances dans le domaine du café et toutes les techniques pour maîtriser à la fois la fabrication et le service des différents cafés.**

- Origines et caractéristiques du café.
- Matériel essentiel et autres équipements travailler efficacement.
- Initiation à l'expresso - Comment préparer un excellent expresso.
- Développer une carte de cafés et de thés.

**DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE**  
*NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE*

**NOS FORMATIONS RESTAURATION ET BAR**

✓ **ÉLABORER VOTRE CARTE DES METS ET DES VINS**

---

- Optimiser ses supports de vente et sa carte des vins.
- S'initier aux accords mets et vins.
- Savoir surprendre son client – sublimer le service des vins, savoir travailler avec raffinement et élégance.

✓ **CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE**

---

**Mettre en avant les caractéristiques des vins proposés à la carte et conseiller les clients en utilisant un vocabulaire simple et professionnel.**

- Connaître les différents types et styles de vins. Connaissance des grandes régions viticoles.
- Service du vin de façon professionnelle.
- Mise en place de technique de vente pour augmenter le chiffre d'affaire boissons restaurant.

✓ **ATELIER DE MIXOLOGIE**

---

**Initiation à l'art des cocktails et découverte d'un univers aussi riche et passionnant que celui du vin.**

- Les différentes familles d'alcool.
- Les ingrédients (sirops, spiritueux, décoration et le matériel de bar). Techniques d'élaboration.
- Démonstration et réalisation.

**DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE**  
*NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE*

**NOS FORMATIONS RESTAURATION ET BAR**

✓ **UP-SELLING ET VENTE ADDITIONNELLE EN RESTAURATION**

---

**Et si vous multipliez votre chiffre d'affaire en ventes additionnelles ?**

- Accueil et prise de contact.
- Découverte des besoins clients.
- Argumentation commerciale.
- Les produits additionnels.

✓ **VALORISATION DU PETIT-DÉJEUNER**

---

**Un essentiel pour valoriser la qualité de son hôtel, il représente un moment plaisir très attendu par les clients, il est aussi souvent le dernier souvenir du séjour.**

- Maîtriser les incontournables de la qualité pour satisfaire et rassurer.
- Comprendre les besoins et attentes du client au petit déjeuner.
- Gérer les priorités, les imprévus, et les moments d'affluences.
- Organisation et mise en place du poste cafeterie, les différentes compositions du petit déjeuner.

✓ **SUBLIMER L'EXPÉRIENCE CLIENT**

---

**Véritable levier de différenciation, pour une nouvelle relation avec vos clients.**

- Mieux connaître vos clients et prospect.
- Détecter l'insatisfaction cachée et identifier les signaux faibles.
- Être pro-actif afin de délivrer une expérience client adaptée aux nouvelles attentes du client.

**DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE**  
*NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE*

**NOS FORMATIONS FRONT OFFICE - RÉCEPTION**

✓ **L'ART D'ACCUEILLIR**

---

**L'art d'accueillir est une technique de communication fondamentale.**

- Offrir un service accueillant et fidélisant en améliorant sa communication.
- Tenue professionnelle.

✓ **L'ACCUEIL ET TECHNIQUES D'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE**

---

**L'accueil téléphonique doit être géré de façon à proposer un accueil de qualité. Il s'agit de la vitrine de l'entreprise, du premier contact d'un client « physique » ou prospect avec votre structure.**

- Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone.
- Se familiariser avec le téléphone et mettre en place des procédures.
- Acquérir les techniques de réception des appels.

✓ **LES TECHNIQUES D'ACCUEIL DU CLIENT DE LA RÉSERVATION AU DÉPART**

---

**Il est très important de réussir l'accueil du client à son arrivée puisque c'est la première impression que celui-ci aura de l'établissement : courtoisie et efficacité sont indispensables.**

- Préparation de l'arrivée du client.
- Attribution des chambres.
- Planning d'occupation journalière.

✓ **LE YIELD MANAGEMENT**

---

**L'utilisation de ce concept consiste à ne plus fixer de tarifs mais à considérer que le prix évolue en fonction du client et au moment de la transaction.**

- Analyser et prévisionner la fréquentation.
- Optimiser les réservations.
- Travailler sur des offres de prix différentielles.
- Globaliser le processus de gestion des revenus.
- Maîtriser la segmentation des clients.

**DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE**  
*NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE*

**NOS FORMATIONS HOUSEKEEPING - ÉTAGES**

✓ **LE MANAGEMENT POUR GOUVERNANTE**

---

- Optimiser sa fonction dans l'organisation et la gestion du temps.
- Se positionner en tant que garant de l'image de l'établissement.
- Le rôle de manager.

