



# Nos formations professionnelles

V.4



Le Cros de l'Estang – 104 Impasse des Mûriers – 83136 Méounes les Montrieux  
Tel : 06.78.43.79.74 - email : [contact@htr-consulting.fr](mailto:contact@htr-consulting.fr) – [www.htr-consulting.fr](http://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 par 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
- Développement Durable

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

# Notre engagement qualité

## Plusieurs formules pour mieux répondre à vos besoins

Nous organisons des sessions de formation dans toute la France, selon un calendrier annuel ou à la demande.

Nous pouvons proposer des formations en intra ou inter entreprises.

## Les formateurs

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.

## Les méthodes pédagogiques

Nos stages favorisent les échanges et la participation des stagiaires. Cette méthode permet une application immédiate des résultats de la formation.

L'ensemble de nos formations s'appuie sur des diaporamas vidéo-projetés.

Nos formateurs utilisent un ensemble de supports (guides, films pédagogiques, photographies de situations réelles, etc.) permettant d'enrichir de manière concrète la formation.

En fonction des stages, nous pratiquons des mises en situation.

## Les éléments remis aux stagiaires

Diaporama de la formation (format électronique ou papier)

Outils et supports de travail (en fonction du stage)

Certificat de suivi de stage

## Le suivi de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est remis à chacun des participants à l'issue de l'intervention.

Nous restons gracieusement à la disposition des participants pendant une période de six mois pour toute question inhérente au sujet de l'intervention.

## Accueil et relations clients

Pages 7 à 10

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 11

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

## Management et développement du potentiel

Pages 12 à 20

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

## Gestion opérationnelle et financière

Pages 21 à 23

	GOP01	Contrôle et gestion des coûts directs	4	1320,00 €
	GOP02	Mesurer et manager la qualité de service	3	990,00 €
New	GOP03	Les nouvelles normes de classement hôtelier	1	330,00 €

## Droit du travail et obligations légales

Pages 24 à 35

	DST01	Le droit social – Niveau chef de service	2	660,00 €
	DST02	Le droit social – Niveau directeur	3	990,00 €
	DST03	Les relations avec les instances représentatives du personnel	3	990,00 €
	DST04	Préparation à l'habilitation électrique – Personnel non électricien – BOV H0	1	Sur devis
	DST05	Préparation à l'habilitation électrique – Personnel non électricien – BOV H0 – Recyclage	1	Sur devis
	DST06	Préparation à l'habilitation électrique – Personnel électricien BR	3	Sur devis
	DST07	Préparation à l'habilitation électrique – Personnel électricien BR – Recyclage	1	Sur devis

## Droit du travail et obligations légales (suite)

Pages 24 à 35

DST08	Maniement des extincteurs – Exercices sur feux réels	0,5	Sur devis
DST09	Sensibilisation à la manipulation des extincteurs	0,5	Sur devis
DST10	Formation à l'évacuation	0,5	Sur devis
DST11	Sauveteur Secouriste du Travail	2	Sur devis
DST12	Sauveteur Secouriste du Travail – Recyclage	1	Sur devis

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

Pages 36 à 44

### 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 €
ETA05	Vivre avec le stress en étages	1	330,00 €

### Métiers Réception

REC01	Initiation au Revenue Management	1	330,00 €
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 45 à 52

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

## Développement Durable

Pages 53 à 55

	DEV01	Sensibilisation au développement durable dans le secteur du tourisme	3	990,00 €
	DEV02	Ecogestes : Les bonnes pratiques dans les cafés, hôtels et restaurants	1	330,00 €
New	DEV03	Accueil des personnes en situation de handicap	1	330,00 €

**Durée**  
(Jours)      **Tarifs H.T.**  
Inter entreprise

## Langues

Pages 56 à 57

New	LVI02	Anglais – Métiers de l’Hébergement (30 heures)	1	900,00 €
New	LVI02	Anglais – Métiers de la Restauration (30 heures)	1	900,00 €

## Bulletin d’inscription

Pages 58 à 59

## Conditions Générale de Vente

Page 60



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.



ACC04

## L'accueil au téléphone

### 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.

**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.**



MAN04

## 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

- Maitriser 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

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



MAN08

## Fidéliser les talents

### 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 séniors.
- 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.
- Maitriser 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.



