



Hôtellerie – Tourisme – Restauration

Nos formations professionnelles

1^{er} semestre 2010



Le Cros de l'Estang – 104 Impasse des Mûriers – 83136 Méounes les Montrieux
Tel : 06.78.43.79.74 - email : contact@htr-consulting.fr – www.htr-consulting.fr

Edito

Vous allez découvrir dans ce catalogue, nos **formations « inter » entreprises 2010**. Nous les avons conçues avec et pour vous, dans une optique professionnelle.

Elles sont regroupées en domaine de compétences :

- Accueil et relations clients
- Vente, commercial et marketing
- Management et développement du potentiel
- Gestion opérationnelle et financière
- Droit du travail et obligations légales
- Métiers de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration
- Bureautique

Pour dispenser ces formations, nous faisons appel à des **consultants expérimentés**, ayant une expérience significative dans leur domaine de compétences et dans les métiers du Tourisme. Ceci afin de vous **garantir une prestation de qualité**.

Enfin, pour rester au plus prêt de vos attentes et de vos besoins. Nos équipes peuvent concevoir des **formations « Sur Mesure » et « Individualisées »**.

La mise en place de ces formations se déroule en 3 étapes :

- Le diagnostic préalable de vos besoins,
- La conception et la mise en œuvre de l'action,
- Le suivi et l'évaluation de la formation.

Alors pour un service performant et de qualité, **contactez-nous !**

Cordialement.

Thierry DION
Directeur
H.T.R. Consulting

Accueil et relations clients

Pages 5 à 8

ACC01	Bien accueillir ses clients	2	660,00 €
ACC02	Gérer les situations difficiles en réception	1	330,00 €
ACC03	Gérer les situations difficiles en restauration	1	330,00 €
ACC04	L'accueil au téléphone	2	660,00 €

Vente, Commercial et Marketing

Page 9

VCM01	Dynamiser les réservations	1	330,00 €
-------	----------------------------	---	----------

Management et développement du potentiel

Pages 10 à 18

	MAN01	Formation de Tuteur	2	660,00 €
	MAN02	Réussir ses entretiens annuels	2	660,00 €
New	MAN03	Réussir ses recrutements	3	990,00 €
New	MAN04	Savoir gérer son temps et ses priorités	2	660,00 €
New	MAN05	Gérer et développer les compétences de ses collaborateurs	4	1320,00 €
New	MAN06	Réussir l'intégration des nouveaux salariés	3	990,00 €
New	MAN07	Maîtriser ses entretiens de recrutement	3	990,00 €
New	MAN08	Fidéliser les talents	2	660,00 €
New	MAN09	Prendre la parole en public	4	1320,00 €

Gestion opérationnelle et financière

Pages 19 à 21

New	GOP01	Contrôle et gestion des coûts directs	4	1320,00 €
New	GOP02	Mesurer et manager la qualité de service	3	990,00 €
New	GOP03	Sensibilisation au développement durable dans le secteur du tourisme	3	990,00 €

Droit du travail et obligations légales

Pages 22 à 24

New	DST01	Le droit social – Niveau chef de service	2	660,00 €
New	DST02	Le droit social – Niveau directeur	3	990,00 €
New	DST03	Les relations avec les instances représentatives du personnel	3	990,00 €

Métiers de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

Pages 25 à 33

Métiers Etages

	ETA01	Gestes et postures Etage	1	330,00 €
	ETA02	Hygiène en hébergement	2	660,00 €
	ETA03	Le métier de femme de chambre	1	330,00 €
	ETA04	Le métier de gouvernante	3	990,00 €
New	ETA05	Vivre avec le stress en étages	1	330,00 €

Métiers Réception

	REC01	Initiation au Revenue Management	1	330,00 €
New	REC02	Vivre avec le stress en réception	2	660,00 €

Métiers Restauration

	RES01	Initiation à l'hygiène en cuisine et en restauration	2	660,00 €
	RES02	Vivre avec le stress en restauration	2	660,00 €

