

# B'Pro

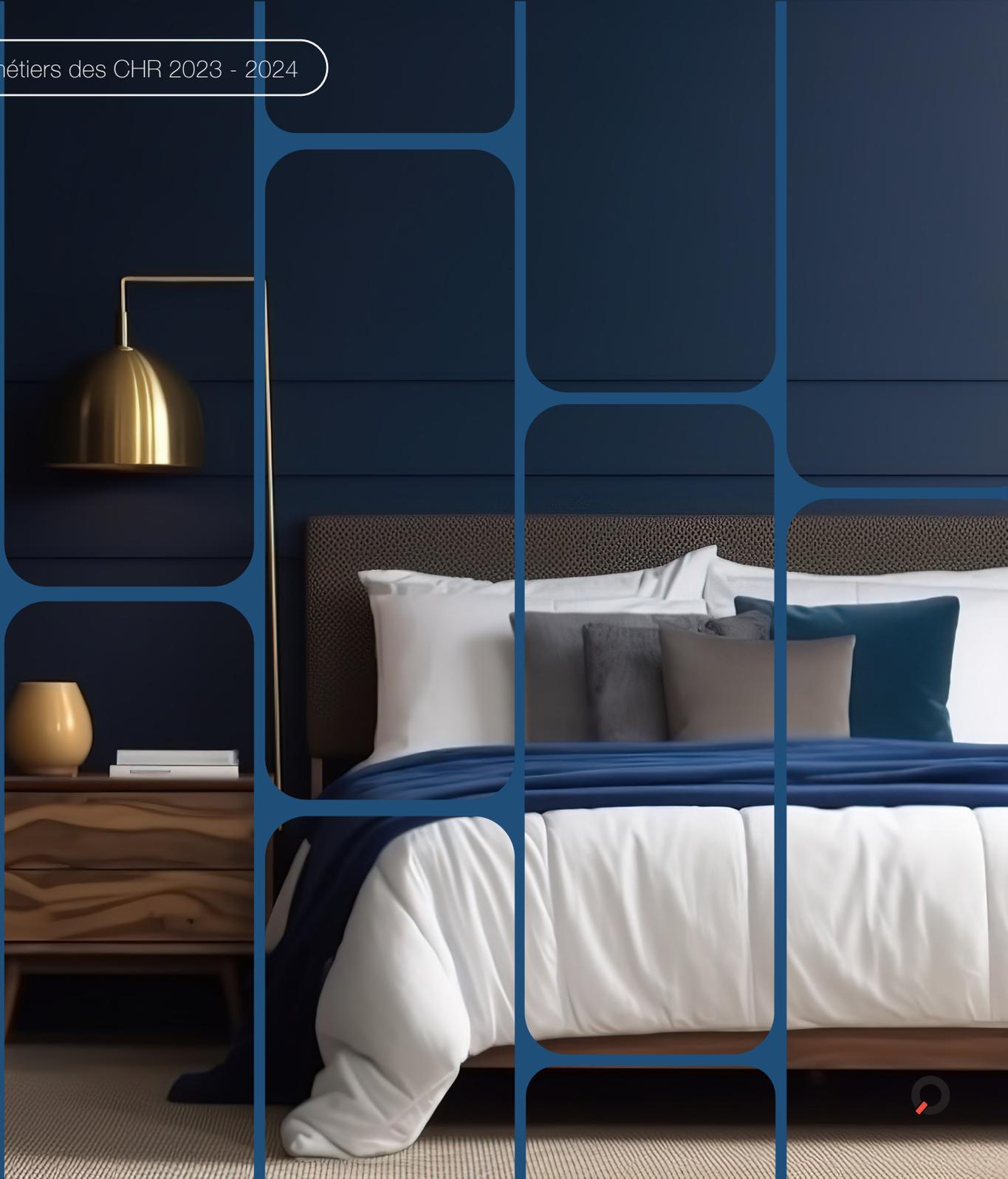
LE PARCOURS FORMATION DES PROFESSIONNELS  
DES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION.



ODARES

Guide des formations pour les métiers des CHR 2023 - 2024

DÉCOUVRIR



## ORIGINES



**Grégoire KOP**

Gérant fondateur  
Groupe ODARES



La formation professionnelle devient aujourd'hui un atout majeur de la performance de l'Entreprise. Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration n'y échappent pas.

Développement des talents en interne, levier d'intégration et outil de développement de l'image de marque employeur : la formation s'intègre totalement dans le process de recrutement et de fidélisation de l'humain au sein des entreprises du secteur, qui ont saisi toute l'importance d'avoir le bon interlocuteur en face d'elles pour comprendre leurs besoins.

Pour répondre à ces besoins, nous avons créé l'offre B'Pro – pour *Be Professional*, un outil professionnel en perpétuelle évolution, qui s'adapte aux personnes comme aux changements constants et majeurs de nos métiers.

La satisfaction de nos apprenants est notre priorité absolue : c'est pour cela que nous analysons systématiquement leurs retours, en complément de ceux de nos partenaires formateurs experts. Notre objectif est simple : faire de chaque moment de formation une expérience développante le jour J mais aussi au long cours, et pour toutes les parties prenantes - apprenants, entreprises et partenaires experts.



## ORIGINES •

Bureau de conseil créé en 2013, Le Groupe ODARES a rapidement évolué pour intégrer un pôle dédié au développement des compétences.

B'Pro - pour 'Be Professional' - est né avec une idée précise de ce que doit être la formation professionnelle.

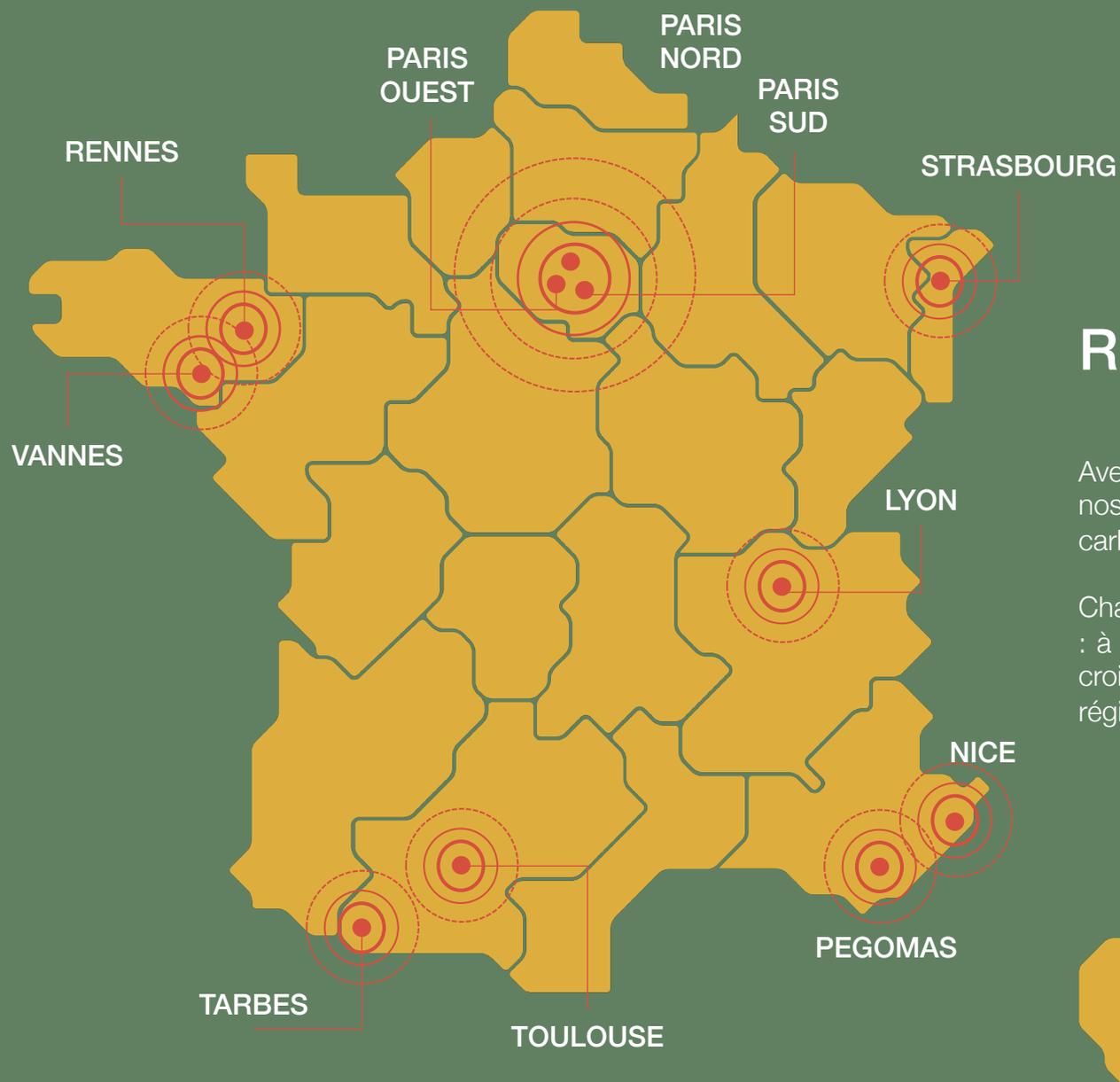
Comme l'ADN du Groupe ODARES, elle est définie avec des Objectifs Durables, Actionnables, Réalistes Et Simples.

