



## CATALOGUE DE FORMATION

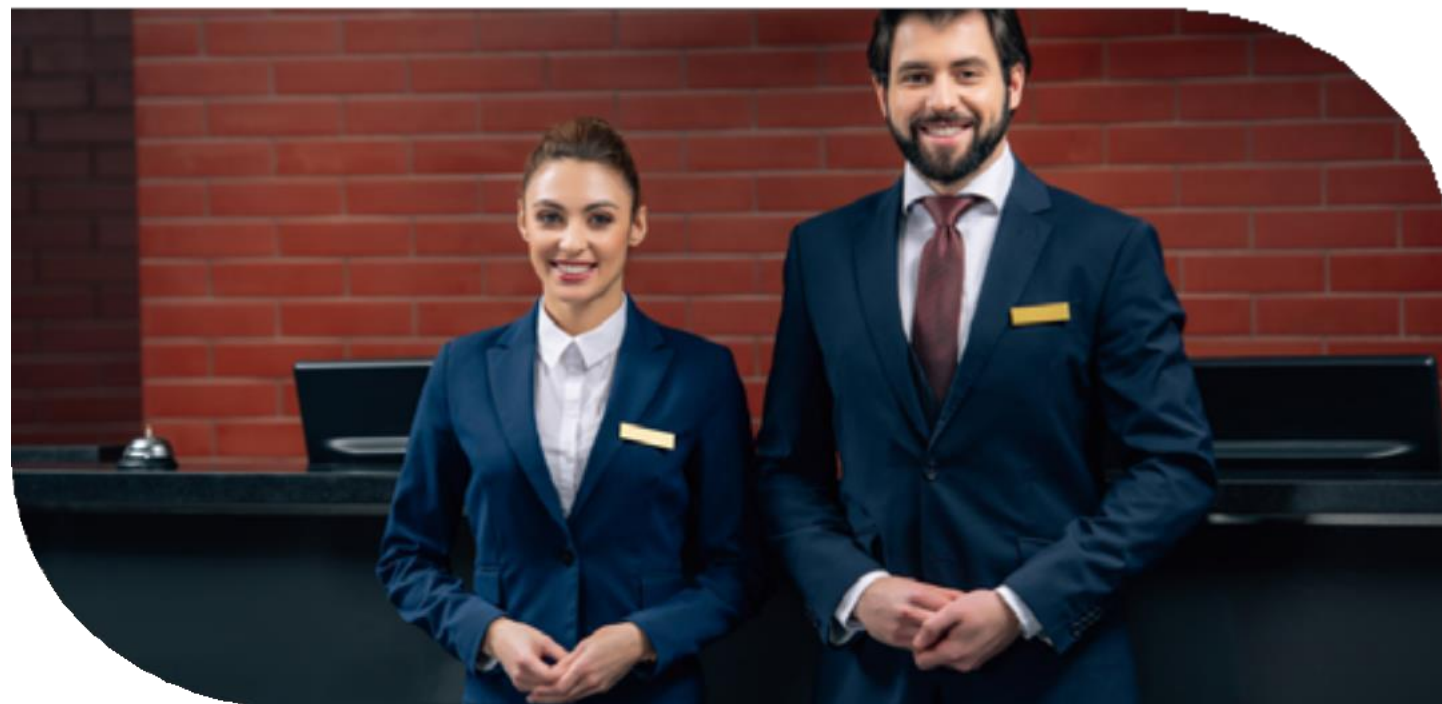


PROPULSIONS  
VOS AMBITIONS





# ACCUEIL & RÉCEPTION



## > LE CLIENT : MA PRIORITÉ POUR MIEUX LE FIDÉLISER

Durée  
18 H

- Prendre conscience de l'impact de son comportement
- Améliorer la communication verbale et corporelle
- L'écoute active

## > DE LA PLAINTÉ À LA SOLUTION

Durée  
18 H

- Comprendre le client et sa plainte
- L'écoute active
- Les différents types de plaintes et la réponse appropriée

## > VISER L'EXCELLENCE DANS VOTRE ACCUEIL CLIENT

Durée  
18 H

- Proposer un accueil excellent
- Évolution des tendances
- Garantir la préférence client

## > LA GESTION PERSONNALISÉE DES SITUATIONS DÉLICATES

Durée  
18 H

- Identifier les différentes formes et sources de conflits
- Repérer ses réactions dans un conflit
- Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt

## > ACCUEILLIR, CONSEILLER, SERVIR LE CLIENT

Durée  
18 H

- Mettre en œuvre des techniques d'accueil et de conseil à la clientèle.
- Utiliser un vocabulaire professionnel adapté.
- Contribuer à la promotion et à l'image de marque de l'hôtel.



## > ACCUEIL HAUT DE GAMME : VALORISER L'IMAGE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

Durée  
18 H

- Valoriser l'image de votre établissement à travers la maîtrise des outils de communication
- Maîtriser l'accueil professionnel en adaptant son comportement et ses attitudes à son public
- Améliorer la relation client en développant une approche service

## > ACCUEIL : COMMENT SE DÉMARQUER ET FAIRE LA DIFFÉRENCE

Durée  
18 H

- Répondre aux attentes du client
- Fidéliser le client et lui faire vivre une expérience inoubliable

## > POUR ATTEINDRE LES ÉTOILES DU SERVICE

Durée  
18 H

- Appréhender les besoins réels des clients
- Développer la qualité de service
- Accroître les attitudes positives en situation d'accueil client

## > LE GROOMING

Durée  
18 H

- Consolider l'image de l'entreprise en développant et renforçant l'image de soi, ses comportements et attitudes.