Bureautique

Pages 34 à 41

New	BUR01	Initiation Microsoft Excel	3	450,00 €
New	BUR02	Perfectionnement Microsoft Excel	3	450,00 €
New	BUR03	Initiation Microsoft Word	3	450,00 €
New	BUR04	Perfectionnement Microsoft Word	3	450,00 €
New	BUR05	Initiation Microsoft Publisher	3	450,00 €
New	BUR06	Perfectionnement Microsoft Publisher	3	450,00 €
New	BUR07	Initiation Microsoft PowerPoint	3	450,00 €
New	BUR08	Perfectionnement PowerPoint	3	450,00 €

Pour une demande formation sur mesure ou en intra-entreprise.

Contactez-nous !

formation@htr-consulting.fr



ACC01

Bien accueillir ses clients

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Personnel de réception, en contact direct avec la clientèle.

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact de l'accueil sur l'image et les résultats de l'entreprise.
- Adopter des comportements d'accueil qui permettront de satisfaire et de fidéliser la clientèle.
- Acquérir les bases d'une communication efficace en adéquation avec les attentes du client.

Programme

- L'accueil, les fondamentaux.
- Les bases de la communication dans une relation client.
- Les clefs d'un accueil réussi.
- L'accueil au téléphone



ACC02

Gérer les situations difficiles en réception

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel de réception
Employé, chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Gagner en professionnalisme face à des situations délicates en réception.
- Acquérir les étapes d'une démarche constructive.

Programme

- Les clefs d'un accueil réussi.
- Le repérage des comportements et des émotions non adaptés.
- La distinction entre fait, opinion et sentiment.
- Les rôles qui se jouent dans les situations difficiles.
- La démarche constructive et ses outils.



Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel de salle

Employé, chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Gagner en professionnalisme face à des situations délicates en restauration.
- Acquérir les étapes d'une démarche constructive.

Programme

- Les clefs d'un accueil réussi.
- Le repérage des comportements et des émotions non adaptés.
- La distinction entre fait, opinion et sentiment.
- Les rôles qui se jouent dans les situations difficiles.
- La démarche constructive et ses outils.

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **660.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

2 jours, 14 heures

Public concerné :Personnel en situation
d'accueil téléphonique**Pré-requis :**

Aucun

**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs

- Comprendre l'importance de l'accueil téléphonique.
- Connaître les techniques d'accueil au téléphone pour les appliquer.

Programme

- Les principes de l'accueil au téléphone.
- La communication au téléphone
- Les règles du langage au téléphone
- L'écoute active.
- Les attentes des clients.
- La gestion des appels.
- Les étapes de l'entretien.



VCM01

Dynamiser les réservations

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel de réception,
Agent de réservation

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Connaître les différentes étapes de la vente par téléphone.
- Savoir construire un argumentaire vendeur pour son hôtel.
- Acquérir les bases de la gestion des objections.

Programme

- Les enjeux de la réservation.
- Les standards de qualité d'une réservation.
- Connaître et maîtriser le pricing de son hôtel.
- Les différentes typologies de clientèle.
- Le traitement des objections.
- La prise de congé.



MAN01

Formation de tuteur

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Toutes personnes en charge
de l'accueil, de l'encadrement
et de la formation des
apprentis.

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Comprendre le rôle et les responsabilités du tuteur et des autres partenaires de l'alternance.
- Etablir et développer des relations avec les autres partenaires.
- Connaître les étapes de l'alternance pour les mettre en œuvre avec succès.
- Suivre la formation et évaluer l'apprenti

Programme

- Les missions et responsabilité du tuteur.
- Les contrats d'alternance.
- Les relations avec le centre de formation.
- Les principes d'organisation du travail formateur.
- L'intégration de l'apprenti.
- Les évaluations et l'examen.



Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Chef de service & Direction

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Intégrer la démarche d'entretien annuel dans ses pratiques de management.
- Réussir les étapes de progression de l'évaluation : préparation, entretien, suivi.
- Mener l'entretien de face à face pour fixer les objectifs de performance.