## 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.



## Les nouvelles normes de classement hôtelier

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **330,00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

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

### Objectifs

- Explication des nouvelles normes
- Présentation détaillée de la grille de contrôle
- Présentation du guide de contrôle
- Présentation du pré-diagnostic

### Durée

1 jour, 7 heures

### Public concerné :

Professionnel de l'hôtellerie

### Pré-requis :

Aucun

### Programme

- Pourquoi une nouvelle classification hôtelière ?
- Explication des nouvelles normes
  - o Les principes généraux
  - o La procédure de classement
- La grille de contrôle
  - o Les critères obligatoires
  - o Les points optionnels
  - o Les exemptions
  - o Le calcul des surfaces
- Le guide de contrôle
  - o Présentation
  - o Les règles d'échantillonnage
- Le pré-diagnostic
- Réalisation d'un dossier type de classement

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !



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.



DST04

## Préparation à l'habilitation électrique

Personnel non électricien – B0 H0

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **Sur devis**

Intra-entreprise : **Sur devis**

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

### Durée

1 jour, 7 heures

### Public concerné :

Ensemble du personnel

### Pré-requis :

Aucun

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

### Objectifs

- Connaître le risque électrique
- Savoir s'en protéger
- Accomplir en sécurité les tâches fixes
- Etre capable d'effectuer des manœuvres d'exploitation simple

### Programme

- Notions théoriques
  - Présentation du risque électrique
  - Notions physiques
  - Effets du courant électrique
  - Le classement des installations
  - Les risques de contact
  - Aspects réglementaires
- Comment travailler en sécurité
  - La prévention : éloignement, isolement, dispositifs
  - Les manœuvres : exploitation, urgence, consignation
  - Le matériel : EPC, EPI et outillage
- Conduite à tenir en cas d'accident
- Visite d'installations électriques
- Test de connaissances et correction



DST05

## Préparation à l'habilitation électrique - Recyclage

Personnel non électricien – B0 H0

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **Sur devis**

Intra-entreprise : **Sur devis**

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

### Durée

1 jour, 7 heures

### Public concerné :

Ensemble du personnel

### Pré-requis :

Avoir suivi la formation initiale

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

### Objectifs

- Connaître le risque électrique
- Savoir s'en protéger
- Accomplir en sécurité les tâches fixes
- Etre capable d'effectuer des manœuvres d'exploitation simple

### Programme

- Notions théoriques
  - Présentation du risque électrique
  - Notions physiques
  - Effets du courant électrique
  - Le classement des installations
  - Les risques de contact
  - Aspects réglementaires
- Comment travailler en sécurité
  - La prévention : éloignement, isolement, dispositifs
  - Les manœuvres : exploitation, urgence, consignation
  - Le matériel : EPC, EPI et outillage
- Conduite à tenir en cas d'accident
- Visite d'installations électriques
- Test de connaissances et correction



DST06

## Préparation à l'habilitation électrique Personnel électricien de basse et haute tension – BR/H1

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **Sur devis**

Intra-entreprise : **Sur devis**

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

### Objectifs

Connaître les méthodes et procédures à mettre en œuvre pour intervenir sur des installations électriques et équipements dans les meilleures conditions de sécurité et de continuité de service.

### Durée

3 jours, 21 heures

### Public concerné :

Personnel effectuant des dépannages, interventions ou essais sur des ouvrages électriques

### Pré-requis :

Aucun

### Programme

- Phénomènes physiques dus à l'électricité
- Les différents dangers liés à l'électricité.
- Analyse des risques associés aux équipements électroniques
- Technologie (Les dangers associés, leurs signalisations)
- Procédures d'intervention sur des équipements électroniques (intervention, mesurages, etc).
- Les règles de sécurité à observer lors des travaux sur les installations électriques BT et sur les plates-formes d'essais
- Les textes réglementaires
- La publication UTE C 18-510 (Habilitation, symboles et titre d'habilitation délivré par l'employeur, ouvrages électriques, opérations, les intervenants sur les ouvrages électriques, les procédures : travaux sous tension, au voisinage, les fonctions de l'appareillage, procédure des opérations en l'absence de tension : consignation pour travaux et consignation en deux étapes , travaux au voisinage de la tension).
- Intervention BT : Dépannage, connexion avec présence de tension, remplacement des fusibles et des lampes.
- Opérations sur canalisations BT
- Interventions sur des équipements comportant des circuits HT mais alimentés en BT
- Le matériel de protection individuelle et collective : outillage électrique, les équipements de sécurité, les outils et appareils portatifs à main et définition du degré IP du matériel.
- L'identification et le repérage dans les installations électriques : Appellation des câbles, Couleurs des conducteurs, Symboles des schémas.
- Les incidents et les moyens d'y remédier
- Les premiers soins à donner aux victimes

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !



DST07

## Les Préparation à l'habilitation électrique - Recyclage Personnel électricien de basse et haute tension – BR/H1

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **Sur devis**

Intra-entreprise : **Sur devis**

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

### Objectifs

**Connaître les méthodes et procédures à mettre en œuvre pour intervenir sur des installations électriques et équipements dans les meilleures conditions de sécurité et de continuité de service.**

### Durée

1 jour, 7 heures

### Public concerné :

Personnel effectuant des dépannages, interventions ou essais sur des ouvrages électriques

### Pré-requis :

Avoir suivi la formation initiale

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

### Programme

- Phénomènes physiques dus à l'électricité
- Les différents dangers liés à l'électricité.
- Analyse des risques associés aux équipements électroniques
- Technologie (Les dangers associés, leurs signalisations)
- Procédures d'intervention sur des équipements électroniques (intervention, mesurages, etc).
- Les règles de sécurité à observer lors des travaux sur les installations électriques BT et sur les plates-formes d'essais
- Les textes réglementaires
- La publication UTE C 18-510 (Habilitation, symboles et titre d'habilitation délivré par l'employeur, ouvrages électriques, opérations, les intervenants sur les ouvrages électriques, les procédures : travaux sous tension, au voisinage, les fonctions de l'appareillage, procédure des opérations en l'absence de tension : consignation pour travaux et consignation en deux étapes , travaux au voisinage de la tension).
- Intervention BT : Dépannage, connexion avec présence de tension, remplacement des fusibles et des lampes.
- Opérations sur canalisations BT
- Interventions sur des équipements comportant des circuits HT mais alimentés en BT
- Le matériel de protection individuelle et collective : outillage électrique, les équipements de sécurité, les outils et appareils portatifs à main et définition du degré IP du matériel.
- L'identification et le repérage dans les installations électriques : Appellation des câbles, Couleurs des conducteurs, Symboles des schémas.
- Les incidents et les moyens d'y remédier
- Les premiers soins à donner aux victimes

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

0,5 jour – 4 heures

**Public concerné :**Ensemble du personnel  
conformément au code du  
travail**Pré-requis :**

Aucun

**Lieu et dates de  
formation :**

Contactez-nous !

**Objectifs**

- Connaître le feu et les risques de départ de feu
- Savoir intervenir rapidement et efficacement sur un départ de feu dans l'attente de l'arrivée des secours
- Connaître les limites de son intervention
- Savoir utiliser les moyens de première intervention

**Programme**

- Connaissance technique du feu
  - Qu'est ce que le feu : situations d'incendie et d'explosion
  - L'écllosion et la propagation du feu : mécanisme de la combustion et ses effets
  - Les différentes classes de feu
- Identification des risques de départ de feu
- La lutte contre l'incendie
  - Présentation des moyens matériels mis à disposition dans l'établissement
  - Comportement à adopter lors de la découverte d'un départ de feu
  - Comportement d'intervention
  - Les limites de son intervention
- Exercices pratiques sur feux réels

**Tarifs 2010** (\*)Inter-entreprise : **Sur devis**Intra-entreprise : **Sur devis**

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

**Durée**

0,5 jour, 3 heures

**Public concerné :**

Ensemble du personnel

**Pré-requis :**

Uniquement destinée aux établissements pour lesquels l'exercice sur feux réels ne peut être mise en œuvre.

**Lieu et dates de formation :**

Contactez-nous !

**Objectifs**

- Connaître le feu et les risques de départ de feu
- Savoir intervenir rapidement et efficacement sur un départ de feu dans l'attente de l'arrivée des secours
- Connaître les limites de son intervention

**Programme**

- Connaissance technique du feu
  - Qu'est ce que le feu : situations d'incendie et d'explosion
  - L'écllosion et la propagation du feu : mécanisme de la combustion et ses effets
  - Les différentes classes de feu
- Identification des risques de départ de feu
- La lutte contre l'incendie
  - Présentation des moyens matériels mis à disposition dans l'établissement
  - Comportement à adopter lors de la découverte d'un départ de feu
  - Comportement d'intervention
  - Les limites de son intervention

**Tarifs 2010** (\*)Inter-entreprise : **Sur devis**Intra-entreprise : **Sur devis**

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

**Durée**

0,5 jour, 3,5 heures

**Public concerné :**

Ensemble du personnel

**Pré-requis :**

Uniquement en Inter-entreprise.

