



Formations

Cafés

Hôtels

Restaurants

La formation professionnelle change les perspectives d'avenir des français. Nous sommes fiers de participer à cette dynamique. Depuis 2004, c'est près de 15 000 destins changés.

**Et le vôtre,
on s'en occupe quand ?**



Teddy KEFALAS
Directeur et fondateur ATK Group

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping lines.

Cultiver l'innovation pédagogique pour révéler les talents de demain.

Notre leitmotiv

Sommaire

DECouvrez ATK GROUP
DECouvrez CHR & CO

FORMATIONS OBLIGATOIRES

HYGIÈNE ET SECURITÉ ALIMENTAIRE (HACCP)	20
MAÎTRISER LE DANGER DES ALLERGÈNES	21
SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SST)	22
ÉQUIPIER PREMIER INTERVENTION (EPI)	23
EVRP LE DOCUMENT UNIQUE	24
GESTES ET POSTURES	25
FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT	26
HABILITATION ÉLECTRIQUE H0B0	27
ACCESSIBILITÉ ERP/HANDICAP	28

FORMATIONS EN HÔTELLERIE

L'ACCUEIL EN RÉCEPTION HÔTELIÈRE	30
METTRE EN PLACE ET RÉUSSIR SES UPSSELLINGS EN RÉCEPTION	31
ÊTRE UNE FEMME DE CHAMBRE EFFICACE	32
FORMATION DES GOUVERNANTES	33
UN SERVICE PETIT-DÉJEUNER RÉUSSI	34
LE YIELD MANAGEMENT DANS SON HÔTEL	35

FORMATIONS EN RESTAURATION

LA CARTE

CUISINE TRADITIONNELLE	38
SNACKING ET SANDWICH	39
LES PIZZAS	40
PÂTISSERIE PROFESSIONNELLE	41
PÂTISSERIE SANS GLUTEN	42
DÉVELOPPEZ VOTRE CLIENTÈLE ET AUGMENTEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE AUX FRUITS ET LÉGUMES SCULPTES	43
LES GLACES	44
SUCRE TIRÉ	45
VALORISEZ VOS ASSIETTES SUCRÉES ET SALÉES	46

CUISINE

L'ART D'ACCOMMODER LES RESTES	48
-------------------------------	----

SALLE

REUSSIR UN SERVICE : LES PRINCIPAUX POINTS CLEFS À MAÎTRISER	50
LA VENTE ADDITIONNELLE	51
ÊTRE UN SERVEUR PERFORMANT	52
PERSONNALISER SA CARTE	53
LA MISE EN VALEUR DES BUFFETS	53
FIDÉLISER LE PERSONNEL EN RESTAURATION	55

BAR

REUSSIR SES COCKTAILS	58
CENOLOGIE : VENDRE LE VIN EN FONCTION DES PLATS CHOISIS	59

TITRES PROFESSIONNELS

AMELIORER LA PERFORMANCE DE L'ACCUEIL EN RÉCEPTION	63
AGENT D'HÔTELLERIE	64
GOUVERNANT(E) EN HÔTELLERIE	65
SERVEUR EN RESTAURATION	66
RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE	67

RÉFÉRENCES CLIENTS
ÉQUIPE PEDAGOGIQUE
NOS CENTRES DE FORMATION



Focus

Découvrez ATK Group.

Depuis plus de 15 ans, ATK cultive la différence au service de la formation professionnelle.

NOTRE PHILOSOPHIE

AU CŒUR DES PROBLÉMATIQUES LIÉES À LA FORMATION DES COLLABORATEURS, ATK GROUP EXISTE DEPUIS 2004 ET CULTIVE L'INNOVATION PÉDAGOGIQUE POUR CONSTRUIRE DEMAIN –

Aux cotés des Grands Comptes, des TPE/PME et des institutions, ATK Group développe chaque jour son savoir-faire dans la formation professionnelle continue. Après douze années d'expérience, nous souhaitons être précurseurs dans les méthodes pédagogiques ancrées dans le digital pour ne servir qu'un objectif : accompagner les professionnels qui nous font confiance.

ATK Group est **certifié ISO 9001** et vous garantit donc une meilleure valorisation de sa méthodologie pour mieux vous accompagner dans l'atteinte de vos nouveaux objectifs.