Programme

- L'entretien d'évaluation outil de management.
- Les enjeux de l'évaluation pour l'évalué, l'évaluateur et l'entreprise.
- La démarche d'appréciation.
- Les spécificités de la communication en face à face.
- L'entraînement à l'entretien.

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **990.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

3 jours, 21 heures

Public concerné :Personne ayant pour mission
de gérer les recrutements
dans entreprise**Pré-requis :**

Aucun

**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs

- **Savoir analyser les besoins de l'entreprise.**
- **Savoir mener à bien une campagne de recrutement.**
- **Intégrer un nouveau salarié.**

Programme

- **Impact du recrutement.**
- **Définir le profil de poste à pourvoir.**
- **Connaître et maîtriser les différentes méthodes et les bons canaux.**
- **Identifier la bonne cible et rechercher les profils.**
- **Savoir mener un entretien de recrutement.**
- **Analyser les candidatures et sélectionner le candidat.**



Savoir gérer son temps et ses priorités

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Tout public

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

Acquérir les outils et la méthodologie pour gérer son temps et son poste de travail.

Programme

- Définir ce qu'est le temps de travail.
- Comprendre les différentes modalités d'organisation et d'aménagement du temps de travail.
- Le temps de travail des cadres.

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **1320.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

4 jours, 28 heures

Public concerné :

Chef de service et direction

Pré-requis :

Aucun

**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs

- Comprendre les enjeux et connaître les méthodologies de mise en place d'une démarche compétence en identifiant les compétences clés.
- Anticiper l'évolution des besoins de l'entreprise.

Programme

- Réaliser un descriptif d'emploi.
- Définir et mettre en place des objectifs.
- Déployer l'employabilité et la mobilité interne.
- Créer les fiches de poste.
- Gérer le prévisionnel des emplois et des compétences dans l'entreprise – GPEC
- Découvrir les avantages de la GPEC.
- Développer la polyvalence et la multi-compétence dans l'entreprise.
- Maîtriser les entretiens d'évaluation d'objectifs, de progrès et de compétences.
- De l'entretien d'évaluation au plan d'action.



Réussir l'intégration des nouveaux salariés

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **990.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Chef de service et direction

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

Acquérir les outils, la méthodologie pour mettre en place et faire évoluer un processus d'intégration dans l'entreprise.

Programme

- Maîtriser et appliquer les règles indispensables d'une embauche réussie.
- Présenter, expliquer et comprendre les obligations et devoir d'un contrat de travail.
- Préparer l'accueil d'un nouveau salarié.
- Accueillir un nouveau salarié.
- Préparer l'adaptation au poste.
- Evaluer l'intégration du nouveau salarié à son poste, à son équipe, à l'entreprise.



MAN07

Maîtriser ses entretiens de recrutement

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **990.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Personne en charge du
recrutement dans l'entreprise

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- **Savoir mener un entretien de recrutement.**
- **Diagnostiquer les points forts et les points faibles des candidats.**
- **Analyser les candidatures.**

Programme

- **Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de recrutement.**
- **Préparer chaque entretien.**
- **Appréhender les thèmes composant le contenu d'un entretien.**
- **Maîtriser les techniques d'entretien.**
- **Analyser les candidatures.**
- **Valider le profil correspondant aux besoins de l'entreprise.**

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Chef de service & Directeur

Pré-requis :

Aucun

**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs**Maintenir la motivation des collaborateurs
pour fidéliser les talents****Programme**

- Motiver les collaborateurs et donner un sens au travail de tous.
- Développer le sentiment d'appartenance.
- Définir des missions idéales de vos collaborateurs.
- Fidéliser les jeunes et les seniors.
- Encourager la convivialité.
- Evaluer et repenser la relation avec les collaborateurs.



MAN09

Prendre la parole en public

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **1320.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

4 jours, 28 heures

Public concerné :

Tout public

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

Acquérir les outils et la méthodologie pour
préparer une prise de parole professionnelle
en public.