## > RÉDUIRE SON STRESS ET ACCROÎTRE SON BIEN ÊTRE

Durée  
18 H

- Repérer et localiser les sources du stress
- Apprendre des techniques concrètes et pratiques pour garder son calme sous pression
- Développer de nouvelles attitudes face aux imprévus et durant les périodes difficiles de la vie professionnelle

## > BIEN ACCUEILLIR ET SAVOIR VENDRE LES SERVICES PAR TÉLÉPHONE

Durée  
6 H

- Bien accueillir et savoir vendre les services par téléphone
- Comprendre les enjeux de la prise en charge téléphonique
- Maîtriser la procédure de réservation «client individuel»
- Présenter et vendre les services en avantages client,
- Gérer les interruptions

## > TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET APPROCHE CLIENT

Durée  
18 H

- Mieux se connaître pour gérer son émotivité et bien communiquer
- Maîtriser le langage hôtelier et la communication écrite et orale
- Adopter des comportements en adéquation avec la clientèle

## > LANGUES (ANGLAISE, ALLEMANDE, RUSSE, ....)

Durée  
40 H  
/Module

- Maîtriser la communication en langues étrangères





# ETAGES

Durée  
18 H

## CIRCUIT EN TRAITEMENT DU LINGE

- Maîtriser les spécificités propres à l'approche "maîtrise de la bio contamination des articles textiles traités en blanchisserie"
- Évaluer les niveaux de risques infectieux liés à la manipulation du linge de la blanchisserie jusqu'à l'unité de soins
- Élaborer des protocoles adaptés à la réglementation et aux bonnes pratiques

Durée  
18 H

## HYGIÈNE ET FONCTION DU LINGE : LE SERVICE BLANCHISSERIE

- Comprendre les activités du process d'un service blanchisserie Connaître le circuit complet du linge en milieu hôtelier et son traitement
- Avoir une vision globale de l'hygiène en blanchisserie, des dangers à maîtriser et des règles d'hygiène à respecter
- Identifier les dangers liés à la fonction linge au niveau de la production en unités de soins

Durée  
24 H

## GESTION ET ORGANISATION DU SERVICE DE LA BUANDERIE

- Mise en place d'une démarche qualité au niveau d'une buanderie

Durée  
18 H

## CONDUIRE UN AUDIT D'ORGANISATION EN BLANCHISSERIE

- Se familiariser à la méthodologie d'un audit et de sa restitution
- Définir les indicateurs majeurs de la fonction linge
- Établir un plan de mise en application d'une réorganisation de la fonction linge (totale ou partielle)
- Proposer un plan d'accompagnement à la direction

Durée  
12 H

## DÉCORATION FLORALE

- Identification du matériel utilisé
- Connaître les techniques de préparation et de conservation des compositions florales.

Durée  
24 H

## LA MÉTHODE RABC EN BLANCHISSERIE

- Maîtriser les spécificités propres à la nouvelle approche "maîtrise de la bio contamination des articles textiles traités en blanchisserie"
- Mettre en place la méthode RABC (méthode et outils)
- Évaluer la maîtrise des risques et identifier les conditions de réussite ou d'échec dans l'application de la méthode RABC

Durée  
12 H

## LES PROCÉDÉS ORGANISATIONNELS DE NETTOYAGE DU SERVICE ÉTAGES

- Maîtriser les techniques professionnelles pour améliorer la qualité, l'efficacité et le résultat du travail.
- Sensibilisation à l'importance de la fonction pour répondre aux attentes du client en optimisant les prestations et le service.

Durée  
12 H

## ATTITUDES ÉLÉGANCE, ET LANGAGE AUX ÉTAGES

- Savoir communiquer de manière pertinente
- Développer sa capacité à s'adapter à des interlocuteurs variés
- Mettre en avant un savoir-faire en y associant un savoir être auprès des clients

Durée  
12 H

## LES GESTES ET POSTURES PRÉSERVANT LA SANTÉ DE LA FEMME DE CHAMBRE

- Identifier et caractériser les risques liés à l'activité physique
- Repérer dans son travail les situations pouvant nuire à la santé, ou entraînant des efforts excessifs.
- Appliquer les principes de sécurité physique et d'économie d'efforts.