ATK Group reste à l'écoute de vos challenges en entreprise et vous propose

des formations adaptées à votre domaine d'expertise en favorisant l'assimilation de connaissances à travers une individualisation de votre parcours de formation. ATK Group dynamise sa démarche pédagogique pour sécuriser votre ascension professionnelle à travers des formations métiers certifiantes et diplômantes.

NOTRE HISTOIRE

En 2004, ATK Group est créé par Teddy-Nicolas Kefalas, dynamique et surtout animé, comme Cicéron, par la transmission du savoir « quae acceperant tradere », « ce que vous avez accepté, transmettez-le ». Teddy-Nicolas s'entoure d'une équipe attentive et expérimentée ; chaque formateur est sélectionné pour sa connaissance pointue sur un sujet spécifique et sa capacité à l'adapter aux besoins de votre entreprise. Notre approche personnalisée, avec des objectifs pédagogiques clairs et un plan d'action réalisable est jalonnée d'outils **établis par** des formateurs à l'écoute des attentes de leurs stagiaires.

En 2008, ATK Group est attesté par la certification ISO 9001, marque de qualité unique, afin de vous garantir le meilleur et de nous positionner comme votre organisme de formation de référence.

En 2011, ATK Group poursuit son ascension en étant hissé au rang des organismes clés du secteur de la formation professionnelle continue avec plus de 10 collaborateurs internes, 300 experts intervenants, 5000 clients répartis dans plus de 50 secteurs d'activité tels que l'hôtellerie, la restauration, la sécurité, l'informatique, la gestion.

C'est ainsi que 24 salles de formation se répartissent dans plus de 6 centres de formation à travers la France pouvant accueillir plus de 300 stagiaires et leur offrir un portefeuille de plus de 150 formations uniques classées autour de 5 pôles uniques (ATK BUSIMA, ATK BWC, ATK GLOSSA, ATK CHR, ATK ELUS) adaptés à leurs exigences.

A l'aube de notre quatorzième anniversaire, ATK Group place son expertise à VOTRE service et devient précurseur dans les méthodes pédagogiques ancrées dans l'innovation et le digital pour ne servir qu'un objectif : accompagner les professionnels qui nous font confiance dans la formation de demain.

NOTRE VISION RSE

ATK Group réunit la protection, la valorisation et le développement du capital humain dans une démarche de l'évolution continue de vos compétences afin de vous permettre de vous adapter aux mutations économiques, socioculturelles et professionnelles.

ATK Group perpétue une démarche d'intégration de l'éthique professionnelle à sa mission en vous accompagnant à travers les cycles de vos transitions professionnelles.

ATK Group appelle à la mobilisation

l'ensemble de ses collaborateurs pour un investissement continu dans leurs ressources humaines dans l'objectif commun de générer un changement de paradigme à travers l'orientation de l'effort de formation. Nous soutenons l'innovation et la compétitivité mêlées au développement durable et social afin de vous permettre de sécuriser et d'élever vos parcours professionnels.

ATK Group dédie son engagement social à votre enrichissement professionnel et à la croissance de vos qualifications transversales à travers une symbiose de nos valeurs communes. Par la mise en place de solutions de formations optimisées pour vous, notre approche sera fondée sur la complémentarité de nos cœurs de métiers.

En se positionnant comme un acteur dynamique de l'égalité professionnelle, l'inclusion, la diversité, la non-discrimination et la santé au travail, ATK Group concrétise une vision sociale commune en rassemblant chaque collaborateur de la chaîne de valeur du collectif professionnel.

ENSEMBLE, METTONS EN PLACE UNE GESTION ÉVOLUTIVE DES POTENTIELS HUMAINS AFIN DE MIEUX PARTICIPER À LA CONSTRUCTION DES MÉTIERS DE DEMAIN —

Focus

Découvrez CHR & CO,
une entité du Groupe ATK.

CHR & CO, au service de la performance.

L'ANNÉE 2019 SERA MARQUÉE PAR LA CONSTRUCTION D'UNE OFFRE MULTIMODALE UNIQUE ALLIANT SOUPLESSE, MOBILITÉ ET EFFICACITÉ À VOTRE SATISFACTION À TRAVERS —

DES FORMATIONS CERTIFIANTES

- L'éligibilité au financement de vos formations en langues par votre CPF (Compte Personnel de Formation)
- La validation de vos parcours de formations à travers l'accès à vos certifications métiers officielles par les Titres Professionnels :
 - Agent d'Hôtellerie
 - Gouvernante
 - Réceptionniste
 - Serveur en Restauration
 - Vendeur
- L'essor de notre gamme ATK Sécu pour vous assurer l'accès à votre portefeuille de formations obligatoires SST/CHSCT/ACCESSIBILITE HANDICAP
- Datadock depuis juillet 2017

HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION

Une formation obligatoire

Depuis le 1er octobre 2012, les établissements de restauration doivent compter dans leurs effectifs, au moins une personne ayant suivi une formation spécifique en hygiène alimentaire d'une durée de 14 heures (référentiel de formation hygiène alimentaire Arrêté du 5 Octobre 2011).