Programme

- Préparer le contenu et la structure d'un discours.
- Travailler sa voix.
- Exercer son corps.
- Dynamiser sa présence.
- Utiliser des supports et outils de communication.
- Favoriser l'interactivité.
- Savoir improviser.
- Maîtriser son trac.



Contrôle et gestion des coûts directs

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **1320.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

4 jours, 28 heures

Public concerné :

Directeur, Directeur adjoint
Chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Exploiter les outils de gestion de l'hôtel afin d'en améliorer sa rentabilité.
- Exploiter les outils de gestion de la restauration afin d'en améliorer sa rentabilité.
- Créer des outils adaptés à son unité.

Programme

- Règles et principes à l'organisation du contrôle.
- Politique d'approvisionnement.
- Ratios et indices de performance en hébergement.
- Ratios en restauration (ratio nourriture – ratio cave – ratio bar).
- Création de documents utiles au calcul des différents ratios d'exploitation.



Mesurer et manager la qualité du service

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **990.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Direction et collaborateurs

Pré-requis :

Volonté de la direction de mettre en place une démarche qualité.

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Mettre en place les standards de qualités en rapport avec l'évolution des attentes de la clientèle.
- Réaliser un service avec comme objectif la notion « zéro défaut ».
- Se donner un « plus » par rapport à la concurrence.

Programme

- Appropriation de l'intérêt d'une démarche qualité pour son entreprise.
- Identification des conditions pour la mise en œuvre de la démarche qualité.
- Organisation de la qualité au sein de l'entreprise.
- Repérage des outils de la qualité (création et/ou gestion des outils internes).
- Exploitation des outils de mesure et des résultats de la démarche.



Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **990.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Ensemble du personnel

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Offrir une pérennité à son outil de travail.
- Réaliser des économies d'énergie et des réelles économies financières.
- S'orienter vers une certification environnementale (outil de différenciation par rapport à la concurrence).
- Fidéliser la clientèle sur un thème porteur.

Programme

- Etude des normes environnementales.
- Prise en compte de l'environnement dans sa structure :
 - Maîtriser ses charges d'exploitation (eau, électricité, gestion des déchets, gestion des denrées au restaurant, ...).
 - Valoriser son image, se distinguer de la concurrence.
- Mobiliser son personnel autour d'un projet fédérateur.
- Organisation de l'action :
 - définir les objectifs,
 - préparer et mettre en place le plan d'action.
- Evaluer les progrès accomplis et les économies réalisées..



DST01

Le droit social - Niveau chef de service

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Valider ses pratiques en droit social.
- Développer les bons réflexes face aux différentes situations rencontrées.
- Répondre aux questions des salariés.

Programme

- Exigences à respecter en matière d'embauche.
- Choix du contrat de travail.
- Planification du temps de travail.
- Congés payés et jours fériés.
- Etat de santé du salarié (maladie, accident de travail, inaptitude, ...).
- Procédure et sanctions disciplinaires.
- Rôle des institutions représentatives du personnel.

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **990.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Directeur, Directeur adjoint

Pré-requis :

Aucun

**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs

- Perfectionner son savoir-faire et valider ses pratiques en Droit Social.
- Développer les bons réflexes face aux différentes situations rencontrées.
- Prévenir les risques de conflits ou de contentieux.

Programme

- Contraintes et risques majeurs liés à l'embauche.
- Choix du contrat de travail.
- Modification du contrat de travail et limites de l'employeur.
- Gestion des différentes absences (congés, jours fériés, ...)
- Droit Individuel à la Formation (DIF)
- Planification du temps de travail (horaires de travail, heures supplémentaires, ...)
- Pouvoir disciplinaire de l'employeur.
- Rôle des instances représentatives du personnel.
- Etat de santé du salarié (maladie, accident du travail, inaptitude, ...)
- Responsabilité pénale du directeur et principaux domaines à risque.