✓ **FORMATION DU PERSONNEL D'ÉTAGE**

---

- Mieux s'organiser et structurer son travail.
- Offrir un service de qualité à l'image de l'hôtel.
- Améliorer ses méthodes de travail et s'auto-contrôler.

**NOS FORMATIONS SPA**

✓ **AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT AU SPA**

---

**Pour qu'un spa soit un véritable atout pour un établissement, plusieurs éléments sont à prendre en considération. Une collaboration avec l'hôtel, un concept totalement personnalisé et unique.**

- Savoir être et attitude dans un spa.
- Vendre des produits spa.
- Accueil de la clientèle.
- Le luxe accessible.

**DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE**  
*NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE*

**NOS FORMATIONS MANAGEMENT**

✓ **DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES**

---

**Acquérir une démarche et un état d'esprit pour comprendre les facteurs d'implication et les blocages d'une équipe.**

- Clarifier son rôle et ses responsabilités.
- Connaître son équipe.
- Évaluer, repérer, motiver.
- Animer une réunion.

✓ **MOTIVER, IMPLIQUER ET FIDÉLISER SES COLLABORATEURS**

---

**Construire une culture d'équipe qui elle-même doit s'inscrire dans la culture de l'entreprise.**

- Motivation : une énergie interne.
- Valoriser les compétences.
- Le projet d'équipe.

✓ **LE BIEN ÊTRE AU TRAVAIL**

---

**La perception de la qualité de vie au travail (QVT) est considérée comme un levier de la performance pour l'entreprise lorsqu'il permet d'attirer les talents dont elle a besoin.**

- Équilibre harmonieux vie professionnelle et vie personnelle.
- S'organiser sereinement et efficacement.
- Réduire son stress et gérer ses émotions.
- Prévenir les accidents de travail.

DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE  
NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE

## NOS FORMATIONS MANAGEMENT

### ✓ BIEN ACCUEILLIR ET INTÉGRER SES NOUVEAUX COLLABORATEURS

---

**Un recrutement est toujours positif pour l'entreprise. Mais comment bien préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur ?**

- Processus d'intégration retour sur l'accueil d'un salarié.
- Les missions de l'accueillant.
- Savoir communiquer et intégrer.

### ✓ BIEN RECRUTER SON PERSONNEL

---

**Dans un contexte concurrentiel où l'attraction et la fidélisation des talents sont de plus en plus stratégiques, il est crucial pour les entreprises de structurer leur processus de recrutement.**

- Maîtriser les techniques d'entretien.
- Bâtir une stratégie de recherche des candidats.
- Acquérir une méthode pour définir poste et le profil.

### ✓ GÉRER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

---

**Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. Le manager doit faire face à ces situations difficiles tout en préservant la relation.**

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Régulariser et sortir des conflits.
- Aborder l'après conflit, retrouver la confiance.

### ✓ CONDUIRE DES RÉUNIONS DE FAÇON EFFICACE

---

**La réunion est un outil de travail essentiel dans la vie d'un service, l'animation d'une équipe, la résolution de problèmes...savoir-faire, savoir-être et savoir-communiquer.**

- Connaître différentes techniques de conduite de réunion.
- Préparer la réunion pour se concentrer sur l'objectif.
- Animer différents types de réunions de manière dynamique.

**DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE**  
NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE

**NOS FORMATIONS RELATION CLIENT**

✓ **ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE INTERNATIONALE**

**Augmenter de manière significative l'efficacité des participants dans leurs relations avec une clientèle internationale et leur capacité à l'accueillir.**

- Repérer les différences culturelles, mieux connaître les clients afin de mieux les servir.
- Évaluer la notion de service.
- Savoir se comporter face à des cultures différentes.

✓ **SAVOIR ÊTRE ET ATTITUDE DANS L'HÔTELLERIE DE LUXE**

**L'accueil est un point central pour travailler votre image et la satisfaction de vos clients.**

- Comprendre les différentes attentes des clients dans l'univers du luxe et l'hôtellerie haut de gamme.
- Adopter son comportement en fonction des personnalités et adopter les codes du luxe.
- Maîtriser l'accueil haut de gamme, être capable de prendre en compte les différences liées à la clientèle.

✓ **MAÎTRISER LES PLAINTES ET LES RÉCLAMATIONS CLIENTS**

**Mettre en œuvre et maîtriser ce processus permet de créer des relations durables, le client doit être considéré comme un partenaire privilégié qui aide l'entreprise à progresser.**

- Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone lors d'une réclamation.
- Savoir gérer les conflits dans un service de restauration, accueil, étages...
- Comprendre les origines d'un conflit relationnel.
- L'E-réputation et médias sociaux, comment répondre aux critiques sur les différents opérateurs.