Durée  
18 H

## AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET MAÎTRISE DES COÛTS

- Appliquer les techniques appropriées pour une bonne gestion du temps de travail.
- Optimiser l'usage des produits de nettoyage

Durée  
18 H

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ AUX ÉTAGES

- Définir les paramètres d'un bon nettoyage.
- Elaboration du plan de nettoyage, des fiches de contrôle et énumération des risques

Durée  
12 H

## LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE ET D'INSPECTION DES CHAMBRES

- Déterminer l'objectif et les moyens du contrôle et d'inspection
- Appliquer les techniques du contrôle et d'inspection
- Mise en place des actions correctives

Durée  
12 H

## LE TRAITEMENT DES CLIENTS VIP AUX ÉTAGES

- Organisation de l'accueil du client VIP aux étages
- Traitement des clients VIP

Durée  
40 H  
/Module

## LANGUES (ANGLAISE, ALLEMANDE, RUSSE, ....)

- Maîtriser la communication en langues étrangères





# CUISINE



Durée  
18 H

## ➤ PLANCHA DE L'ENTRÉE AU DESSERT

- Réaliser des recettes adaptées dans le respect des saveurs et des goûts de pièces marinées
- Maîtriser les techniques de préparation et de cuisson à la plancha

Durée  
18 H

## ➤ POISSONS COQUILLAGES ET CRUSTACÉS : LE SAVOIR FAIRE

- Réaliser des recettes issues des produits de la mer associant mets, sauces, garnitures originales et harmonieuses
- Maîtriser la juste cuisson et les techniques de cuisson adaptées
- Sensibiliser aux renouvellements des ressources de la pêche

Durée  
24 H

## ➤ VOYAGE CULINAIRE : EN ASIE

- Réalisation de recettes classiques et revisitées de la cuisine asiatique
- Utilisation de différents produits d'Asie : les épices, les condiments, les légumes, les poissons, les viandes, les algues, les fruits exotiques et les agrumes
- Maîtrise des différentes techniques de cuisson
- Dressage et mise en valeur des productions culinaires

Durée  
18 H

## ➤ BANQUET À L'ASSIETTE PAR RÉGÉTHERMIE

- Faciliter la gestion et l'envoi de banquets à l'assiette
- Réduire les coûts de main d'œuvre en garantissant une qualité irréprochable
- Comprendre le principe de la liaison froide positive
- Maîtriser l'utilisation de matériel spécifique

Durée  
24 H

## ➤ LE BUFFET COCKTAIL

- Maîtriser les préparations culinaires sucrées et salées, chaudes et froides
- Organiser le travail de production de buffets

Durée  
18 H

## ➤ CRÉATIVITÉ CULINAIRE : CONCEPTS ET PRINCIPES

- Représenter la structure gustative d'une recette et d'un plat
- Créer des recettes nouvelles à partir des mécanismes de la créativité culinaire
- Réaliser des plats avec des contraintes de produits, de prix ou de couleurs

Durée  
18 H

## ➤ MISE EN VALEUR DE LA PRESTATION SELF

- Améliorer les présentations par des techniques de travail simple, de dressage et de mise en avant des produits.
- Renouveler sa carte, ses menus et ses recettes.
- Développer sa créativité culinaire.

Durée  
18 H

## ➤ GÉRER LES MATIÈRES PREMIÈRES EN RESTAURATION

- Savoir optimiser ses achats
- Déterminer les quantités nécessaires
- Gérer les prévisions, les commandes et le stockage
- Mettre en place un suivi des matières premières

Durée  
24 H

## ➤ AMÉLIORER « LE BUFFET »

- Répondre aux attentes du client en termes de variété.
- Mettre en avant une image de générosité avec un bon rapport qualité prix.
- Mise en place d'une présentation attractive et pratique pour accroître la rapidité de service

Durée  
24 H

## ➤ MAÎTRISE DES COÛTS ET GESTION RATIONNELLE DE LA CUISINE

- Optimiser l'organisation du travail
- Détecter les sources de gaspillage
- Mise en place de procédures de maîtrise des coûts

Durée  
12 H

## ➤ LA COULEUR EN CUISINE

- Connaître les fondamentaux de la couleur en cuisine
- savoir sublimer ses plats par la couleur et gagner en créativité culinaire

Durée  
12 H

## ➤ LE DESIGN CULINAIRE APPLIQUÉ À L'ASSIETTE

- Savoir valoriser ses propres créations et donner une valeur ajoutée à ses présentations.
- Savoir mettre en œuvre une approche design de « cuisinier » centrée sur le produit en harmonie avec le goût et la saison.



Durée  
12 H

### ➤ TENDANCES CULINAIRES

- Comprendre le phénomène de tendances culinaires.
- Connaître les principales tendances pour une application concrète sur : La politique d'innovations (produits, recettes, concepts...)

Durée  
18 H

### ➤ LA CUISINE ANGLAISE

- Révision des bases de la cuisine anglaise
- Réussir les techniques de cuisson.

Durée  
6 H

### ➤ LES MARINADES

- Maîtriser les fondamentaux des jus et des sauces
- Harmoniser les saveurs pour l'accord mets et sauce

Durée  
24 H

### ➤ LA CUISINE MÉDITERRANÉENNE

- Connaître les produits de la cuisine méditerranéenne
- Confectionner différents plats méditerranéens

Durée  
36 H

### ➤ LA CUISINE JAPONAISE

- Connaître les produits de la cuisine japonaise et leurs applications culinaires
- Connaître les méthodes de conservation appropriées en fonction des produits
- Confectionner différents plats japonais

Durée  
6 H

### ➤ CUISINER LES HERBES AROMATIQUES ET LES PLANTES SAUVAGES

- Reconnaître les herbes aromatiques et les plantes sauvages sur le terrain
- Connaître leurs propriétés.
- Mesurer les nocivités éventuelles.
- Savoir les récolter, les conserver, les préparer, les transformer, les mettre en œuvre dans des recettes au service du sensoriel et de la santé.