Au fur et à mesure de son évolution, nous avons développé avec B'Pro une offre adaptée à chaque apprenant, chaque hôtel et chaque restaurant. B'Pro regroupe des experts métiers formés à nos méthodes d'apprentissage et valorisant leur expertise, avec un mot d'ordre principal : 20% de théorie pour comprendre pourquoi développer ses compétences, 80% de pratique concrète pour être plus performant dès l'issue de la formation.

“

Chaque établissement possède sa propre culture d'entreprise, à nous d'adapter nos méthodes pour atteindre les objectifs fixés par chacun d'entre eux.





## RÉSEAU

Avec 11 relais régionaux répartis sur toutes la France, nos délais d'intervention, comme notre empreinte carbone, sont réduits au maximum.

Chaque année, de nouveaux partenaires nous rejoignent : à l'horizon fin 2024, le Groupe ODARES envisage une croissance de sa couverture nationale avec 20 relais régionaux.





“

L'engagement est ce qui transforme une promesse en réalité.

*Abraham LINCOLN*

## ENGAGEMENTS

### DIVERSITÉ & INCLUSION

Dans toutes les activités du Groupe ODARES, nous avons à cœur de favoriser l'inclusion, la diversité et l'équité.

Nos formateurs ont tous été sélectionnés, bien entendu, pour leurs capacités professionnelles et leur grande expérience sur le terrain, mais aussi pour leurs capacités humaines et leurs aptitudes à transmettre leur connaissance à tous les publics.

### PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Nos "missions" (comme nous aimons les nommer) nous amènent à effectuer de nombreux déplacements dans toute la France, aussi nous privilégions les déplacements courts en favorisant le recrutement et la formation d'experts en région.

L'ensemble de nos obligations administratives et comptables sont digitalisées. Nous minimisons au maximum le recours à l'impression dans nos missions de formation, que ce soit dans les exercices et activités que nous produisons, comme dans la partie administrative liée à nos obligations auprès de nos partenaires et des OPCO référents.



## • ENGAGEMENTS

Un ensemble de savoirs, allié à la capacité de les remettre en question pour toujours adapter et faire évoluer nos méthodes.

### SAVOIR ÊTRE

Nous portons une attention particulière à adopter le bon comportement pendant nos formations, parce que l'exemplarité compte dans nos valeurs d'apprentissages.

### SAVOIR FAIRE

Tous nos formateurs sont des hommes et des femmes de terrain, qui ont su développer une méthodologie de travail dans leur spécialité.

### SAVOIR FORMER

Chacun de nos partenaires a reçu une formation de formateur, et nous suivons les mises à jour et le développement de leur connaissance en méthode de formation chaque année.

### SAVOIR CONTRÔLER & ACCOMPAGNER

Dans tous les modules de formation que nous proposons, du temps est prévu pour le contrôle de la compréhension.

Si, au terme de l'action de formation, un doute subsistait pour un ou plusieurs des apprenants, chacun est en droit de contacter notre formateur dans les 2 mois qui suivent la formation pour obtenir des précisions complémentaires ou une explication sur-mesure.



“

La formation révèle l'aptitude  
et le terrain révèle la compétence.  
*Patrice AIMÉ AGOSSOU*

### SAVOIR S'ADAPTER

Toutes nos formations en présentiel sont accessibles aux personnes en situation de handicap.



## • NOS FORMATIONS SIGNATURES



Après 10 ans d'animation de nos modules de formation, nous avons constaté que certains sujets, ou thèmes, sont plus plébiscités que d'autres. Parfois par leur côté "unique", souvent parce qu'ils permettent d'apporter un changement immédiat, aussi parce que nous prenons soin d'analyser chaque retour de formation, et que ce sont les mieux notés par nos apprenants.

Forts de cette analyse, et pour vous accompagner encore plus loin dans la sélection des formations qui pourraient vous séduire dans notre catalogue, nous avons décidé de mettre en lumière les modules les plus appréciés et les plus demandés par vos confrères.

Nous les avons nommés "Formations Signatures", elles se distinguent grâce à un pictogramme que vous trouverez à côté du titre de la formation concernée.



Apprendre, c'est avoir un projet, c'est se projeter différent dans l'avenir.

*Philippe MEIRIEU*



# GUIDE DE LECTURE DES FICHES FORMATION



Durée de la formation



Nombre d'heures de formation



Type de formation (Intra / Inter / Blended Learning / E-learning)



Méthodes et techniques d'apprentissage



Méthodes de validation des acquis en cours de formation



Méthodes de validation des acquis en fin de formation



Modalités d'accompagnement du formateur post formation



Délai moyen entre la demande et la réalisation de la formation



Coût de la formation

*Pour chaque formation, une prise en charge totale ou partielle peut être envisagée via le financement de la formation de votre OPCO référent.*



**PASSEZ À  
L'ACTION**



# SOMMAIRE •

- MÉTIERS DES SERVICES DE RESTAURATION
- MÉTIERS DES SERVICES D'ENTRETIEN DES LOCAUX / HOUSEKEEPING
- MÉTIERS DES SERVICES DE L'ACCUEIL ET DE LA RÉCEPTION
- FORMATIONS ATYPIQUES
- FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES



# SOMMAIRE •

## MÉTIERS DES SERVICES DE RESTAURATION

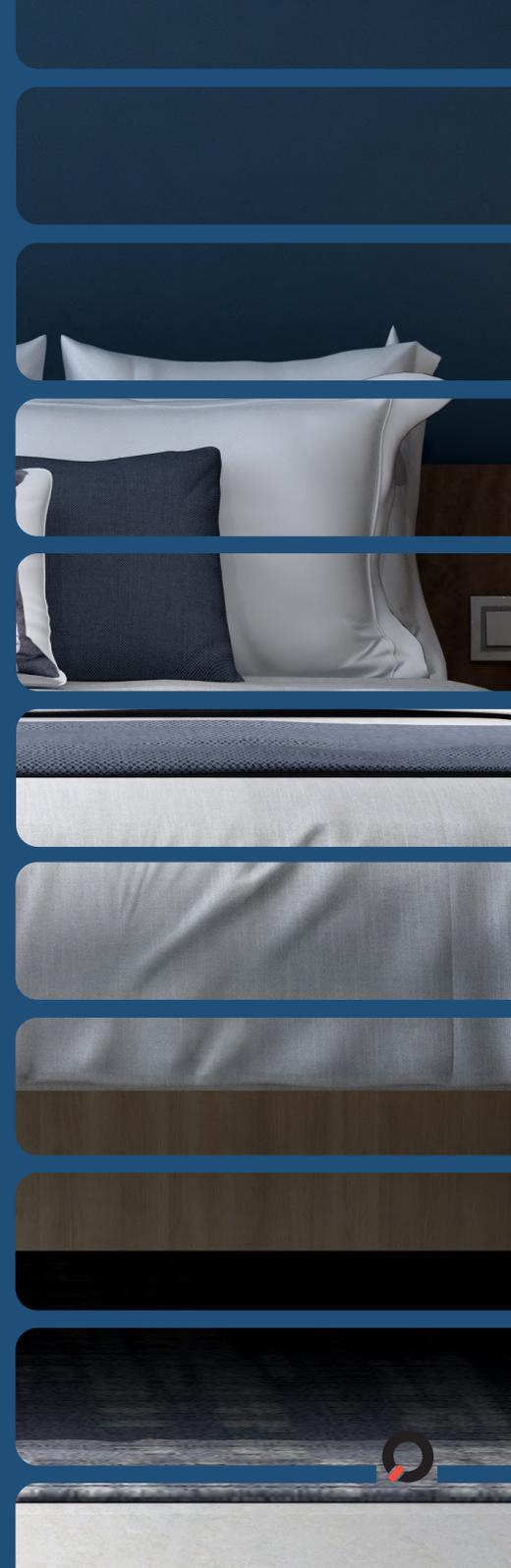
- SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-FAIRE EN SERVICE
- PETIT DÉJEUNER
- RESTAURANT
- CUISINE
- GESTION FINANCIÈRE