**Lieu et dates de formation :**

Sur votre site

**Objectifs**

- **Connaître les rôles des différents intervenants lors d'un début d'incendie**
- **Connaître la conduite à tenir après avoir reçu l'ordre d'évacuation**
- **Tester le personnel, les consignes de sécurité et le matériel incendie par un exercice nécessitant l'évacuation de l'ensemble de l'établissement.**

**Programme**

**En amont de la formation, prise de contact avec le responsable de l'établissement, visite du site et préparation du scénario d'évacuation**

- **Organisation de la sécurité incendie**
- **Les dispositifs de la sécurité**
- **Exercice pratique**
- **Débriefing avec les intervenants**

**A la fin de la formation :**

- **Validation du registre de sécurité**
- **Notification du rapport détaillé de l'évacuation**

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

2 jours, 14 heures

**Public concerné :**

Ensemble du personnel

**Pré-requis :**

Aucun

**Lieu et dates de formation :**

Contactez-nous !

**Objectifs****Savoir réagir efficacement face à une situation d'accident :**

- Protéger
- Alerter
- Secourir les victimes

**Programme****1/ Le sauvetage secourisme du travail**

- Les accidents du travail dans l'établissement ou dans la profession
- Intérêt de la prévention des risques professionnels
- Rôle et mission du sauveteur secouriste du travail

**2/ Protéger : recherche et suppression des risques persistants (feu, risque d'explosion, intoxication, ...)****3/ Examiner la victime : savoir faire un examen de la victime afin d'alerter dans de bonnes conditions (saignement, inconscience, arrêt respiratoire, ...)****4 / Alerter ou faire alerter : organiser les secours (qui, comment, combien, par quel moyen ?, ...)****5/ Secourir : Savoir pratiquer les gestes de premier secours et assurer une surveillance des victimes (apprentissage des gestes de premier secours sur mannequin, bandage, PLS, ...)****6/ Evaluation des SST**



DST12

## Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **Sur devis**

Intra-entreprise : **Sur devis**

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

### Durée

1 jour, 7 heures

### Public concerné :

Ensemble du personnel

### Pré-requis :

Avoir suivi la formation initiale et venir avec sa carte de SST

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

### Objectifs

**Maintenir et actualiser ses connaissances en matière de SST**

### Programme

- **Evaluation des acquis**
- **Révision des gestes de Secourisme**
- **Sensibilisation à la prévention, identification de situations dangereuses et de leur suivi**
- **Etude d'un ou des risques spécifiques de l'entreprise et des moyens d'y faire face**

**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.



ETA02

## Hygiène en hébergement

### 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.

**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.



REC02

## 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.



RES02

## Vivre avec le stress 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 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.



BUR02

## Perfectionnement 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 :

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 !

**Objectifs****Acquérir 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.



BUR04

## Perfectionnement Microsoft Word

### 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.
- Maitriser les fonctionnalités de base.
- Elaborer une présentation professionnelle.
- Appliquer les bonnes règles dans une présentation.
- Créer un diaporama.
- Maitriser 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.



DEV01

## Sensibilisation au développement durable

### 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.

**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 :**

Ensemble du personnel

**Pré-requis :**

Aucun

**Lieu et dates de formation :**

Contactez-nous !

**Objectifs**

- Etre capable d'adopter et de mettre en œuvre des bonnes pratiques environnementales
- Comprendre l'intérêt environnemental de ces nouvelles pratiques.

**Programme**

- Découvrir la démarche environnementale
  - Pourquoi engager une démarche :
    - Etat de la planète
    - Attente des clients, ...
  - Les 7 bonnes raisons d'agir
  - A la découverte des écolabels et des certifications
  - Qu'est ce que le Bilan Carbone ?
- Les bonnes pratiques environnementales :  
Les Ecogestes
  - Les écogestes dans sa vie privée
  - Evaluation des pratiques sur son lieu de travail
  - Comment mettre en œuvre les écogestes
  - Mise en pratique sur le lieu de travail
- Validation et adoptions des écogestes
  - Synthèse des écogestes
  - Evaluation des connaissances acquises

**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 :**

Ensemble du personnel

**Pré-requis :**

Aucun

**Lieu et dates de  
formation :**

Contactez-nous !