**Tarifs 2010** (*)

Inter-entreprise : **990.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Directeur

Pré-requis :

Aucun

**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs

**Acquérir une meilleure vision et une
meilleure connaissance des différentes
instances représentatives du personnel,
ainsi que leur fonctionnement.**

Programme

- **Maitriser le processus et l'organisation des élections.**
- **Connaître les différentes instances.**
- **Gérer les relations au niveau :**
 - **Délégué du personnel (DP),**
 - **Comité d'entreprise (CE),**
 - **Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Condition de Travail (CHSCT).**
- **Gérer les négociations.**



ETA01

Gestes et Postures Etages

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel des étages.

Employé, chef de service.

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Pratiquer les bons gestes professionnels pour prévenir les pathologies vertébrales.
- Adopter de nouveaux gestes techniques qui minimisent les sollicitations excessives de la région lombaire.
- Appliquer des outils personnels pour relâcher régulièrement les tensions inhérentes à la pratique professionnelle.

Programme

- Les causes du mal de dos.
- Prendre conscience des attitudes nocives à la colonne vertébrale.
- Notions de physiologie vertébrale.
- Repérage des gestes nocifs en situation de travail.
- Apprentissage des bons gestes.
- Les outils personnels de prévention.
- Mise en application dans les étages.



Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Personnel des étages

Employé et chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Appliquer les règles d'hygiène professionnelle et personnelle pour éviter les contaminations.
- Utiliser les produits d'entretien dans les chambres en toute sécurité.

Programme

- Définition et importance de l'hygiène.
- Les microbes et leur mode de vie.
- Les règles préventives personnelles et professionnelles.
- Les produits d'entretien et leur utilisation.
- L'autocontrôle.



ETA03

Le métier de femme de chambre

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel des étages.

Employé.

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Appliquer les techniques de base du métier de femme de chambre.
- Pratiquer le « Savoir Etre » avec les clients dans les étages.

Programme

- Formation au nettoyage d'une chambre et d'une salle de bain.
- Le savoir-être avec le client.
- L'utilisation et les dangers des produits d'entretien.
- La procédure de nettoyage d'une chambre et d'une salle de bain.
- Savoir faire un lit avec une couette.



ETA04

Le métier de gouvernante

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **990.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Personnel des étages.

Employé et chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Organiser et optimiser une journée de travail.
- Appliquer et contrôler les outils de mesure de l'activité.

Programme

- L'organisation d'une journée de travail.
- La gestion des priorités.
- Le contrôle des chambres.
- L'hygiène en hébergement.
- La gestion : les outils de mesure de l'activité, gestion des effectifs, le contrôle des coûts, la gestion des stocks.
- L'autocontrôle.



ETA05

Vivre avec le stress en étage

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel des étages.

Employé et chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Apprendre à faire face aux différentes situations professionnelles difficiles.
- Identifier les agents facteurs de stress au travail.
- Utiliser des outils concrets pour une meilleure adaptation émotionnelle.

Programme

- Notions générales sur le stress.
- Repérage des événements professionnels stressants.
- L'émotion : vivre et gérer son émotion.
- Hygiène de vie : apprentissage de techniques « flash » antistress à long terme.
- Les outils concrets.



REC01

Initiation au Revenue Management

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel de réception, de réservation et commercial.
Employé et chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Découvrir et comprendre les principes du Revenue Management.
- Appréhender ses implications en termes d'organisation et de gestion.

Programme

- Les leviers de gestion (gestion du mix clientèle, gestion des groupes, durée de séjour, gestion des contrats, ...).
- Exemple de cotation groupe.
- Les nouvelles tendances tarifaires.
- L'up-sales pour augmenter son chiffre d'affaire.



Vivre avec le stress en réception

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Personnel de réception.

Employé et chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Identifier les agents facteurs de stress au travail.
- Repérer ses propres pensées et attitudes piégeantes.
- Utiliser des techniques et des outils concrets pour atténuer les réponses émotionnelles suscitées par les situations difficiles.
- S'adapter et faire face aux situations professionnelles difficiles.