# SOMMAIRE •

## MÉTIERES DES SERVICES D'ENTRETIEN DES LOCAUX / HOUSEKEEPING

- LA QUALITÉ AU SERVICE DES ÉTAGES
- RESPONSABLE D'ÉTAGE / GOUVERNANTE



# SOMMAIRE •

## MÉTIERS DES SERVICES DE L'ACCUEIL ET DE LA RÉCEPTION

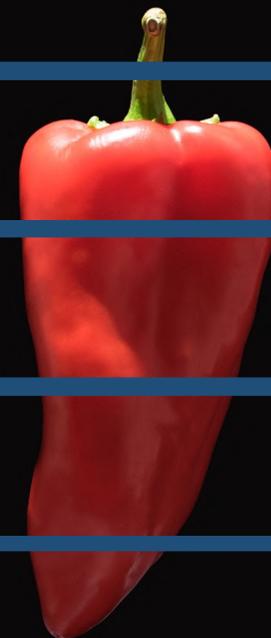
- **SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE EN RÉCEPTION**
- **REVENUE MANAGEMENT – Niv. 1**  
Aborder le R.M pour la première fois
- **REVENUE MANAGEMENT – Niv. 2**  
Construire sa stratégie R.M



# SOMMAIRE •

## FORMATIONS ATYPIQUES

- **CONSTRUIRE L'IDENTITÉ  
ET LA PROMESSE CLIENT DE VOTRE HÔTEL**  
Développer votre stratégie de marque



# SOMMAIRE •

## FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES

- R.S.E ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN CHR
- FORMATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE POUR LA RESTAURATION COMMERCIALE



ODARES

Guide des formations pour les métiers des CHR 2023 - 2024

Métiers des services de la  
**RESTAURATION**





### MODALITÉS



● 1 jour



● 1 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test  
pratiques et de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis  
nécessaire

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-FAIRE EN SERVICE

## COMPORTEMENTS ET TECHNIQUES DE BASE DU SERVICE EN SALLE

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous débutez dans les métiers du service en salle et souhaitez découvrir les comportements et postures à adopter dans votre nouvelle aventure professionnelle ? Ou vous êtes déjà dans les métiers du service, et souhaitez améliorer vos connaissances en postures et techniques professionnelles ? Vous êtes au bon endroit !

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Savoir adopter le bon comportement en service en restauration
- Maîtriser les techniques de base du service en salle
- Maîtriser son offre pour répondre aux attentes des clients
- Utiliser un vocabulaire adapté pour communiquer avec ses clients en bon professionnel

### LES + DE LA FORMATION :

Sans rentrer dans les codes originels de la restauration française, ou dans la notion de standard de service, cette formation adaptée à chaque établissement va vous permettre d'appréhender professionnellement les notions de comportement et de savoir-faire professionnels communs à tout établissement de restauration, et de gagner en pertinence et en performance au quotidien.





## TITRE DU MODULE :

# SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-FAIRE EN SERVICE

## COMPORTEMENTS ET TECHNIQUES DE BASE DU SERVICE EN SALLE

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Développer son Savoir-Être :

- L'esprit de service
- La présentation personnelle
- Le comportement, la P.N.L. et ses conséquences
- La connaissance de soi / utiliser le bon vocabulaire / utiliser le bon ton
- Les règles du savoir-vivre en service
- Les règles de préséance
- Savoir-être faire preuve de disponibilité
- Les 4 "C"

#### Exercice pratique : tenir le bon discours

- Prendre contact
- Prendre en charge
- Assurer la continuité
- Prendre congé

#### Développer le Savoir-Faire :

- L'art de la table
- Dresser une table au restaurant
- Débarrasser une table au restaurant
- Les techniques de service en salle

#### Exercice pratique

Mise en situation

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et contrôle continu pendant la formation



# PETIT DÉJEUNER





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Expérience au  
service petit déjeuner  
d'un établissement  
hôtelier

### DÉLAIS & TARIFS



● 2-4 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# FAIRE DE VOTRE PETIT DÉJEUNER UN VÉRITABLE ATOUT COMMERCIAL

## POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vos résultats qualitatifs et de gestion ne sont pas au niveau de vos attentes, et vous souhaitez améliorer, développer, ou revoir totalement votre offre petit déjeuner. Notre module de formation, créé par notre filiale Breakfast Designer, saura apporter à vos équipes toutes les solutions qui vous permettront de faire évoluer concrètement et rapidement les résultats de l'offre petit déjeuner de votre hôtel.

## LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Créer une offre petit déjeuner en adéquation avec mon établissement
- Acquérir les clés d'un petit déjeuner réussi
- Apprendre à mettre en valeur et à mettre en scène mon offre petit déjeuner
- Améliorer la satisfaction client

## LES + DE LA FORMATION :

Au terme de la formation, vous serez capable de comprendre pourquoi et comment modifier votre offre petit déjeuner pour en faire un atout commercial et financier. Nous préparons pendant la formation les actions concrètes que vous pourrez mettre en place dès le terme de la formation.





## TITRE DU MODULE :

# FAIRE DE VOTRE PETIT DÉJEUNER UN VÉRITABLE ATOUT COMMERCIAL

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Comprendre les enjeux de l'offre petit déjeuner hôtelière :

- Les chiffres clés du petit déjeuner dans l'hôtellerie française
- Comprendre la notion « d'identité d'entreprise » et savoir l'adapter au service petit déjeuner
- La promesse client : de l'engagement au terrain !

### Exercices pratiques :

- Identifier la promesse client que votre établissement véhicule dans sa communication
- Point forts / points faibles : je suis responsable de la qualité de mon offre petit déjeuner

### Créer une offre petit déjeuner gagnante :

- Mettre en scène votre offre petit déjeuner
- Définir une offre produits en adéquation avec les attentes des différents types de clients
- Créer l'identité de l'offre petit déjeuner en adéquation avec votre hôtel
- Identifier vos standards d'accueil, de service et de suivi client
- Créer la différence : OSER !