**Objectifs**

- Connaître les critères réglementaires de l'accessibilité
- Maîtriser les différents types d'handicaps
- Maîtriser les techniques d'accueil pour recevoir les personnes en situation de handicap
- Etre capable d'adopter les bons comportements et participer à l'autonomie des personnes

**Programme**

- Contexte et enjeux de l'accessibilité à tous
  - Rappel réglementaire (loi n° 2005-102 du 11 février 2005)
  - Les avantages d'une offre touristique accessible à tous
- Accueillir les touristes selon leur situation d'handicap
  - Accueillir une personne déficiente visuelle
  - Accueillir une personne déficiente mentale
  - Accueillir une personne déficiente auditive
  - Accueillir une personne déficiente motrice
- Le label Tourisme et Handicap
  - Présentation du label
  - La démarche de labellisation
  - Les aides liées à la démarche



LV101

## Formation Anglais – Métiers de l'hébergement

### Tarifs 2010 (\*)

#### Inter-entreprise

Face à Face groupe

**900 € HT / stagiaire**

#### Intra-entreprise

Téléphone : **42 € HT / heure**

Face à Face individuel :

**50 € HT / heure**

Face à Face groupe :

**960 € HT / stagiaire**

(\*) Groupe à partir de 2 stagiaires,

(\*) Tarif préférentiel à partir de 4 stagiaires

En partenariat avec :

**ConnectingEnglish**

### Objectifs

- Accueillir et renseigner un client en anglais
- Comprendre les besoins du client et y répondre avec aisance
- Expliquer les différentes prestations de l'établissement
- Maîtriser le vocabulaire technique spécifique à son métier

### Durée (\*)

**30 heures**

(\*) Face à Face : 3 heures consécutives minimum

(\*) Téléphone : séances de 30 minutes

### Programme

- Accueil et check-in
- Les différents services de l'hôtel
- Gestion des demandes, exigences et plaintes
- Expliquer les visites à faire localement et donner une direction
- Check-out
- Gestion du téléphone : Prise de réservation, annulation, modification

### Public concerné :

Equipes de réception et des étages

### Pré-requis :

Aucun

### Méthode pédagogique

- Test de niveau initial
- Supports pédagogiques
  - Manuel de formation spécialisé « métier »
  - Lexique bilingue
  - Livret de travail
- Formateurs qualifiés, experts de la formation en langues pour adultes.

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !



LVI02

## Formation Anglais – Métiers de la Restauration

### Tarifs 2010 (\*)

#### Inter-entreprise

Face à Face groupe

**900 € HT / stagiaire**

#### Intra-entreprise

Téléphone : **42 € HT / heure**

Face à Face individuel :

**50 € HT / heure**

Face à Face groupe :

**960 € HT / stagiaire**

(\*) Groupe à partir de 2 stagiaires,

(\*) Tarif préférentiel à partir de 4 stagiaires

En partenariat avec :

**ConnectingEnglish**

### Objectifs

- Accueillir et renseigner un client en anglais
- Comprendre les besoins du client et y répondre avec aisance
- Expliquer les différentes prestations de l'établissement
- Maîtriser le vocabulaire technique spécifique à son métier

### Durée (\*)

**30 heures**

(\*) Face à Face : 3 heures consécutives minimum

(\*) Téléphone : séances de 30 minutes

### Programme

- Accueil des clients
- Vocabulaire du restaurant
- Expliquer un menu et les modes de cuisson
- Conseil pour le vin
- Prise de commande
- Gestion des questions et des plaintes clients
- L'encaissement

### Public concerné :

Equipes de salle et de cuisine

### Pré-requis :

Aucun

### Méthode pédagogique

- Test de niveau initial
- Supports pédagogiques
  - Manuel de formation spécialisé « métier »
  - Lexique bilingue
  - Livret de travail
- Formateurs qualifiés, experts de la formation en langues pour adultes.

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !



# 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'Estang  
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 de Vente

## 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.