Programme

- Notions générales sur le stress.
- Repérage des événements professionnels stressants.
- Les pensées et attitudes piégeantes.
- L'émotion : vivre et gérer ses émotions.
- Hygiène de vie : apprentissage de techniques antistress à long terme.
- Les techniques « flash », les outils concrets.



RES01

Initiation à l'hygiène en cuisine et en restauration

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Personnel de cuisine et de salle.

Employé et chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Connaître les risques liés au manque d'hygiène.
- Connaître les principales règles à appliquer.
- Faire progresser le niveau d'hygiène dans son unité.
- Comprendre un rapport d'audit laboratoire.
- Agir sur les points faibles d'hygiène dans son service
- Appliquer la démarche HACCP.

Programme

- L'importance de l'hygiène et de la qualité.
- L'origine des risques : notions de microbiologie.
- La prévention des risques pour garantir la santé de ses clients.
- Les règles principales d'hygiène, de l'arrivée des marchandises à l'assiette du client.
- La réglementation française et européenne.
- La démarche HACCP et son application.
- Les rapports d'audit du laboratoire.



Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **660.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

2 jours, 14 heures

Public concerné :

Personnel de salle et de cuisine.

Employé et chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Identifier les agents facteurs de stress au travail.
- Repérer ses propres pensées et attitudes piégeantes.
- Utiliser des techniques et des outils concrets pour atténuer les réponses émotionnelles suscitées par les situations difficiles.
- S'adapter et faire face aux situations professionnelles difficiles.

Programme

- Notions générales sur le stress.
- Repérage des événements professionnels stressants.
- Les pensées et attitudes piégeantes.
- L'émotion : vivre et gérer ses émotions.
- Hygiène de vie : apprentissage de techniques antistress à long terme.
- Les techniques « flash », les outils concrets.



BUR01

Initiation Microsoft Excel

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **450.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout personnel

Pré-requis :

Maniement de base de l'outil
informatique.

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Maîtriser les fonctionnalités de base du tableur.
- Créer et modifier un tableau, utiliser des objets, réaliser des graphiques et gérer les fichiers.

Programme

- Gérer son environnement de travail.
- Utiliser les fonctions simples d'Excel.
- Concevoir des tableaux et leur mise en forme.
- Créer des formules.
- Créer des graphiques.
- Trier des données.
- Gérer des classeurs.

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **450.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout personnel.

Pré-requis :Avoir suivi le module
initiation ou connaître les
fonctions de base du tableur.**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs

- Connaître et exploiter les fonctionnalités avancées d'Excel.
- Utiliser les fonctions élaborées pour réaliser des tableaux complexes.

Programme

- Personnaliser son environnement de travail.
- Utiliser les fonctions complexes dans les formules.
- Gérer les données en liste dans Excel.
- Utiliser les outils de simulation : solveur, scénarios..
- Créer et exploiter une base de données, réaliser des tris, des s/totaux, élaborer des tableaux croisés dynamiques.
- Exploiter des données.
- Effectuer des liaisons et des consolidations.

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **450.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout personnel.

Pré-requis :Maniement de base de l'outil
informatique.**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

ObjectifsAcquérir les bases essentielles pour réaliser
des documents.**Programme**

- Gérer son environnement de travail.
- Savoir rédiger un document.
- Présenter un document, le modifier.
- Concevoir des tableaux et des modèles de courriers.
- Utiliser des styles.
- Utiliser les vérificateurs.
- Imprimer soit en local, soit sur une imprimante réseau.
- Gérer les fichiers.

**Tarifs 2010** (*)Inter-entreprise : **450.00 €**Intra-entreprise : **Sur devis**(*) Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)**Durée**

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout personnel.

Pré-requis :Avoir suivi le module
initiation ou connaître les
fonctions de base.**Lieu et dates de
formation :**

Contactez-nous !