Durée  
16 H

### ➤ LES ÉPICES EN CUISINE ET LES AROMATES

- Connaître et reconnaître les épices en cuisine et les aromates : conseils d'achat, conservation, utilisation...
- Réaliser des nouvelles recettes en intégrant les épices et les aromates.

Durée  
12 H

### ➤ DE LA CRÉATIVITÉ AUTOUR DE VOS ENTRÉES

- Revisiter vos entrées pour étonner vos clients
- Réaliser des recettes créatives
- Réaliser des recettes avec une bonne technicité pour gagner en rapidité et efficacité

Durée  
18 H

### ➤ LES MISES EN BOUCHE ET VERRINES

- Réaliser toutes sortes de verrines salées ou sucrées de toutes formes.
- Réaliser des mises en bouche sous tous les concepts actuels et originaux qui existent et qui sont demandés par nos clients.
- Concevoir des réductions salées et sucrées.
- Savoir présenter les verrines, les réductions en étant original et créatif.

Durée  
12 H

### ➤ LA CUISINE DU MARCHÉ

- Connaître les différents produits.
- Découvrir les recettes à partir des produits du marché et du terroir.
- Connaître les techniques de cuisson de ces produits.
- Réaliser des recettes et des menus créatifs.

Durée  
12 H

### ➤ SNACKING, TARTINES ET BURGERS

- Connaître les spécificités du snacking, du finger food.
- Savoir mettre en œuvre des recettes de snacking, tartines, burgers
- Savoir réaliser des recettes originales, en fonction des inspirations d'autres cultures

Durée  
12 H

### ➤ PÂTES PIZZAS ET TAPAS

- Maîtriser les techniques culinaires autour de Pâtes Pizzas et tapas

Durée  
36 H

### ➤ LA CUISINE MOLÉCULAIRE : ELABORER DES RECETTES CRÉATIVES ET GUSTATIVES

- Comprendre les principes de la cuisine moléculaire
- Savoir appréhender les réactions physiques et chimiques qui s'offrent à la cuisine.
- Elaborer des recettes créatives et gustatives.

Durée  
18 H

### ➤ CUISINE DIÉTÉTIQUE

- Acquérir les bases, les fondements et bienfaits de la cuisine diététique et pouvoir concevoir des plans alimentaires

Durée  
18 H

### ➤ CUISINE VÉGÉTARIENNE

- Découvrir les bases et techniques de la cuisine végétarienne, et élaborer des recettes créatives et équilibrées de cuisine la végétarienne





# PÂTISSERIE

Durée  
18 H

## DESSERTS BISTRONOMIQUES

- Maîtriser les techniques des préparations de base à partir de l'utilisation du siphon, de texturants
- Mettre en place une carte de desserts adaptée à la restauration bistronomique
- Mettre en valeur les productions individuelles par des présentations raffinées
- Respecter la saisonnalité des produits et leurs coûts

Durée  
18 H

## ENTREMETS REVISITÉS

- Maîtriser les techniques de fabrication et de montage d'entremets
- Découvrir une gamme d'entremets variés alliant tendances et tradition

Durée  
18 H

## LES LÉGUMES EN DESSERT : LA NOUVELLE TENDANCE

- Comprendre le potentiel des légumes en utilisation sucrée
- Introduction des éléments de diététique
- Utilisation maximale des produits

Durée  
18 H

## LES DESSERTS À BASE DE FRUITS

- Maîtriser l'organisation et la mise en place des desserts à base de fruits
- Confectionner des desserts à base de fruits
- Se perfectionner dans le dressage des desserts
- Développer sa créativité autour des recettes réalisées
- Analyse sensorielle des réalisations et argumentation

Durée  
12 H

## L'ART DES MACARONS

- Maîtriser les techniques de confection des macarons
- Proposer une originalité gustative et visuelle au client

Durée  
18 H

## LE TRAVAIL DU SUCRE

- Maîtriser les techniques de réalisation de pâte à sucre
- Confectionner différents design de texture en sucre

Durée  
12 H

## LES VERRINES SUCRÉES

- Réaliser un assortiment de verrines sucrées et salées en jouant sur les textures, les couleurs, les volumes (mousse, gelée...).





## RESTAURANT & BARS

### LA PÂTISSERIE AUTOURS DU CHOCOLAT

Durée  
18 H

- Maîtriser l'organisation et la mise en place des desserts au chocolat.
- Confectionner des desserts au chocolat.
- Se perfectionner dans le dressage des desserts au chocolat.
- Développer sa créativité autour des recettes réalisées.
- Analyse sensorielle des réalisations et argumentation.

### PAIN ET VIENNOISERIE

Durée  
18 H

- Réaliser des petits pains adaptés aux plats et à chaque menu.
- Confectionner un buffet de petit-déjeuner attrayant.