Cette formation est obligatoire quel que soit le type de restauration :

- restauration traditionnelle,
- restauration de type rapide
- cafétérias et libres services

Pour qui ?

Une personne au moins, l'exploitant ou un salarié, doit suivre cette formation obligatoire qui traite des règles d'hygiène alimentaire et des pratiques assurant la sécurité des aliments selon la méthode HACCP (Plan de maîtrise sanitaire).

Cette formation est complémentaire au Permis d'exploitation.

Pour une même activité, vous êtes tenu de suivre les 2 formations si vous exercez une « activité de restauration » et servez de l'alcool avec ou en dehors des repas.

CHR & CO est certifié



Direction régionale de l'alimentation,
de l'agriculture et de la forêt



Dans un de nos centres ou directement sur votre lieu de travail.

NOS FORMATIONS DANS UN DE NOS CENTRES.

CHR dispose d'une vingtaine de salles réparties dans nos 6 centres à travers toute la France : **Paris, Le Mans, Bordeaux, Montpellier, Marseille, Ajaccio et Lyon.** Nos espaces sont entièrement climatisés et disposent d'équipements informatiques récents et des dernières solutions logicielles disponibles sur le marché.

NOS FORMATIONS DANS VOTRE ENTREPRISE.

ATK Group innove : conscient du manque de temps et des objectifs de plus en plus exigeants demandés par les entreprises, ATK propose de former, de certifier et de diplômer vos collaborateurs sur leur lieu et pendant leur temps de travail.



A woman with dark hair styled in a braid, wearing a white button-down shirt, is sitting at a table. She is looking off to the side with a slight smile. On the table in front of her is a white plate with a fork, a smartphone, and some papers. The background is blurred, showing an outdoor setting with greenery.

Mes parents avaient un restaurant. Autodidacte en cuisine, avec la formation professionnelle, j'ai obtenu mon diplôme sans quitter mon lieu de travail et sans pénaliser mon activité.

Aujourd'hui, grâce à CHR & CO j'ai pu obtenir mon prêt bancaire. Je vais ouvrir mon propre restaurant d'ici fin 2020.

Julie, formée depuis 2017

Les formations

Des cours adaptés à vos métiers pour que vous tiriez le meilleur de nos formations.

Les formations

Formations obligatoires

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE (HACCP)

Informations

OBJECTIF(S):

- Sensibiliser à la problématique de l'hygiène et de la sécurité des cuisines.
- Connaître et analyser les risques, les actions correctives et les mesures préventives.

PRE-REQUIS:

Aucun

METHODES ET MOYENS

PEDAGOGIQUES:

- Exposés, Echanges d'expériences, Présentation d'affiches, documents, supports...
- Approche centrée sur les situations concrètes rencontrées par les participants.
- Utilisation du CD-ROM GBPH restaurateur.

PUBLIC:

Restaurateurs, personnel de cuisine et toute personne manipulant des denrées alimentaires

DUREE:

14 heures

Module 1 : Les dangers microbiens

- La microbiologie des aliments
- Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
- Les moyens de maîtrise des dangers

Module 2 : Les autres dangers potentiels

- Physicochimiques, biologiques.

Module 3 : La réglementation communautaire et nationale :

- Notions de déclaration, de dispense d'agrément, d'agrément CE.

Module 4 : L'hygiène des denrées alimentaires

- Le paquet hygiène
- les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
- les procédures HACCP
- la traçabilité
- la gestion des produits non conformes

Module 5. L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires du commerce de détail

Module 6 : Contrôle des administrations

- DDPP (Direction départementale de la cohésion sociale et de la protections des populations)
- Référentiel d'inspection, les suites à donner

Module 7 : Le plan de maîtrise sanitaire (PMS)

- GBPH Restaurateur
- Bonnes pratiques d'hygiène BPH (organisation, procédures, manipulateurs, températures, DLC et DLUO, les principes de l'HACCP, les contrôles, le système documentaire).
- Utilisation du CD-ROM GBPH Restaurateur

MAÎTRISER LE DANGER DES ALLERGÈNES

Informations

OBJECTIF(S):

- Connaître les dispositifs réglementaires concernant l'information du consommateur sur la présence d'allergènes.
- Savoir répondre à n'importe quelle requête de consommateur concernant la présence d'allergènes dans la nourriture que vous proposez.