Objectifs**Maîtriser l'environnement dans une optique
professionnelle : conception de documents
évolués, rapports, livres, publipostage et
ouverture au Web.****Programme**

- Personnaliser l'espace de travail.
- Maîtriser le publipostage.
- Utiliser les champs.
- Créer des documents avec formulaires, des zones de texte et images.
- Utiliser le mode plan.
- Concevoir des longs documents, rapports, documentations...
- Créer et utiliser des macros simples.
- Exporter un document ou importer des objets de ou vers Excel, PowerPoint.



BUR05

Initiation Microsoft Publisher

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **450.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout public

Pré-requis :

Maniement de base de l'outil
informatique.

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

**Concevoir des documents de communication
simple.**

Programme

- Définir la mise en page initiale.
- Travailler le texte dans Publisher.
- Utiliser les insertions dans le document.
- Modifier le jeu des couleurs.
- Définir la mise en page finale.
- Gérer l'impression.



BUR06

Perfectionnement Microsoft Publisher

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **450.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout public

Pré-requis :

Avoir suivi le module
initiation ou connaître les
fonctions de base.

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Concevoir le design et la mise en page des documents de communication de l'entreprise.
- Finaliser la maquette au format imprimeur.

Programme

- Personnaliser la mise en page initiale.
- Travailler le texte dans Publisher.
- Utiliser les insertions dans le document.
- Concevoir des compositions complexe : rapports, études, questionnaires.
- Personnaliser le jeu des couleurs.
- Exporter des documents.
- Préparer le flashage.
- Définir la mise en page finale.
- Créer une page web avec Publisher
- Faire du publipostage avec Publisher.



BUR07

Initiation Microsoft PowerPoint

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **450.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout public

Pré-requis :

Maniement de base de l'outil informatique.

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

Acquérir les fonctions principales du logiciel pour concevoir des présentations attrayantes.

Programme

- Gérer son environnement de travail.
- Maîtriser les fonctionnalités de base.
- Elaborer une présentation professionnelle.
- Appliquer les bonnes règles dans une présentation.
- Créer un diaporama.
- Maîtriser les différents types d'impression.



BUR08

Perfectionnement Microsoft PowerPoint

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **450.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement
et de restauration)

Durée

3 jours, 21 heures

Public concerné :

Tout public.

Pré-requis :

Avoir suivi le module
initiation ou connaître les
fonctions de base.

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

Acquérir les fonctions avancées du logiciel
pour concevoir des présentations
professionnelles.

Programme

- Modifier et personnaliser son environnement de travail.
- Utiliser les fonctionnalités avancées de présentation.
- Utiliser les options de multimédia avancé.
- Utiliser les outils de dessin intégrés.
- Rendre une présentation simple interactive.
- Utiliser les liens.
- Partager avec d'autres applications.



Bulletin d'inscription

Formation :

Lieu :

Date :

Votre Entreprise

Raison sociale :

Adresse :
.....
.....
.....

Code postal : Ville :

Tél : Fax : E-mail :

Personne à contacter :

STATUT : Public : ☐ Précisez :

Privé : ☐ Entreprise

☐ Association

☐ Autre, précisez :

Activité principale :

SIREN / SIRET :

Code NAF / APE :

Convention collective :

Votre OPCA :

(ex. : FAFIH, AGEFOS PME, UNIFORMATION, AFDAS, FAFSEA, VIVEA...)

Numéro d'adhérent :

Le signataire :

Nom, Prénom :

Date, cachet et signature

.....

.....

Fonction :

.....

