

Form@job

Catalogue de formations

Hôtellerie - Restauration

Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée par **AFNOR Certification**
au titre de la catégorie d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

Présentation

Le pragmatisme, voilà ce qui caractérise les formations mises en place par Formajob

- > Une formation ne peut être pertinente et efficace que si elle prend sa source du terrain et amène à un réel changement de pratique.
- > Une formation ne peut être pertinente et efficace que si elle est opérationnelle et permet la construction d'outils de travail applicables dès sa reprise de poste.
- > Une formation ne peut être pertinente et efficace que si sur le long terme les résultats attendus sont constatés.

Formajob s'entoure de formateurs tous reconnus comme experts professionnels dans leur domaine d'intervention.



Agnès BOTREL

02 30 06 05 13 / 07 48 10 38 70

agnes.botrel@forma-job.fr

Les modalités de formation

Modalités pédagogiques :

Formation en présentiel, hors production, apports théoriques structurés, pédagogie démonstrative, réflexive et participative, mise en situation par la pratique par l'improvisation théâtrale, débriefings individuels et collectifs, échange entre pairs, ateliers pratiques

Modalités d'évaluation :

Positionnement amont, évaluation intermédiaire, évaluation finale

Modalité et délais d'accès :

Dès validation du bulletin d'inscription

Lieu : Sur site entreprise

Nombre de places : De 1 à 8 personnes maximum

Tarif : Nous contacter

Accessibilité :

Si vous pensez être une personne en situation de handicap, vous pouvez notre référent handicap, pour toute question y compris celle de l'accessibilité.

Référent administratif - pédagogique :

Agnès BOTREL - agnes.botrel@forma-job.fr

Référent handicap :

Marie DUTERTRE - marie.dutertre@forma-job.fr

02 30 06 05 13

Présentation

Formatrice

« Entrepreneurse, formatrice et hôtelière passionnée ayant plus de 20 ans de carrière, dont 10 ans d'expérience dans l'hôtellerie de luxe à l'étranger et en France.

Mes compétences terrain acquises dans de grands groupes comme **Accor et Marriott International** sont directement liées à l'hébergement, l'expérience client, l'opération et la qualité.

Aujourd'hui, je mets à disposition tout mon savoir-faire et savoir-être auprès des établissements d'hôtellerie, restauration et tourisme pour accompagner **dans l'amélioration de la performance d'entreprise et la montée en compétences.**

Je suis déterminée à valoriser les métiers de l'hôtellerie et du tourisme, à contribuer au développement du territoire et à apporter une valeur ajoutée à ce secteur clé de notre économie.

J'ai décidé de relever un défi : accompagner les professionnels vers un état d'esprit d'hospitalité ! »

Les formations

Hôtellerie-restauration

01

Développer une communication managériale efficace

02

Management opérationnel appliqué en hôtellerie-restauration

03

Gestion des réclamations et des clients difficiles au restaurant

04

Révéler l'excellence de l'accueil et de l'expérience client

05

Développer le savoir-être en hôtellerie-restauration

Développer une communication managériale efficace

OBJECTIFS :

- Acquérir les compétences clés pour une communication efficiente en tant que manager
- Adapter leur style de communication en fonction des profils et des situations
- Développer des compétences pour optimiser les échanges interservices et améliorer la collaboration
- S'approprier les outils pour structurer et animer une communication interne managériale efficace

Prérequis : Aucun

Public : Managers

Durée : 7 heures

DESCRIPTION / CONTENU :

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION MANAGÉRIALE :

- Le schéma de la communication appliqué au management.
 - Les 3 V de la communication : verbal, vocal, visuel.
 - Le DISC simplifié : 4 grands profils de communication et comportement
 - Les malentendus en hôtellerie restauration et la passoire de Socrate
 - Les formes de communication interne
- Mise en pratique : Auto-positionnement et analyse de cas

FLUIDIFIER LA COMMUNICATION INTERSERVICES :

- Rôle du manager dans la circulation et la régulation de l'information
 - Communiquer efficacement : écoute active, empathie, prise en compte du feedback
 - Choisir son canal de communication selon le contexte : urgence, anticipation, nature de l'information
 - Transmettre les informations importantes liées aux clients
 - Instaurer une culture de « communiquer au bon moment, au bon interlocuteur »
- Mise en pratique : Exercices de transmissions d'informations et simulations d'échanges inter-services

LA CULTURE DU BRIEFING :

- Objectifs et structure d'un briefing efficace
 - Différences briefing, débriefing et entretien individuel
 - Posture et attitude du manager lors des échanges
- Mise en pratique : Construction d'un briefing type et jeux de rôle

Management opérationnel appliqué en hôtellerie-restauration

OBJECTIFS :

- Se positionner efficacement dans leur rôle de manager.
- Connaître et adapter leur style de communication managériale selon les situations.
- Mettre en œuvre les outils du management opérationnel pour structurer leur activité quotidienne.
- Appliquer un management motivant et cohérent pour renforcer l'engagement des équipes.