### LES NOUVELLES TENDANCES EN PÂTISSERIE

Durée  
24 H

- Permettre au personnel travaillant en cuisine d'acquérir ou de revoir les techniques de base de la pâtisserie Française et Italienne

### LE BUFFET DU PÂTISSIER : LA PÂTISSERIE SALÉE

Durée  
24 H

- Maîtriser la fabrication des produits
- Apprendre à gérer les produits bruts, semi finis et finis
- Assurer une belle présentation des produits.

### LES GÂTEAUX CÉRÉMONIALS

Durée  
12 H

- Confectionner avec aisance les grandes pièces de gâteaux
- Acquérir les techniques appropriées de décoration

### LES DESSERTS À L'ASSIETTE ET CAFÉS GOURMANDS

Durée  
18 H

- Maîtriser l'organisation et la mise en place des desserts et des cafés gourmands.
- Se perfectionner dans le dressage des desserts sur assiette.
- Confectionner des desserts à base de fruits frais selon saison.
- Développer sa créativité autour des recettes réalisées..

### PETITS FOURS SUCRÉS : FOURS DE PRESTIGE ET FOURS MOELLEUX

Durée  
12 H

- Proposer à la clientèle un choix de petits fours de textures nouvelles grâce à la maîtrise d'une technique de pointe.
- Décors et finitions de prestige



Durée  
18 H

### LE PAIRING : L'ART D'ASSOCIER LES BOISSONS ET LA RESTAURATION

- Etre capable pour un restaurant d'être force de proposition de boissons adaptés à une dynamique contemporaine : le pairing (association boisson et mets)

Durée  
18 H

### CLÉS D'UN SERVICE DE QUALITÉ : MISE EN PLACE ET SAVOIR FAIRE

- Comprendre les enjeux de la relation client et de la vente en restauration
- Appréhender les techniques de vente adaptées à l'hôtellerie / restauration
- Savoir être force de proposition et oser la montée en gamme
- Développer une qualité de service pour chaque client, même pour les clients les plus difficiles

Durée  
24 H

### LES BASES DE SERVICE EN SALLES

- Maîtriser les techniques de travail et les méthodes d'organisation du service en salle, parfaire l'accueil de la clientèle et adopter les bons comportements.

Durée  
18 H

### DRESSAGE ET DÉCORATION DE BUFFET À THÈME

- Concevoir et réaliser des décors de table et de buffet selon une thématique historique, territoriale, saisonnière, ou événementielle.

Durée  
18 H

### DONNER DU SOURIRE : LE TEMPS DU CLIENT

- Prendre en conscience d'être en représentation théâtrale face aux clients.
- Mettre en avant un savoir-faire en y associant un savoir être.



Durée  
18 H

### ➤ SAVOIR VIVRE ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION HÔTELIÈRE

- Une adhésion à la culture du groupe au niveau de l'organisation hôtelière.
- Une maîtrise des techniques de communication au niveau de l'hôtel.

Durée  
18 H

### ➤ L'ART DE RECEVOIR AU SERVICE DES AFFAIRES

- Permettre au personnel concerné de découvrir et d'acquérir les principes et techniques de base de l'art de vivre et de recevoir au service des affaires.

Durée  
18 H

### ➤ MIEUX COMMUNIQUER, FÉDÉRER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

- Sensibiliser aux enjeux liés à la communication, initier à des éclairages, des approches et des techniques efficaces.
- Rendre capable de diagnostiquer ses points forts et améliorables
- Identifier et analyser ses attitudes et comportements
- Dégager des solutions personnelles
- Mesurer l'évolution des progrès

Durée  
18 H

### ➤ LA GESTION DE LA QUALITÉ AU RESTAURANT ET AU BAR

- Une formation pour assurer un service de qualité.
- Une démarche pragmatique pour le déroulement du service.
- Des moyens pratiques pour adapter le service aux souhaits du client.

Durée  
18 H

### ➤ ORGANISATION ET GESTION DES BANQUETS

- Mettre en place un buffet thématique
- Concilier maîtrise des coûts et attractivité

Durée  
24 H

### ➤ SUPERVISION D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

- Acquérir les attitudes managériales par la créativité pratique
- Mettre en orchestre l'équipe de travail pour un service de qualité

Durée  
12 H

### ➤ MAÎTRISE DE RESTAURATION À L'ASSIETTE

- Permettre au personnel de maîtriser le service d'une restauration de qualité, originale et constante.

Durée  
12 H

### ➤ RÉUSSIR LES SERVICES DES PETITS DÉJEUNERS

Optimiser l'organisation du service des petits déjeuners en offrant à la clientèle un accueil et des prestations de qualité



Durée  
12 H

### ➤ GÉRER LES LITIGES ET LES CLIENTS MÉCONTENTES

- Identifier les enjeux de la gestion des réclamations.
- Apprendre à négocier avec un client difficile.
- Rechercher une solution commune.