Le stagiaire

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Fonction occupée :

Date d'entrée en fonction :

Statut : ☐ Salarié
☐ Non-salarié
☐ Chef d'entreprise ou d'exploitation / gérant
☐ Stagiaire
☐ Autre, précisez :

CSP : ☐ Employé
☐ Agent de maîtrise
☐ Cadre

Niveau d'étude : ☐ VI (avant 3ème)
☐ VBIS (3ème)
☐ V (CAP BEP)
☐ IV (Bac)
☐ III (Bac + 2)
☐ II et I (3ème cycle universitaire, grandes écoles)

Bulletin à renvoyer accompagné d'un chèque de règlement pour validation de l'inscription par courrier postal aux coordonnées suivantes :

**H.T.R. Consulting
Le Cros de l'Etang
104 Impasse des Muriers
83136 Méounes les Montrieux**

**Envoyer une copie de ce bulletin d'inscription par mail à :
formation@hrt-consulting.fr**

Conditions Générales

Inscription

La préinscription aux formations de H.T.R. Consulting ne prend effet qu'à réception du présent bulletin d'inscription.

Elle peut se faire par e-mail ou courrier postal. Le bulletin doit être complété par un membre habilité de l'entreprise du ou des stagiaire(s). Dans le cas d'une inscription collective, un bulletin devra être rempli pour chacun des stagiaires.

L'inscription définitive ne sera validée qu'à réception du paiement intégral par chèque ou virement bancaire (au moins 15 jours avant le début du stage) à l'adresse mentionnée sur le bulletin d'inscription joint. Les chèques sont à libeller à l'ordre de « H.T.R. Consulting ». Les coordonnées bancaires seront données sur demande. A réception du paiement, une facture sera alors adressée à l'entreprise.

En cas de prise en charge par un organisme tiers OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé), il incombe à l'entreprise du ou des stagiaire(s) d'effectuer la demande de prise en charge de l'action de formation et d'assurer le suivi de son dossier pour obtenir le remboursement. H.T.R. Consulting fournira au stagiaire préinscrit la fiche descriptive du module de formation permettant d'accompagner sa demande de prise en charge ; et à l'issue du stage, H.T.R. Consulting remettra l'attestation de présence du stagiaire permettant de déclencher à posteriori le remboursement de l'entreprise du ou des stagiaire(s) par l'OPCA.

L'inscription définitive à un stage sera stipulée par écrit au(x) stagiaire(s) ainsi que les modalités pratiques du stage (notamment les coordonnées du lieu exact).

Prix

Le prix est forfaitaire pour l'ensemble des stages, inclut l'organisation des stages, l'intervention des formateurs, le certificat de stage et les documents remis aux stagiaires.

Il est fortement recommandé que les déjeuners soient pris en commun entre les stagiaires et le formateur. Ils seront à la charge de chacun, comme d'usage.

Annulation

Les stages sont prévus pour un minimum de 8 stagiaires et un maximum de 16. H.T.R. Consulting se réserve le droit d'annuler ou de reporter un stage ayant fait l'objet d'une inscription confirmée, faute du nombre de stagiaires minimum requis, en cas de force majeure incluant des grèves de transports, des maladies ou accidents ou pour améliorer le programme des stages. H.T.R. Consulting peut substituer un formateur de compétence équivalente pour assurer le stage. En cas d'annulation définitive d'un stage, H.T.R. Consulting en informera les stagiaires dans les plus brefs délais et remboursera l'intégralité des sommes éventuelles perçues.

Toute demande d'annulation d'un stagiaire ne sera remboursée intégralement (en cas de sommes perçues directement de la part de l'entreprise) que si elle est reçue par écrit au plus tard 15 jours avant la date de démarrage du stage.

L'entreprise du ou des stagiaire(s) se réserve le droit de substituer un autre collaborateur. Elle devra le stipuler par écrit à H.T.R. Consulting avant tout début de stage. A défaut, le nouveau stagiaire devra se présenter le jour du stage muni d'une lettre justificative émise par son entreprise.

Documentation et droits d'auteur

La documentation remise aux participants est soumise aux droits d'auteur. Elle est exclusivement destinée à un usage personnel et ne doit être ni reproduite ni utilisée à des fins commerciales.

Confidentialité

H.T.R. Consulting s'engage à traiter dans la plus stricte confidentialité les informations personnelles et/ou commerciales dont elle pourrait prendre connaissance au cours des formations sur les organisations des stagiaires.