Prérequis : Aucun

Public : Managers

Durée : 7 heures

DESCRIPTION / CONTENU :

SE POSITIONNER EFFICACEMENT DANS SON RÔLE DE MANAGER :

- Le schéma de la communication appliqué au management.
 - Les 3 V de la communication : verbal, vocal, visuel.
 - Le DISC simplifié : 4 grands profils de communication et comportement
 - Les malentendus en hôtellerie restauration et la passoire de Socrate
 - Les formes de communication interne
- Mise en pratique : Auto-positionnement et jeux de rôle

CONNAÎTRE ET ADAPTER SON STYLE DE COMMUNICATION MANAGÉRIALE :

- Introduction au modèle DISC (version simplifiée)
 - Panorama des styles de management et ses effets
 - Adapter son style aux personnes et aux situations
 - Les 4 accords toltèques appliqués au travail
- Mise en pratique : Auto-diagnostic DISC, mise en situation, atelier d'application des accords toltèques

METTRE EN ŒUVRE LES OUTILS DU MANAGEMENT OPÉRATIONNEL :

- Les outils structurants du quotidien : tableaux de service, briefings /débriefings, checklists, feedback structuré et rituels managériaux.
 - Introduction aux 3P : People, Product, Profit
- Mise en pratique : Construction d'un briefing type et d'une checklist adaptée

APPLIQUER UN MANAGEMENT MOTIVANT ET COHÉRENT :

- Management de la motivation et de la reconnaissance
 - Le rôle du manager dans la cohérence des actions, des messages et des comportements
- Mise en pratique : Atelier de formulation de messages et mini-plan d'actions

Gestion des réclamations et des clients difficiles au restaurant

OBJECTIFS :

- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la satisfaction client et à son impact direct sur l'image de marque et l'e-réputation de l'établissement.
- Renforcer les compétences relationnelles pour accueillir, accompagner et gérer les situations sensibles avec professionnalisme.
- Développer une posture proactive pour transformer les réclamations en opportunités d'amélioration et renforcer la fidélisation.

Prérequis :

- Disposer d'une bonne connaissance de son établissement et du produit hôtelier.
- Connaître les procédures internes en vigueur, notamment les limites relatives aux gestes commerciaux

Public : Brigade de réception ou Brigade de restaurant

Durée : 7 heures

DESCRIPTION / CONTENU :

COMPRENDRE LA NOTION DE RÉCLAMATION, D'OBJECTION ET DE CONFLIT

- Définitions clés et types de réclamations clients (produit, service, ambiance, prix,...)

COMPRENDRE LES CLIENTS DIFFICILES

- Identifier les différents profils de clients mécontents et leurs émotions
- Lecture du non-verbal (posture, regard, ton de voix).

→ Mise en pratique : Identification de cas vécus et analyse de causes

IDENTIFIER LES MÉCANISMES DE CONFLIT

- Les étapes du conflit : désaccord, interprétation, tension, blocage, résolution.
- Comportements défensifs, malentendus et déclencheurs fréquents à l'accueil

TECHNIQUES DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ET LES OBJECTIONS

- Méthode des 5 pas pour traiter une réclamation.
- Méthode DESC.
- Les objections fréquentes et comment les traiter.
- Les compensations sont-elles toujours nécessaires ?

→ Mise en pratique : Jeux de rôle avec scénarios réalistes.

ADOPTER UNE POSTURE PROFESSIONNELLE

- Prise de recul et posture professionnelle.
- Les gestes et paroles à éviter.
- Techniques de recentrage : Méthode S.T.O.P, respiration consciente, ancrage corporel.

→ Mise en pratique : Exercices guidés d'ancrage corporel et de respiration.

Révéler l'excellence de l'accueil et de l'expérience client

OBJECTIFS :

- Prendre conscience et sensibiliser les collaborateurs de l'importance d'un excellent accueil comme levier de qualité dans le service de la réception.
- Comprendre les enjeux de la satisfaction client et son impact sur l'image et l'e-réputation de l'établissement.
- Savoir accueillir et accompagner les clients à la réception de l'hôtel ou dans la salle de restaurant

Prérequis :

- Disposer d'une connaissance générale de son établissement hôtelier.
- Occuper un poste en lien direct avec l'accueil et la relation client à la réception.