Durée  
12 H

### ➤ MERCHANDISING

- Acquérir les techniques d'optimisation des ventes
- Comprendre les règles d'implantation
- Segmenter, animer et théâtraliser son offre pour optimiser ses ventes

Durée  
18 H

### ➤ LES OUTILS DE MARKETING CULINAIRE ET FOOD SERVICE

- Découverte ou approfondissement du marketing et trade marketing spécifique à la cuisine et au Food Service.
- Connaître les principaux outils pour une optimisation de leur utilisation en entreprise sur l'image et positionnement marque et produits, l'approche marché et tests produits avant lancement, le développement recettes et suggestions d'usages et la communication et l'argumentation de vente

Durée  
18 H

### ➤ LES VENTES ADDITIONNELLES AU RESTAURANT

- Apprendre à mieux cerner les attentes des clients au restaurant.
- Renforcer ses connaissances en techniques de vente.
- S'entraîner pour être réactif en fonction des clients et des produits.
- Développer des comportements efficaces dans la vente en face à face pour augmenter les ventes de son établissement.

Durée  
36 H

### ➤ GESTION DES COÛTS EN ALL INCLUSIVE

- Présenter les fondements et les préalables du système all inclusive
- L'organisation du travail
- Assurer un service rapide et efficace

Durée  
18 H

### ➤ LA CARTE DU RESTAURANT POUR UNE MEILLEURE RENTABILITÉ

- Savoir mettre en valeur sa carte de restaurant en respectant la législation
- Mieux répondre aux attentes des clients
- Apprendre à gérer l'événementiel
- Analyser ses ventes
- Mettre en place des menus spécifiques

Durée  
40 H  
/Module

### ➤ FORMATION EN LANGUES (RUSSE, ANGLAISE, ALLEMANDE,...)

- Savoir communiquer en langues étrangères au restaurant.



Durée  
18H

### ➤ BARTENDING : INITIATION AUX COCKTAILS

- Les principes de base
- Les différents types d'apéritifs
- Les densités et les couleurs

Durée  
18H

### ➤ HOSPITALITÉ ET EXPÉRIENCE CLIENT

- Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité
- Susciter l'émotion positive du client par les attitudes qui font la différence
- Gérer positivement les réclamations et les clients insatisfaits

Durée  
18 H

### ➤ ANIMER SON BAR

- Créer un environnement spécifique et donner vie à son établissement selon le concept choisi
- Valoriser les prestations proposées
- Harmoniser les produits d'accompagnement avec les cocktails choisis par les clients et réaliser une argumentation commerciale adaptée
- Adapter en permanence son offre à la demande ou aux attentes des clients

Durée  
24 H

### ➤ LES MOCKTAILS ET LES COCKTAILS LÉGÈREMENT ALCOOLISÉS

- Développer sa carte de cocktails en réalisant des cocktails légèrement alcoolisés et sans alcool pour inciter les clients à consommer.
- Réaliser ces cocktails en respectant les bonnes pratiques de confection et de service.
- Optimiser l'utilisation des matières premières.

Durée  
24 H

### ➤ L'ORGANISATION DU BAR, LES ESSENTIELS DU BAR ET LES TECHNIQUES DE VERSE

- Bien organiser son bar.
- Gérer les produits du bar de manière rationnelle : achat, conservation...
- Adopter les gestes professionnels.
- Travailler face au client rapidement et proprement.
- Optimiser l'utilisation des matières premières.

Durée  
40 H  
/Module

### ➤ FORMATION EN LANGUES (RUSSE, ANGLAISE, ALLEMANDE,...)

- Savoir communiquer en langues étrangères au restaurant.



## MAINTENANCE



Durée  
18 H

### ➤ ECONOMIE D'ÉNERGIE

- Déterminer des solutions d'économie d'énergie par une analyse de la consommation et une meilleure gestion des équipements

Durée  
18 H

### ➤ ECONOMIE D'EAU

- Analyser les modes d'alimentation en eau, et identifier les sources de fuites et préconiser les solutions à adopter

Durée  
18 H

### ➤ LUTTE CONTRE LA LÉGIONELLOSE

- Cerner les conditions favorables au développement de la légionellose ainsi que les moyens et techniques appropriées pour éviter son développement et faire face à toute éventuelle apparition de ce phénomène

Durée  
18 H

### ➤ LE TRAITEMENT DES EAUX DE PISCINE

- Expliquer les différents aspects d'évaluation de l'état des eaux de piscines
- Définir les normes de qualité des eaux de piscines

Durée  
12 H

### ➤ LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

- Mettre en place une politique de maintenance préventive en fonction des caractéristiques des matériels
- Analyser les résultats de cette politique et d'y apporter les modifications nécessaires

Durée  
12 H

Durée

Durée

12 H

12 H

12 H

12 H

12 H

## ➤ LES IMPÉRATIFS DE L'AGENT DE MAINTENANCE

- Assurer dans l'entreprise hôtelière une fonction de maintenance de l'outil de production.
- Assurer également un pilotage de ligne de production,
- Manager une équipe.
- Acquérir les capacités à s'informer, se former, s'adapter, rendre compte et évaluer



## RISQUE ÉLECTRIQUE ET SÉCURITÉ INCENDIE

- Connaître les conditions de sécurité et de protection contre les accidents de nature électrique et prendre les mesures nécessaires pour minimiser les dégâts.



## MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS DE CUISINE ET DE BUANDERIE

- Perfectionner les connaissances et les techniques en matière de maintenance des équipements de cuisine et de buanderie



## BTM : MISE EN PLACE D'UN BUREAU TECHNIQUE DE MAINTENANCE

- Comprendre l'intérêt de la mise en place d'un bureau technique de maintenance en hôtellerie et son apport dans l'organisation et l'efficacité du département



## FORMATION EN RÉGULATION CLIMATISATION ET CONDITIONNEMENT DE L'AIR

- Maîtriser les principes généraux de la régulation en génie climatique et d'effectuer des opérations élémentaires de maintenance et de réglages courants à partir des connaissances acquises



## LA MAINTENANCE DU SYSTÈME HYDRAULIQUE

- Lire et d'identifier les composants d'un schéma hydraulique, et d'assurer le dépannage



## MAINTENANCE DES INSTALLATIONS FRIGORIFIQUES

- Installer, régler et diagnostiquer des anomalies sur des installations frigorifiques de type commercial



## BPE : BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

- Regarder et analyser le fonctionnement développement durable au quotidien à travers les différents postes (administratif, Fournisseurs/clients, Achat/consommation, déchets, déplacement, gestion social, communication,...).
- Identifier les forces et faiblesses de l'entreprise au regard de la démarche.
- Proposer des axes de progression et d'amélioration continue.



# HYGIÈNE



## LES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE EN HÔTELLERIE

- Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène afin d'éviter la contamination des aliments et pour assurer la sécurité du consommateur.
- Appliquer les méthodes de travail qui préservent la salubrité des aliments.



## EVALUER SON DISPOSITIF DE MAÎTRISE DU SYSTÈME HACCP

- Diagnostiquer la conformité d'application des procédures HACCP
- Connaître les évolutions des textes réglementant la sécurité alimentaire en restauration.



## HYGIÈNE DU PERSONNEL

- Appliquer les normes d'hygiènes corporelles et vestimentaires
- Assurer leur bon état de santé au travail ainsi que celle du client, d'acquérir les bonnes manières en matière d'hygiène



## LE RESPECT DES IMPÉRATIFS SANITAIRES DANS LA PRÉPARATION DES PRODUITS MIXÉS ET HACHÉS

- Permettre aux personnels de restauration collective d'acquérir les connaissances indispensables à la valorisation des plats cuisinés mixés et hachés dans le respect des règles sanitaires lié à la fragilité du produit.



Durée  
18 H

### ➤ LE CAHIER SANITAIRE EN HÔTELLERIE

- Mettre en place un cahier sanitaire permettant le suivi et la surveillance des conditions d'hygiène
- Prévoir, les mesures à prendre en cas de non conformité

Durée  
12 H

### ➤ COMMENT GÉRER UNE CRISE ALIMENTAIRE

- Identifier les différentes étapes de la mise en place d'un système de gestion de crise.
- Répertorier les prés requis pour une gestion de crise efficace.
- Appréhender les règles de la communication.

Durée  
6 H

### ➤ CONGÉLATION ET DÉCONGÉLATION DES ALIMENTS

- Définir les sources de dangers sanitaires au moment de la congélation et pendant la décongélation
- Définir les normes d'hygiène pour une maîtrise de la congélation et une bonne application de la décongélation
- Aspects législatifs pour la congélation des aliments

Durée  
18 H

### ➤ ASSURER L'AUDIT INTERNE EN SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

- Réaliser des audits pour évaluer la maîtrise et le management des risques hygiéniques au sein d'un Hôtel.

Durée  
18 H

### ➤ METTRE EN PLACE UNE TRAÇABILITÉ EFFICACE

- A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de mettre en place un système de traçabilité dynamique, réactif et adapté aux besoins de leur entreprise.

Durée  
18 H

### ➤ ENJEUX ET INTÉRÊTS DE LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE SELON LA NORME ISO 22000.

- Familiariser le personnel avec les exigences de la norme ISO 22000,
- Connaître les avantages de la mise en place de l'ISO 22000 pour les entreprises hôtelières.





# MANAGEMENT

Thèmes destinés aux chefs de départements



Durée  
18 H

## ➤ PRATIQUE DE LA COMMUNICATION INTERSERVICES

- Gérer avec efficacité les aspects relationnels
- Analyser et résoudre des difficultés relationnelles en améliorant ou en modifiant ses comportements
- Développer une stratégie d'évolution visant à une meilleure efficacité personnelle dans un environnement collectif

Durée  
18 H

## ➤ LE MANAGEMENT : OUTIL DE MOTIVATION

- Définir le rôle du manager
- Chercher les clés d'une efficacité relationnelle
- Développer de nouveaux comportements pour permettre à son équipe d'être valorisée

Durée  
18 H

## ➤ LES CLÉS D'UN MANAGEMENT RESPONSABLE

- Favoriser ses pratiques de communication
- Définir le rôle du manager
- Susciter l'intérêt d'un management d'équipe
- Développer de nouveaux comportements pour permettre à son équipe d'être valorisée

Durée  
12 H

## ➤ MANAGEMENT : SAVOIR S'IMPOSER EN DOUCEUR

- Repérer ses sources d'autorité
- Favoriser la réflexion sur ces pratiques de communication
- S'exercer à négocier de façon efficace