### Miser sur la qualité de l'accueil et du service :

- Découvrir les attentes des clients en termes de service
- Savoir anticiper son activité pour contrôler la qualité de son offre
- Savoir accueillir et accompagner le client tout au long de son expérience

### Exercice pratique – posture et comportement :

- Accueillir et assurer le suivi client

### Gérer la rentabilité du service petit déjeuner :

- Calculer le coût matière du service petit déjeuner
- Connaître les ratios et charges principales de l'exploitation du service petit déjeuner

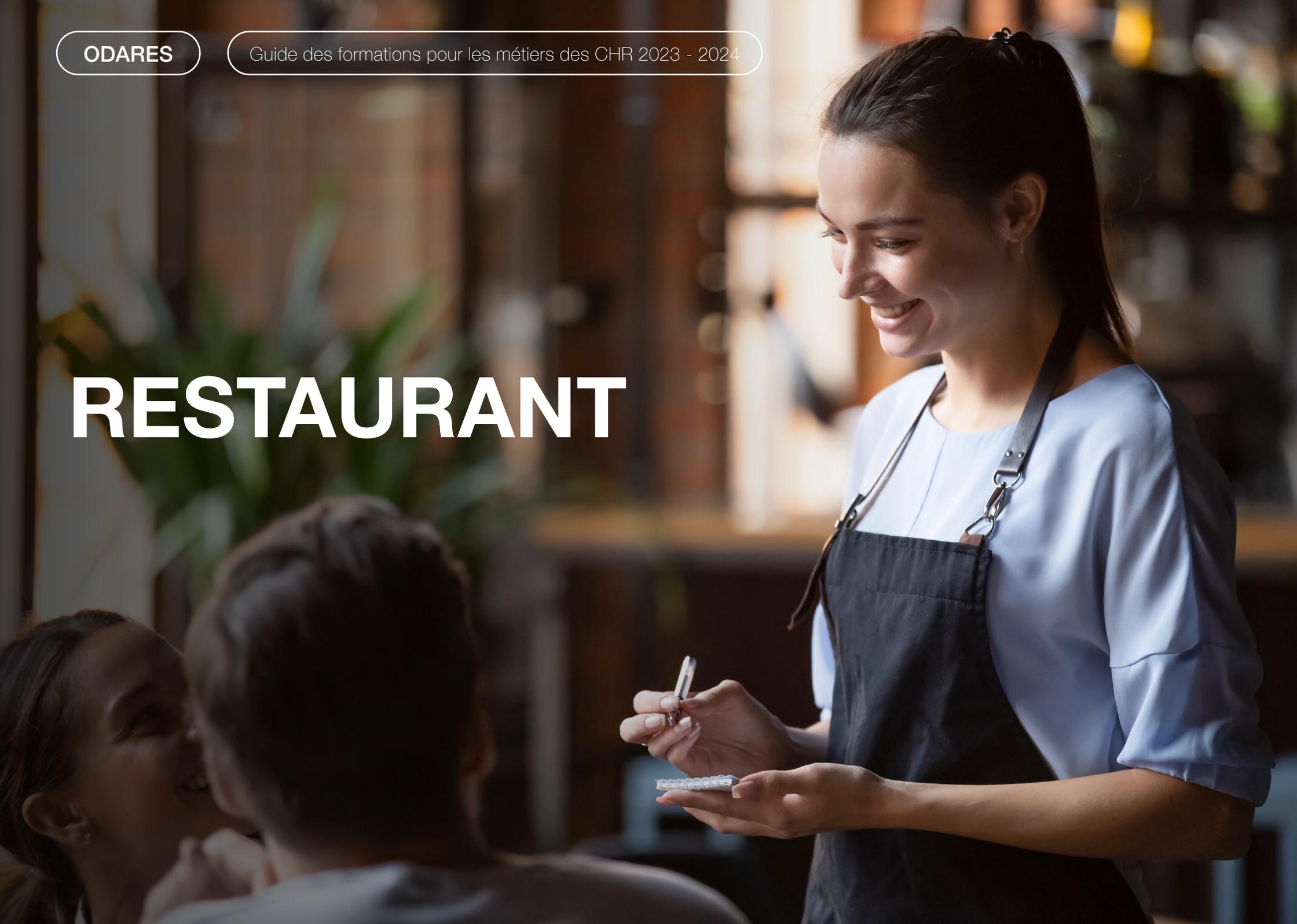
## MODALITÉ D'ÉVALUATION :

Questionnaire et entretien oral continu

Guide des formations pour les métiers des CHR 2023 - 2024



# RESTAURANT





### MODALITÉS



● 1 jour



● 1 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
● Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Expérience de  
Responsables de  
restaurant, Chefs de  
cuisine, Dirigeants

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# CRÉER SA CARTE DE RESTAURANT

## OU COMMENT PROPOSER UNE CARTE PERFORMANTE DE RESTAURANT ?

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous avez des doutes concernant la pertinence de votre offre au restaurant, de l'organisation de votre carte, et ne savez pas comment, ni quoi modifier pour améliorer vos performances de vente ? Cette formation vous aidera à comprendre vos points forts et vos points faibles, et à amorcer immédiatement le changement.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Savoir créer une carte de restaurant en adéquation avec sa structure et ses forces
- Savoir créer des offres attirantes, adaptée à votre typologie de clientèle
- Savoir mettre en valeur ses offres avec les bons outils de communication
- Savoir utiliser les statistiques de ventes pour faire évoluer son offre

### LES + DE LA FORMATION :

Repartez de cette formation avec un plan d'action clair et concret pour faire évoluer l'offre globale de votre restaurant : organisation de votre offre, menus, répartition tarifaire.





## TITRE DU MODULE :

# CRÉER SA CARTE DE RESTAURANT

## OU COMMENT PROPOSER UNE CARTE PERFORMANTE DE RESTAURANT ?

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Comprendre votre identité :

- Qu'est-ce que l'identité d'entreprise et la promesse client ?

#### Exercices pratiques :

- Identifier l'identité et la promesse client de votre établissement

#### Créer votre carte de restaurant :

- Définir votre typologie de clientèle cible
- Analyser leurs attentes
- Définir une offre produits adaptée
- Répartir l'offre, savoir la présenter sur vos outils de ventes

#### Fixer les prix de ventes :

- Comprendre la composition du prix de vente
- Créer une fiche technique
- Définir la marge et le prime cost

#### Les indications et affichages règlementaires et obligatoires en restauration

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et échanges avec le formateur





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

6 mois de service  
en salle

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# LES CONNAISSANCES DE BASE SUR LE VIN

## APPRÉHENDER L'UNIVERS DU VIN AVEC SIMPLICITÉ ET EFFICACITÉ

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Développer vos connaissances sur le vin permet de valoriser votre professionnalisme, de nourrir la confiance que vos clients placent en vous, et en conséquence de renforcer vos aptitudes au développement des ventes additionnelles de votre établissement.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les différents types de vins
- Connaître les différents vignobles
- Connaître les différents cépages
- Savoir tester, déguster un vin, et l'accorder avec un met

### LES + DE LA FORMATION :

Comprendre et tester « *en live* » sont les secrets de la réussite de cette formation ! Découvrir les vignobles, les cépages, savoir les différencier, apprendre à tester et déguster un vin, mais aussi savoir créer un accord met et vin gagnant. Autant de points positifs qui font de cette formation un vrai levier de développement tant personnel que professionnel !





## TITRE DU MODULE :

# LES CONNAISSANCES DE BASE SUR LE VIN

## APPRÉHENDER L'UNIVERS DU VIN AVEC SIMPLICITÉ ET EFFICACITÉ

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Améliorer sa connaissance du vignoble français:

- Maîtriser les différentes régions
- Savoir les situer

#### Approfondir sa connaissance des cépages

- Connaître les principaux cépages par région

#### Découvrir les méthodes de fabrication des différents types de vins :

- Le vin blanc
- Le vin rouge
- Le Champagne
- Le vin moelleux

#### Exercice pratique :

- Travail sur carte : savoir situer

#### Découvrir la phase de dégustation :

- Le vin blanc
- Le vin rouge
- Le vocabulaire du Sommelier

#### Connaissances générales sur le vin :

- Les accords
- Le service, la posture et l'attitude
- Les techniques de service

#### Exercices de mise en application

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et échange avec le formateur





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

1 an de service  
en salle

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# OPTIMISER SA STRATÉGIE VIN AU RESTAURANT OU COMMENT BOOSTER SES VENTES DE VIN EN RESTAURATION ?

## POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous souhaitez développer les ventes de vins dans votre restaurant ?  
Vous voulez mettre en avant ce produit pour séduire une nouvelle clientèle ?  
Ce module est pour vous.

## LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Maîtriser les connaissances de base de l'œnologie, comme les techniques de base
- Savoir analyser ses ventes et ses supports de vente pour créer une offre sur-mesure
- Maîtriser les techniques de ventes
- Améliorer la satisfaction client

## LES + DE LA FORMATION :

Au terme de cette formation, le vin n'aura plus de secret pour vous, et vous serez à même de créer une offre en restauration ou le vin prendra toute son ampleur dans vos ventes.





## TITRE DU MODULE :

# OPTIMISER SA STRATÉGIE VIN AU RESTAURANT

## OU COMMENT BOOSTER SES VENTES DE VIN EN RESTAURATION ?

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Savoir analyser son offre :

- Analyse des supports de ventes (type de restauration, contenus)
- Etude de la carte des vins (pertinence, cohérence)
- Méthodes de stockage
- Équipements de service

#### Gestion du service

- Présentation
- Argumentaire commercial
- Prise de commande
- Gestion du temps
- Organisation de travail

#### Exercices pratiques :

- Présentation, argumentation et prise de commande '*en live*'
- Techniques de vente
- Gestion du temps et organisation
- Mise en situation et application des standards de service du vin (ouverture, carafage...)

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

Questionnaire et contrôle continu oral





## MODALITÉS



● 1 jours



● 1 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

## MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

## PRÉ-REQUIS

Direction  
Resp. hébergement  
Resp. Restauration

## DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# CRÉER UNE RESTAURATION ALTERNATIVE

## OU COMMENT PROPOSER UNE RESTAURATION, SANS RESTAURANT ?

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Votre restaurant ne vous apporte pas entière satisfaction, la gestion de vos Ressources Humaines se complique, et les résultats financiers ne sont pas au rendez-vous. Pourtant, vous savez qu'il est nécessaire pour votre activité hôtelière de disposer d'une offre de restauration. Si vous êtes dans cette situation, alors vous êtes au bon endroit.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Maîtriser les alternatives à la restauration traditionnelle en hôtellerie
- Développer une offre en adéquation avec vos ressources et la demande client
- Améliorer la satisfaction client

### LES + DE LA FORMATION :

Au terme de cette formation, vous disposerez d'une offre prête à être implantée dans votre établissement, valable humainement et financièrement, et qui saura satisfaire le plus grand nombre de vos clients.





## TITRE DU MODULE :

# CRÉER UNE RESTAURATION ALTERNATIVE

## OU COMMENT PROPOSER UNE RESTAURATION, SANS VÉRITABLE RESTAURANT ?

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Définir la restauration alternative :

- Bilan de la situation
- Analyse du SWOT actuel (forces et faiblesses)
- Découvrir les différentes solutions à envisager
- Création sur mesure du "Mood Board" de votre restauration alternative idéale
- Ciblage des axes de pilotage humain, structurels et techniques à envisager pour l'implantation

#### Exercice pratique : créer votre nouveau modèle de restauration

- Identité et promesse
- Offre produits
- Fixation des prix de vente
- Définition des outils de communication

#### Identifier et définir les standards de service

#### Définir les leviers de performance

#### Assurer la rentabilité de l'offre

#### Fixer des objectifs et les moyens de les atteindre

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et contrôle continu orale pendant la formation



# CUISINE





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
avec la dégustation  
des produits finit



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Expérience requise  
en cuisine – maîtrise  
des techniques  
culinaires de bases

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# LE DRESSAGE À L'ASSIETTE

OU DÉVELOPPER L'ART DU DRESSAGE POUR SÉDUIRE AU PREMIER REGARD...

## POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vos dressages ne sont pas à la hauteur de vos attentes ? Ni des attentes de vos clients ?  
Les visuels de vos assiettes ne rendent pas service à la qualité de vos mets ?  
Vous souhaitez donner un nouvel élan à votre identité visuelle dans vos assiettes ?  
Cette formation est faite pour vous !

## LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Savoir appréhender les attentes du client
- Maîtriser les techniques professionnelles de dressage
- Développer une harmonie visuelle des produits dans l'assiette

## LES + DE LA FORMATION :

Une formation au plus proche du terrain dans laquelle vous serez amené à découvrir et à maîtriser dès l'issue de la formation des nouvelles méthodes de travail pour valoriser vos mets, et votre savoir-faire.





## TITRE DU MODULE :

# LE DRESSAGE À L'ASSIETTE

OU DÉVELOPPER L'ART DU DRESSAGE POUR SÉDUIRE AU PREMIER REGARD...

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Les attentes des clients en termes de dressage :

- Histoire du dressage à l'assiette
- Les différents types de service à table
- Intérêt et perception du dressage d'un plat

### Savoir mettre en valeur les produits comme le savoir-faire et l'établissement :

- Choisir les produits
- Choisir les contenants
- Les règles de base du dressage
- Équipements et techniques culinaires

### PRATIQUES PROFESSIONNELLES :

#### Travail sur la carte du restaurant :

- Comment mettre en valeur les plats
- Réaliser une huile aromatisée
- Réaliser une poudre d'herbes et une poudre de légumes
- Réaliser des condiments
- Maîtriser un gel de fruits, de légumes
- Réaliser des tuiles
- Maîtriser une émulsion, une écume
- Maîtriser la technique du siphon
- Dressage, analyse et dégustation des créations

## MODALITÉ D'ÉVALUATION :

Questionnaire et contrôle continu oral pendant la formation





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Expérience requise  
en cuisine – maîtrise  
des techniques  
culinaires de bases

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# CONSTRUIRE LES MENUS « SOIRÉES ÉTAPES »

## CRÉER UNE PROPOSITION PERFORMANTE POUR VOS SOIRÉES ÉTAPES

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous voulez marquer les esprits de vos clients en soirée étape, pour les fidéliser et vous êtes en manque d'inspiration ? Vos résultats qualitatifs et/ou financiers ne sont pas au rendez-vous et vous avez une large partie de votre chiffre d'affaires qui est centré sur les soirées étapes ? Vous êtes en recherche d'inspiration ? Alors cette formation est faite pour vous.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Savoir composer des menus soirées étapes en respectant un coût cible
- Utiliser de nouvelles techniques pour surprendre vos clients
- Fidéliser sa clientèle business grâce à une offre étape marquante

### LES + DE LA FORMATION :

Source d'inspiration, appliquée sur le terrain, et adaptée à votre structure, cette formation vous permettra de découvrir de nouvelles méthodes pour développer l'offre restauration que vous proposez à vos clients business en étape dans votre établissement.





## TITRE DU MODULE :

# CONSTRUIRE LES MENUS « SOIRÉES ÉTAPES »

## CRÉER UNE PROPOSITION PERFORMANTE POUR VOS SOIRÉES ÉTAPES

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Analyser les forces et faiblesses de votre offre actuelle :

- Est-elle en adéquation avec votre identité ?
- Est-elle rentable ?
- Est-elle plaisante à produire et à envoyer ?

#### Définir les valeurs essentielles de votre proposition :

- Savoir choisir les produits
- Considérer les temps d'élaboration

#### PRATIQUES PROFESSIONNELLES : Réalisation, techniques, dressage à l'assiette et analyse

##### L'œuf :

- en basse température, et ses déclinaisons

##### Le poisson :

- mise en forme
- cuissons
- fabrication d'une viennoise
- adapter une sauce

##### La viande :

- utilisation de viandes de 3<sup>ème</sup> catégorie

##### Les légumes et légumineuses :

- Mise en valeur en entrée ou en accompagnement
- Taillages et formes

##### Les desserts :

- Le travail des fruits
- Les déclinaisons de saveurs
- La fabrication des entremets en cadre

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

Questionnaire et contrôle continu oral pendant la formation





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Expérience requise  
en cuisine – maîtrise  
des techniques  
culinaires de bases

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# LES DESSERTS AU RESTAURANT

## OU COMMENT DÉVELOPPER UNE OFFRE DE DESSERTS ATTIRANTE ?

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vos desserts ne sont pas demandés par vos clients ? Vous vous interrogez sur la pertinence de votre offre ? Vous souhaitez que votre offre de dessert devienne une force dans votre restauration ? Alors cette formation vous apportera toutes les clés pour développer vos ventes.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Maîtriser les techniques de base de la pâtisserie
- Savoir dynamiser une carte des desserts
- Savoir proposer des desserts en accord avec la saisonnalité des produits
- Booster la satisfaction client et les ventes de desserts

### LES + DE LA FORMATION :

Au terme de notre formation, vous serez en mesure de développer une offre de dessert adaptée à votre identité et à votre structure, qui saura convaincre vos convives pour finaliser leur repas de la meilleure manière.