METHODES ET MOYENS

PEDAGOGIQUES:

- Il est demandé à chaque stagiaire d'apporter des menus et/ou des fiches recettes.
- Les méthodes pédagogiques sont actives avec des exemples concrets, l'utilisation de supports audiovisuels et de matériel de démonstration.
- Remise d'un document de synthèse à chaque participant.

PRE-REQUIS:

Aucun

PUBLIC:

Tout public

DUREE:

7 heures

Module 1 : Etat des lieux et des connaissances

- Les allergies et intolérances alimentaires
- Déclaration des allergènes dans les denrées alimentaires préemballées
- Déclaration des allergènes dans les denrées alimentaires non préemballées

Module 2 : Classification des principaux allergènes

- Les allergènes d'origine animale
- Les allergènes d'origine végétale

Module 3 : Les mesures préventives

- Éviter la contamination accidentelle
- Gestion des allergènes en restauration hors foyer
- Points de départ des mesures à prendre en matière de gestion des allergènes

SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL SST

Informations

OBJECTIF(S):

A la fin de la formation, le participant sera capable de connaître les principes de base de la prévention, de rechercher les risques pour protéger, d'examiner une victime, de faire alerter les secours et de secourir une victime jusqu'à la prise en charge des secours spécialisés.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES:

- Basée sur des études de cas, des démonstrations pratiques, des phases d'apprentissage et des cas concrets. La formation est essentiellement pratique et la plus proche possible du terrain.
- Une clé USB est remise en fin de formation à chaque participant avec toutes les diapositives de la formation.

Matériel d'apprentissage :

- Défibrillateur de formation avec accessoires
- Lot de mannequins avec peaux de visage individuelles (mannequin RCP adulte, mannequin RCP enfant, mannequin RCP nourrisson)
- Divers matériels pour la réalisation des cas concrets
- Matériel d'entretien des mannequins et accessoires

PRE-REQUIS:

- Les femmes devront IMPERATIVEMENT être en pantalon afin de pouvoir faire tous les exercices requis à l'obtention du SST.

PUBLIC:

Tout salarié

DUREE:

14 heures

Domaine de compétence 1

- Être capable d'intervenir face à une situation d'accident du travail
- Être capable de situer le cadre juridique de son intervention
- Être capable de réaliser une protection adaptée
- Être capable d'examiner la(les) victime(s) avant / et pour la mise en œuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir
- Être capable de faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
- Être capable de secourir la(les) victime(s) de manière appropriée

Domaine de compétence 2

- Être capable de mettre en application ses compétences de SST au service de la prévention des risques professionnels dans son entreprise
- Être capable de situer son rôle de SST dans l'organisation de la prévention de l'entreprise
- Être capable de contribuer à la mise en œuvre d'actions de prévention
- Être capable d'informer les personnes désignées dans le plan d'organisation de la prévention de l'entreprise de la /des situation(s) dangereuse(s) repérée(s)

EQUIPIER PREMIER INTERVENTION (EPI)

Informations

OBJECTIF(S):

- Etre capable de donner l'alerte rapidement.
- Utiliser les moyens de première intervention pour faire face à un feu.
- Connaissance du signal d'alarme, des cheminements et de la conduite à tenir pour mener à bien une évacuation.
- Désignation du personnel, connaissance de leurs missions, des techniques et des consignes de sécurité.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES:

- Théorie : vidéoprojecteur, vidéos, tableau, livret de formation, aide mémoire, exercices.
- Pratique: 3 types d'extincteurs, bac à feu ... Evaluation de fin de stage.

PRE-REQUIS:

- Aucun

PUBLIC:

Personnel désigné par le responsable d'établissement, conformément au code du travail et aux règles de l'APCAD.