Durée  
18 H

## ➤ AFFIRMER SA POSTURE DE MANAGER PAR LA NÉGOCIATION

- Diagnostiquer son style de négociateur
- Savoir analyser les mécanismes de négociation
- Apprendre à maîtriser ses émotions
- Savoir créer un climat favorable à la négociation

Durée  
24 H

## ➤ LES BONNES PRATIQUES MANAGÉRIALES : DU SAVOIR FAIRE AU SAVOIR ÊTRE

- Connaissance des risques psychosociaux et des principales règles de management et d'organisation du travail
- Connaissance des méthodes et principes incontournables pour construire et entretenir un pilotage basé sur la coopération et la connaissance du rôle et de l'action de chacun

Durée  
18 H

## ➤ GESTION DE STRESS

- Analyser ses pratiques, les faire évoluer et déléguer.
- Découvrir les grandes lois de la gestion du temps et apprendre à les utiliser dans le cadre professionnel et personnel
- Évaluer sa propre organisation quotidienne, découvrir son style d'organisation ainsi que celui des autres collaborateurs
- Apprendre à mieux identifier et gérer les priorités pour une meilleure efficacité professionnelle et personnelle.

Durée  
18 H

## ➤ IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Présentation des risques professionnels au niveau de l'Hôtel
- Définir des solutions et mettre en place un plan d'action
- La notion de santé et sécurité au travail
- Présentation d'un système de management de la santé et la sécurité au travail (SMS) : L'OHSAS 18001.

Durée  
18 H

## ➤ ENJEUX ET INTÉRÊT DE LA MISE EN PLACE DU SYSTÈME ISO 9001-2008 (APPROPRIATION DE LA NORME)

- Comprendre les principes et les enjeux de management de la qualité
- Identifier et maîtriser les exigences de l'ISO 9001-2008
- Appréhender les étapes de la mise en place d'un SMQ
- Définir les actions à engager pour construire ou améliorer le SMQ
- Préparer l'hôtel à une certification ISO 9001-2008

Durée  
18 H

## ➤ ENJEUX ET INTÉRÊT DE LA MISE EN PLACE DU SYSTÈME ISO 14001-2004 (APPROPRIATION DE LA NORME)

- Acquérir les notions fondamentales de la norme ISO 14001-2004 et ses principaux objectifs
- Comprendre les exigences de la norme ISO 14001-2004 et les transposer à son hôtel



## BIEN ÊTRE ET SPA



Durée  
**18 H**

### ➤ COMMERCIALISER L'OFFRE SPA ET BIEN-ÊTRE EN HÔTELLERIE

- Identifier le rôle de l'hôtellerie sur l'offre SPA et bien-être globale, ses évolutions, ses tendances
- Identifier et anticiper les besoins de la clientèle afin de mettre en place une offre et une stratégie cohérentes
- Maîtriser les coûts afin d'assurer la mise en place d'une offre qui assure la rentabilité et l'équilibre
- Être en capacité de créer, de construire, mettre en place et/ou d'actualiser l'offre SPA et bien-être

Durée  
**18 H**  
/Module

### ➤ MODELAGES : BALINAIS, TONIFIANT, CORÉEN, CHI NEI TSANG, ORIENTAL HUMIDE, LOMI LOMI, MANDARA À 4 MAINS, PLANTAIRE, SHIATSU

- Enrichir ou savoir adapter l'offre de services ou de prestations afin de répondre aux différents besoins de la clientèle. Développer un conseil individualisé et de qualité en situation de vente-conseil.
- Acquérir les savoir-faire et savoir-être liées à la philosophie et à la technique du protocole asiatique des pieds et des jambes par réflexologie.
- Maîtriser les postures de travail, les gestuelles dans le respect de l'intégrité physique.
- Mettre en œuvre la technique selon les règles et recommandations régissant et attestant une bonne pratique.



## SÉCURITÉ



Durée  
**18 H**

### ➤ SÉCURITÉ ET SURETÉ

- Acquisition des compétences nécessaires et les bons réflexes destinés à détecter le risque
- Alerter les services spécialisés et assurer la première intervention visant à préserver l'établissement de tout risque lié à des actes criminels ou terroriste.

Durée  
**18 H**

### ➤ MANIPULATION ET STOCKAGE DES PRODUITS DANGEREUX

- Sensibiliser les personnes aux risques liés à la manipulation des produits et des substances chimiques
- Appréhender les dangers des produits chimiques
- Anticiper pour diminuer les risques
- Utiliser les moyens de prévention et de protection mis en place

# NOS REFERENCES



- ACCUEIL & RECEPTION
- ETAGES
- CUISINE
- PATISSERIE
- RESTAURANT & BARS
- MAINTENANCE
- HYGIENE
- MANAGEMENT
- BIEN ETRE ET SPA
- SECURITE

DAAD

TEF Maroc  
Siège Social  
Résidence Manar Al Atlassi Appt 04 Izdihar, Marrakech

• Tél: +212(0)659595979/+212(0)661904600

📍 Bureau Casablanca

📍 10A, Rue Abou Abbas El Jiraoui Résidence Al Mounawara, RDC appt n°: 4

📞 Tél: +212(0)667408840/+212(06)661050216

🌐 Site Web: [www.tef-maroc-tunisie.com](http://www.tef-maroc-tunisie.com)