## TITRE DU MODULE :

# LES DESSERTS AU RESTAURANT

## OU COMMENT DÉVELOPPER UNE OFFRE DE DESSERTS ATTIRANTE ?

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Le dessert :

- Les points clés de la vente
- Les mots clés de la vente
- Pensez variété et originalité !

#### Proposé une offre variée :

- Les desserts glacés
- Les desserts légers
- Les desserts au chocolat... les plus performants !
- Les desserts aux fruits
- Les spécialités locales...classiques, ou revisitées

#### Animer votre offre au gré des saisons et des dates festives

#### Le dressage à l'assiette ou la force du visuel !

#### Les desserts du jour, du moment, de la semaine

#### L'aspect "nouveauautés" dans la vente de desserts

#### Miser sur une mise en place et un service au bon tempo

#### Mise en œuvre et techniques de cuisson

- Les classiques revisités en dessert à l'assiette
- Maîtriser les techniques de réalisation : tout en textures et saveurs !
- Les recettes de base
- Savoir organiser sa mise en place pour travailler ses desserts en différé
- Savoir réaliser des éléments de décors : tuiles, gel et coulis, crumble, glaçage, dressage à l'emporte-pièce)

#### Dressage et dégustation, analyse des réalisations

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

Questionnaire et contrôle continu oral pendant la formation



# GESTION FINANCIÈRE





## MODALITÉS



- 2 jours



- 2 x 7 heures



- Formation en  
présentielle intra  
ou inter

## MÉTHODES



- Exposé théorique  
Mise en situation



- Exercices pratiques



- Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



- Exercices de mise  
en situation

## PRÉ-REQUIS

Responsable de  
service / chef de  
cuisine / Dirigeant

## DÉLAIS & TARIFS



- 2-4 mois



- 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# LES CHIFFRES, À TABLE !

## OU SAVOIR ANALYSER, OPTIMISER ET DÉVELOPPER LES RÉSULTATS FINANCIERS DE VOS SERVICES DE RESTAURATION

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous souhaitez acquérir les clés de gestion et les outils pour développer la rentabilité de vos services de restauration ? Vous êtes au bon endroit !

Au cours de cette formation, vous pourrez vous familiariser avec les méthodes qui vous permettront de comprendre et d'améliorer tant votre chiffre d'affaires, que vos résultats financiers, le tout adapté à vos différentes activités de restauration.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Développer sa connaissance du compte d'exploitation et du compte de résultats
- Comprendre les méthodes de fixation d'un prix de vente à partir de la fiche technique
- Connaître les principaux ratios et les leviers d'exploitation permettant d'atteindre des objectifs
- Développer les aptitudes des équipes à respecter un objectif de marge et/ou de charge

### LES + DE LA FORMATION :

De la réalisation de fiches techniques adaptées à vos produits, en passant par la modélisation de vos offres, la gestion de vos charges, pour finir par les méthodes de vente, cette formation vous permet de faire évoluer significativement vos résultats financiers, en plus de vous fournir les outils pour y parvenir très rapidement.





## TITRE DU MODULE :

# LES CHIFFRES, À TABLE !

## OU SAVOIR ANALYSER, OPTIMISER ET DÉVELOPPER LES RÉSULTATS FINANCIERS DE VOTRE RESTAURATION

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Décrypter les résultats de gestion :

- Le compte de résultats et l'analyse des ventes
- Le résultat d'exploitation
- Pourquoi calculer le résultat d'exploitation

#### Connaître les principaux ratios et coûts en restauration :

- Le ratio des ventes
- Les charges variables
- Les charges fixes
- Le seuil de rentabilité et le point mort
- Les ratios de charges
- Le coût matière
- Le coût de personnel

#### Exercice pratique – j'ouvre mon restaurant !

Je calcul mon seuil de rentabilité

#### Identifier les leviers d'exploitation permettant d'améliorer les résultats des opérationnels :

- Les ventes additionnelles
- Le positionnement tarifaire
- Les achats
- La fiche technique
- Le prime cost

#### Exercice pratique – j'ouvre mon restaurant !

Réaliser une fiche technique et définir un prix de vente plats et menus

#### Mettre en place les outils qui permettent une bonne gestion financière

- Sélectionner les indicateurs, et construire un tableau de bord

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral  
matrice fiche technique



Métiers des services d'  
**ENTRETIEN  
DES LOCAUX**





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis  
nécessaire

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# LA QUALITÉ AU SERVICE DES ÉTAGES

## OU ORGANISER SON TRAVAIL POUR ÊTRE PLUS PERFORMANT DANS L'ENTRETIEN DES CHAMBRES ET DES LOCAUX COMMUNS

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous souhaitez gagner en performance et en efficacité pendant les phases de nettoyage de vos chambres ? Cette formation sur mesure vous permettra d'organiser votre travail au quotidien pour être plus performant qualitativement et financièrement, ainsi que dans vos gestes et postures.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Remise à niveau des techniques de base
- Valoriser le savoir-faire des équipes et les fidéliser
- Mieux connaître les valeurs partagées par la marque ou l'hôtel
- Savoir répondre aux demandes des clients

### LES + DE LA FORMATION :

Formation à la fois théorique pour comprendre, et pratique pour asseoir les savoir-faire (mise en situation réelle des stagiaires), elle est idéale pour booster la motivation, l'organisation et la performance des équipes d'entretien des étages ; le tout dans le but d'atteindre le niveau de qualité attendu.





## TITRE DU MODULE :

# LA QUALITÉ AU SERVICE DES ÉTAGES

## OU ORGANISER SON TRAVAIL POUR ÊTRE PLUS PERFORMANT DANS L'ENTRETIEN DES CHAMBRES ET DES LOCAUX COMMUNS

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Remise à niveau des gestes professionnels de base :

- L'organisation du travail
- La remise en état des chambres
- La différence de technique entre « chambre à blanc » et « recouche »
- Les bases du nettoyage et la bonne utilisation des produits d'entretien
- La notion de qualité et de rendement
- L'auto-contrôle
- Importance et utilisation des différents documents internes

#### Accueil et relation client :

- Les attentes clients
- Savoir anticiper leurs besoins
- Le principe d'empathie

#### Apporter un service attentionné et privilégié :

- L'esprit de service

#### Connaître et savoir expliquer :

- Son hôtel, son histoire, les différents services
- Le Groupe Logis Hôtels
- Sa ville, sa région, ses spécialités, les lieux à visiter, l'histoire, sa gastronomie

#### Savoir différencier et hiérarchiser les demandes clients

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

6 mois  
d'expérience en  
service d'étage  
en hôtellerie

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# RESPONSABLE D'ÉTAGE / GOUVERNANTE

## DÉVELOPPER SES APTITUDES DE FUTUR(E) GOUVERNANT(E)

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous êtes femme ou valet de chambre et souhaitez évoluer vers les responsabilités d'un(e) Responsable d'étage ou d'un(e) Gouvernant(e) ? Ou vous êtes déjà Responsable d'étage ou Gouvernant(e) et vous voulez poursuivre le développement de vos connaissances pour gagner en performance ? Cette formation vous permettra d'acquérir les connaissances nécessaires pour développer votre savoir-faire et vos connaissances techniques et managériales.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Remise à niveau des techniques de base
- Organiser et superviser le travail d'entretien des locaux en hôtellerie
- Savoir accueillir et former les nouveaux collaborateurs

### LES + DE LA FORMATION :

Formation à la fois théorique pour comprendre, et pratique pour savoir-faire (mise en situation réelle des stagiaires), elle est idéale pour booster la motivation, l'organisation et la performance des responsables des étages ; le tout dans le but d'atteindre le niveau de qualité attendu.