Public : Brigade de réception d'hôtel ou Brigade de restaurant

Durée : 14 heures

DESCRIPTION / CONTENU :

LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN HÔTELLERIE

- Bases de la communication professionnelle.
 - Connaître son style relationnel et celui de ses clients pour mieux communiquer.
 - Le pouvoir de la communication non verbale
 - Les tics verbaux et les mots à proscrire.
 - Savoir-dire et vocabulaire professionnel.
- Mise en pratique : Exercices de répétition de la gestuelle professionnelle

LE CLIENT :

- Connaître et comprendre sa clientèle.
 - Les attentes clients et le parcours client
- Mise en pratique : Identification des attentes selon la segmentation clients et des situations critiques dans le parcours client

LES ÉTAPES CLÉS DE L'ACCUEIL ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Préparation du poste de travail et la 'mise en place' relationnelle.
 - Posture physique et mentale : se rendre prêt à accueillir.
 - Techniques d'accueil téléphonique et physique.
 - Gestion des demandes spontanées (changement de chambre, réservations, etc.).
 - Valorisation de son établissement et de son territoire : proposer des recommandations pertinentes et personnalisées.
 - Savoir dire « non » avec tact et professionnalisme.
 - Le départ et la prise de congé
- Mise en pratique : Mise en situation et auto-évaluation

Développer le savoir-être en hôtellerie-restauration



Les incontournables

OBJECTIFS :

- Identifier et appliquer les bases du savoir-être professionnel avec la clientèle et les collègues.
- Adopter une apparence professionnelle adaptée aux exigences du secteur.
- Communiquer efficacement au sein d'une équipe pluridisciplinaire, en utilisant des formules de politesse adaptées.
- S'initier aux bases de l'accueil physique et téléphonique.

Prérequis : Aucun

Public : Intérimaires CHR

Durée : 7 heures

DESCRIPTION / CONTENU :

LES BASES DU SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNEL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION :

- Les attentes du secteur CHR en matière de comportement professionnel
 - Ponctualité et gestion du temps : outils simples pour s'organiser efficacement, gérer son temps pour respecter les plannings et les contraintes.
 - Comportement avec la clientèle, ses collègues et sa hiérarchie.
 - Les 3V de la communication : verbal, vocal, visuel
- Mise en pratique : Analyse de situations filmées, autodiagnostic de gestion du temps et atelier chignon, cravate et tablier

COMMUNIQUER EFFICACEMENT ET PROFESSIONNELLEMENT DANS UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE :

- Les fondamentaux de la communication professionnelle en hôtellerie-restauration
 - L'écoute active et l'expression claire : comprendre avant de répondre
 - Travail en équipe : collaboration, respect des rôles et des missions de chacun
 - Les formules de politesse et les attitudes à adopter envers ses collègues
- Mise en pratique : Exercices de reformulation, jeux de rôle de situations courantes

TECHNIQUES D'ACCUEIL EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION :

- Les enjeux de l'accueil client dans les métiers de l'hôtellerie-restauration
 - Les différentes étapes d'un accueil professionnel : avant, pendant, après
 - La prise de réservation : au téléphone et en physique (accueil direct)
 - Accueil physique : posture, sourire, regard, ton, gestes
 - Le vocabulaire professionnel et les formules adaptées
- Mise en pratique : Jeux de rôle et mises en situation

FormaJob

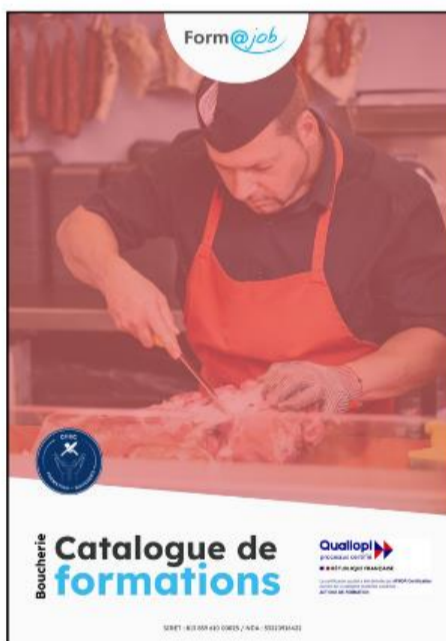
vous accompagne



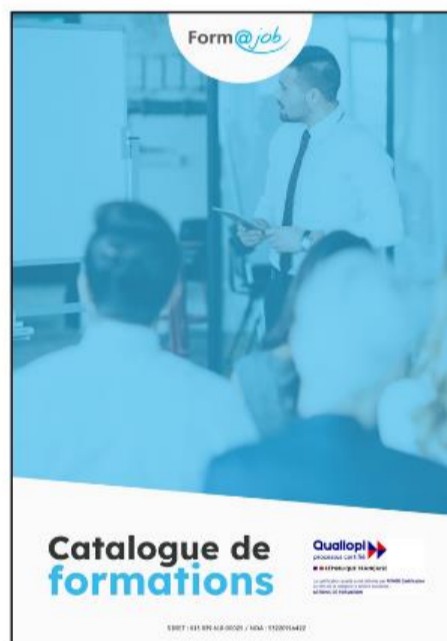
Industrie



Les incontournables



Métiers de bouche



Compétences transversales



Agnès BOTREL

02 30 06 05 13 / 07 48 10 38 70

agnes.botrel@forma-job.fr

TRANSFORMEZ VOTRE **POTENTIEL** EN **PERFORMANCE**



Besoin de former vos équipes ?

Contactez-nous !



02 30 06 05 13 / 07 48 10 38 70



agnes.botrel@forma-job.fr



1 Bd du Petit Paris - Bât F - 22 100 TADEN