## TITRE DU MODULE :

# RESPONSABLE D'ÉTAGE

## DÉVELOPPER SES APTITUDES DE FUTUR(E) GOUVERNANT(E)

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### Remise à niveau des gestes professionnels de base :

- Les techniques de base du nettoyage des chambres et des sanitaires, chambres à blanc / recouches
- L'organisation de son équipement (chariot) /
- Savoir utiliser correctement les produits d'entretien et les équipements
- Connaître et savoir utiliser les documents de service

#### Organisation de travail :

- Le poste de travail
- La planification des tâches et l'organisation du service
- Les documents de travail
- Le contrôle des chambres
- Les plans d'entretien
- La relation avec la réception et les autres services

#### La gestion financière et logistique du service des étages :

- La gestion du linge
- Les produits d'accueil
- Les objets trouvés

#### L'accueil et la qualité de service :

- La relation client / discrétion et réactivité / remarques et critiques
- La notion de rendement et la qualité de service
- La sécurité et la prévention des risques

#### Savoir accueillir et former les nouveaux collaborateurs :

- Comment former ? Méthodologie
- Formation technique / humaine : savoir transmettre son savoir
- Savoir sensibiliser, responsabiliser, gérer un conflit

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral





Métiers des services de l'

# ACCUEIL & DE LA RECEPTION



### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis  
nécessaire

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-FAIRE EN RÉCEPTION

## COMPORTEMENT, TECHNIQUES D'ACCUEIL ET GESTION DES CLIENTS

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous débutez dans les métiers de la réception et souhaitez découvrir les comportements et postures à adopter dans votre nouvelle aventure professionnelle ? Ou vous êtes déjà acteur de la réception, et souhaitez améliorer vos connaissances en postures et techniques professionnelles ? Vous êtes au bon endroit !

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Promouvoir l'image de marque de l'établissement grâce à un accueil de qualité
- Optimiser son organisation et sa communication pour délivrer un service de qualité
- Comprendre et gérer son stress pour mieux communiquer et être plus efficace

### LES + DE LA FORMATION :

Au terme de notre formation, vous serez capable de maîtriser les comportements et techniques de base de la réception pour être plus performant au quotidien, tant dans votre travail, que dans vos interactions avec vos collègues et avec vos clients.





## TITRE DU MODULE :

# SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE À LA RÉCEPTION

## COMPORTEMENT ET TECHNIQUES DE BASE EN RÉCEPTION

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Identifier le rôle du réceptionniste :

- L'importance de la réception
- Son positionnement stratégique

### Adopter une posture professionnelle :

- Comprendre l'importance de la communication
- Savoir employer les bons mots

### Exercice pratique :

Pictionary ou mime ?

### Les étapes de l'accueil :

- Déroulé d'un accueil client
- L'accueil parfait

### Savoir prioriser les tâches quotidiennes :

- La matrice d'Eisenhower : découverte et compréhension
- Gérer son stress pour être plus performant : la gestion de soi

### Savoir communiquer et collaborer efficacement avec les autres services :

- Savoir communiquer une information
- Savoir communiquer une consigne
- Adopter la bonne posture (PNL)
- La communication positive et les biais cognitifs

## MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra ou  
inter ou e-learning

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

6 mois d'expérience  
en réception

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# REVENUE MANAGEMENT / NIVEAU 1 :

## ABORDER POUR LA PREMIÈRE FOIS LE RM

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Pour comprendre les enjeux du Revenue Management et envisager l'arrivée des techniques RM dans votre établissement. Vous vous posez des questions sur le fonctionnement, les outils, votre stratégie tarifaire, et vos canaux de distribution ? Alors cette formation est pour vous !

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Préparer son entreprise aux techniques du Revenue Management
- Améliorer le rendement d'une chambre et optimiser la gestion des canaux de distribution
- Instaurer des instruments de mesure de la performance et optimiser les canaux de distribution
- Préparer son argumentaire de vente et dynamiser ses ventes

### LES + DE LA FORMATION :

Au plus proche du terrain et de votre établissement, cette formation vous permettra de débiter un changement profond dans vos méthodes de fixation tarifaire, et d'appréhender la tarification de vos chambres de la meilleure manière.





## TITRE DU MODULE :

# REVENUE MANAGEMENT / NIVEAU 1 :

## ABORDER POUR LA PREMIÈRE FOIS LE RM

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Introduction au revenue management :

- Évaluation et diagnostic d'entrée en formation
- Origines du revenue management

### Les impacts calendaires :

- Les 5 notions de base : TO, PM, REVPAR, COMPSET, PICK-UP
- Le calendrier annuel : le 1<sup>er</sup> outil du Revenue Manager
- Les impacts calendaires : saisons, types d'impacts B2C et B2B

### La segmentation en hôtellerie :

- Segments vs Canal : définitions et faux amis
- Les 4 segments-mère
- Les segments Affaires et Loisirs (exemples)
- Les « familles réunies »
- Adapter sa segmentation à son hôtel : "less is more !"
- Construire sa propre segmentation
- QCM d'évaluation des acquis

### La contribution nette :

- Découvrir les attentes des clients en termes de service
- La contribution nette par segment
- Cout vs long séjour : exercice d'application

### Les R.M.L ou Revenue Management Levels :

- Définition / Les sélectionner pour son établissement / créer un scénario

### Je prépare mon plan d'action :

- Définir les objectifs par période et segment / Volume, PM, CA
- Budget par segment et par jour
- Introduction à l'outil Excel de budget segmenté

## MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

1 an d'expérience  
en réception

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# REVENUE MANAGEMENT / NIVEAU 2 :

## CONSTRUIRE SA STRATÉGIE RM

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous avez apprécié la découverte du Revenue Management dans notre premier volet de formation, maintenant place à la performance et à l'efficacité dans ce second opus !

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Bâtir un plan d'action d'optimisation de son chiffre d'affaires jour par jour
- Définir le « bon client » en fonction de son marché – savoir équilibrer son mix client
- Mieux gérer au quotidien son pricing et son channel management

### LES + DE LA FORMATION :

Ce second volet de formation va vous permettre d'aller chercher le bon mix client, au bon prix et au bon moment, à l'aide des outils créés par les formateurs.

La conséquence ? Des meilleures ventes, immédiatement après la formation, réalisées au bon prix et au bon moment, auprès de vos cibles clients.





## TITRE DU MODULE :

# REVENUE MANAGEMENT / NIVEAU 2 :

## CONSTRUIRE SA STRATÉGIE RM

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### **Evaluation diagnostic et le mix client**

- Évaluation et diagnostic d'entrée en formation (Socrative)
- Qu'est-ce que le mix client ? Tour d'horizon de l'ensemble des segments clients

#### **Lead time et stratégies associées :**

- Définition et introduction du concept de « lead time »
- Cibler le bon client avec le bon canal , au bon prix et au bon moment
- Les seuils d'acceptabilité du prix par segments et canaux

#### **Scénarisation :**

- Introduction au concept de scénarisation journalière
- Introduction à l'outil (Excel) de scénarisation de son calendrier
- Présentation des différents scénarios
- Introduction au concept d'un scénario
- 1 scénario = prix moyen et nombre de chambre vendues prévisionnels / segment / jour

#### **Mise en pratique de la scénarisation sur mon établissement :**

- J'établis mes différents scénarii quotidiens et je réalise un budget mensuel
- Mise en pratique concrète

#### **De la scénarisation à l'action :**

- Scénariser + attirer = optimiser. Après la prévision, l'action !
- Introduction aux différents types d'actions marketing et commerciales à mettre en œuvre par segment
- Introduction au concept de « cost of sell », les coûts associés à la vente

#### **Savoir analyser ses résultats et adapter son offre et ses actions :**

- Savoir analyser ses résultats quotidiennement vs budget
- de l'analyse à l'action corrective
- Savoir ajuster, minimiser, fermer un canal ou déployer des actions commerciales et marketing
- Les bonnes pratiques

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral



Formations  
**SPÉCIFIQUES**





## TITRE DU MODULE :

# CONSTRUIRE L'IDENTITÉ ET LA PROMESSE CLIENT DE VOTRE HÔTEL

### MODALITÉS



● 1 jour



● 1 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Formateur disponible  
pendant 2 mois  
après la formation

### PRÉ-REQUIS

Direction  
Dir. Département  
Resp. de service

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Vous cherchez à définir, comprendre ou développer l'identité de votre hôtel et votre promesse client. Le fil conducteur de votre établissement n'est pas clair ou suffisamment défini pour en faire un atout commercial, humain et managérial. Vous êtes sur le bon module de formation.

## LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Maîtriser les enjeux stratégiques de l'identité de marque (*Méthode de S. Sinek : Start with a why*)
- Savoir traduire et développer sa propre identité au travers de sa stratégie de marque
- Comprendre le déploiement Marque Mère et Marque fille

## LES + DE LA FORMATION :

Au terme de notre formation, vous disposerez de la connaissance et des outils dans un plan d'action défini lors de la formation pour construire ou affirmer votre positionnement identitaire. Vous savez exprimer clairement votre différence, et engager vos équipes autour de la promesse client.





## **TITRE DU MODULE :**

# **CONSTRUIRE L'IDENTITÉ ET LA PROMESSE CLIENT DE VOTRE HÔTEL DÉVELOPPER VOTRE STRATÉGIE DE MARQUE**

## **PROGRAMME DE LA FORMATION :**

### **Découvrir l'identité de marque dans son environnement global :**

- Origine et évolution
- Qu'est que l'identité de marque : exemple d'identité de marque dans l'univers commun

### **Comprendre l'identité de marque dans les CHR :**

- L'identité de marque dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration
- La Marque Mère et la marque Fille
- L'impact de l'identité au quotidien

### **Le cadre légal et juridique de la marque**

### **Traduire ou développer sa propre identité d'hôtel :**

**Exercice pratique :** Travail commun sur le "Mood Board" de votre établissement (univers symbolique / typo / tendance graphique...)

### **Construire son plan d'action à court, moyen et long terme**

## **MODALITÉ D'ÉVALUATION :**

QCM et entretien oral





Formations  
**RÈGLEMENTAIRES**



### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● Formation en  
présentielle intra  
ou inter

### MÉTHODES



● Exposé théorique  
Mise en situation



● Exercices pratiques



● Validation des acquis  
par QCM et test de  
compréhension



● Exercices de mise  
en situation

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré requis  
nécessaires

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1500 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des  
frais de la formation partielle ou  
totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# RSE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

## POUR RÉPONDRE AU CRITÈRE NUMÉRO 237 DU RÉFÉRENTIEL DE CLASSEMENT DES HÔTELS DE TOURISME

### POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Répondre au critère numéro 237 des hôtels de tourisme, oui, mais aussi pour sensibiliser les équipes à la gestion économe des déchets et de l'énergie de façon concrète, dans leur établissement, dans leur service. Un travail d'équipe qui permet le développement de nouvelles méthodes de travail pour le bien-être de tous.

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître et maîtriser une démarche environnementale au sein de son établissement
- Sensibiliser les collaborateurs et la clientèle avec les bonnes pratiques pour préserver l'environnement
- Savoir expliquer l'éco labélisation pour attirer et fidéliser la clientèle

### LES + DE LA FORMATION :

Au terme de cette formation, vous serez capable de réviser vos méthodes de travail au quotidien pour être plus respectueux de l'environnement et de l'humain, et vous pourrez appliquer des méthodes simples, économes et efficace pour développer le bien-être de tous au travail.





## TITRE DU MODULE :

# RSE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

## POUR RÉPONDRE AU CRITÈRE NUMÉRO 237 DU RÉFÉRENTIEL DE CLASSEMENT DES HÔTELS DE TOURISME

### PROGRAMME DE LA FORMATION :

#### **Le développement Durable :**

- Définition
- Environnement
- Les impacts environnementaux
- Les énergies renouvelables
- La R.S.E

#### **Comment réaliser des économies d'énergies tout en améliorant son image de marque :**

- Sensibiliser et impliquer tous les collaborateurs
- Fédérer et manager grâce aux projets environnementaux

#### **Découvrir les bonnes pratiques à adopter :**

- Les alternatives durables
- La gestion des déchets
- Les achats responsables

#### **Exercices pratiques :**

- Des actions concrètes, ensemble, et dans chaque service !

#### **Découvrir les différents labels environnementaux :**

- Quels Labels ?
- Les critères de sélection
- Valoriser sa démarche auprès des clients

#### **Les critères de classement :**

- Découvrir les critères de classement des hôtels de tourisme
- L'impact du Développement Durable sur le classement

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral





### MODALITÉS



● 2 jours



● 2 x 7 heures



● E-Learning

### MÉTHODES



● Exposé théorique



● Exercices pratiques



● Validation des acquis par QCM et test de compréhension



● QCM

### PRÉ-REQUIS

Aucun pré requis nécessaires

### DÉLAIS & TARIFS



● 1 mois



● 1200 € HT / jour  
Possibilité de prise en charge des frais de la formation partielle ou totale avec votre OPCO référent

## TITRE DU MODULE :

# FORMATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

## POURQUOI RÉALISER CETTE FORMATION ?

Répondre aux obligations légales en termes de gestion de l'hygiène alimentaire au sein de votre établissement. Cette formation vous permet de mettre aux normes l'ensemble de vos protocoles d'hygiène, et de tout mettre en œuvre pour garantir une prestation de qualité et saine à vos clients.

## LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les grands principes de la réglementation
- Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène
- Mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale

## LES + DE LA FORMATION :

Au terme de cette formation, vous serez capable de réviser vos méthodes de travail au quotidien pour garantir un niveau d'hygiène irréprochable, et être en phase avec les obligations légales demandées.





## TITRE DU MODULE :

# FORMATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### **Appréhender la méthode H.A.C.C.P et son importance au quotidien :**

- Les liens entre l'hygiène et la santé
- Principes et méthodes H.A.C.C.P
- Toxi-infections alimentaires et conséquences

### **Identifier les obligations légales :**

- Les grands principes de la réglementation
- Le Guide des Bonnes Pratiques en Hygiène (GBPH) – document référence
- Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)
- Obligations de moyen et de résultats
- La traçabilité et la gestion des non-conformités
- Contrôle et Auto-contrôle

### **Identifier les sources de contamination :**

- Les allergène
- Les dangers chimiques, physique et microbiens
- Comment maîtriser les dangers microbiens
- Nettoyage et désinfection
- Mise en application sur le lieu de travail

### **Appliquer les bonnes pratiques dans son environnement de travail :**

- L'hygiène des personnes
- L'hygiène des lieux
- L'hygiène des méthodes
- Les points de maîtrise

### **Mise en application**

## MODALITÉ D'ÉVALUATION :

QCM et entretien oral



**ILS ONT  
TESTÉ NOS  
FORMATIONS**





“

Formation surprenante, enrichissante, à laquelle on ne s'attend pas ! Elle permet d'aborder de nombreux points auxquels on ne pense pas et qui, au final, permettent de nous projeter dans une meilleure organisation. C'est une formation indispensable et complémentaire à notre métier. Cette formation en 3 mots : ludique, essentielle, surprenante !

“

Très critique, mais surtout très bénéfique ! Très avenant, à l'écoute, il sait s'adapter et répondre aux attentes spécifiques de chaque hôtel. Il crée l'envie de s'améliorer et d'apprendre.”

“

Formation complète et précise, qui permet immédiatement de faire évoluer le petit déjeuner. Mise en scène, produits, communication, gestion, tout y est ! Le tout dans une atmosphère des plus agréables.”



# B'Pro

Si nous discutons du développement des connaissances de vos équipes, de votre marque employeur, et de la croissance de votre entreprise ?

## Groupe ODARES

58, rue Maurice Bokanowski  
Bâtiment B – 5<sup>ème</sup> étage droite  
92600 Asnières-Sur-Seine

**T** 09 52 25 54 84

**P** 06 80 41 49 27

**F** 09 57 25 54 84

**M** [contact@odares.fr](mailto:contact@odares.fr)