DUREE:

7 heures

Module 1 : Théorie : Première partie

- Missions de l'E.P.I. La réglementation
- Conséquences et causes d'un incendie dans
- La société
- Le triangle du feu
- L'alerte et l'alarme
- Les modes de propagation du feu
- La différence entre un feu et un incendie (la règle des 3 min film : petites causes, grands effets)
- Les classes de feu
- Les différents types d'extincteurs et leurs rôles
- L'effet des produits extincteurs sur un feu
- Les règles de sécurité sur les extincteurs
- Distances d'attaque du feu
- Le permis de feu

Module 2 : Pratique : Première partie

- Apprentissage de l'extinction de divers types de feux par une mise en situation (bacs à gaz)
- Exercice des modes de propagation des fumées dans un local à l'aide d'un fumigène (si possible)

Module 3 : Théorique : Deuxième partie

- Techniques d'évacuation par rapport aux bâtiments
- La définition et les missions d'un guide, d'un serre-file et du chargé de sécurité (film: évacuation)
- Conséquences d'une victime
- Les fumées et l'homme
- Les consignes de sécurité

Module 4 : Pratique : Deuxième partie

- Visite du site
- Le dégagement d'une victime dans un Local enfumé clos

EV RP LE DOCUMENT UNIQUE

Informations

OBJECTIF(S):

- Connaître les étapes d'une démarche d'EV RP (Evaluation des risques professionnels).
- Savoir réaliser un document unique de prévention.

METHODES ET MOYENS

PEDAGOGIQUES:

- Application pratique de la mise en oeuvre du document unique.
- Questionnaire d'évaluation en fin de formation.

PRE-REQUIS:

- Aucun

PUBLIC:

Tout public

DUREE:

7 heures

Module1 : Comment appréhender le cadre réglementaire et conventionnel ?

- Rappel des textes en vigueur
- Réagir et appréhender le cadre réglementaire face à l'administration

Module 2 : Qu'est ce qu'une démarche d'EV RP (Evaluation des Risques Professionnels) ?

- Méthode d'identification
- Organisation à mettre en place dans l'entreprise
- Identification, analyse et classification des risques et des dangers à partir des postes de travail (ex : blessure, brûlure...)
- Les principaux risques rencontrés dans les entreprises C.H.R.D. par rapport aux données et aux indicateurs existants
- Les actions de prévention à proposer

Module 3 : Les différentes phases de réalisation du document unique de prévention:

- Présentation de la forme et du contenu
- Modalités de réalisation
- Elaboration du programme d'action
- Suivi des actions
- Mise à jour du document
- Validation de la formation

Module 4 : Application pratique de la mise en oeuvre du document unique

GESTES ET POSTURES

Informations

OBJECTIF(S):

- Adopter les bonnes postures.
- Cette formation vous permettra de connaître les bons gestes pour éviter les pathologies physiques et obtenir ainsi des réflexes professionnels en toutes circonstances.

METHODES ET MOYENS

PEDAGOGIQUES:

- Exercices pratiques réels basés sur un apport théorique avec l'étude de cas concrets et l'analyse de situations rencontrées par les participants dans leur cadre de travail.
- Questionnaire d'évaluation en fin de formation.

PRE-REQUIS:

- Aucun

PUBLIC:

Tout personnel de l'hôtellerie dont les fonctions impliquent des tâches physiques, de la manutention de charges: personnel d'étage et d'entretien, femme de chambre, personnel de réception bagagistes.

DUREE:

7 heures

Module1 : Présentation

- Accidents du travail : les différents types d'accidents
- Prévention des accidents du travail
- La législation en vigueur

Module 2 : Le corps, le mauvais geste, les pathologies

- Notions d'anatomie : le squelette, le dos, la colonne vertébrale Fonction des membres inférieurs et supérieurs
- Les mauvaises postures, la fatigue, les gestes répétitifs
- Les accidents
- Les facteurs aggravants
- Cerner ses capacités physique individuelles

Module 3 : Les bons gestes professionnels et les bonnes postures

- Les principes de sécurité physique et de prévention
- L'économie d'effort
- La gestuelle de protection : sécuriser sa colonne vertébrale
- Gestes professionnels au poste de travail : démonstration, exécution, observation, correction

Module 4 : Suivi des participants en situation de travail

- Vérification des acquis et de leur mise en pratique Questions/réponses
- Progression et points à améliorer

FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT

Informations

OBJECTIF(S):

- Permettre aux stagiaires de comprendre le rôle et les attributions du CHSCT, sur les questions de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail, au sein des entreprises.
- Donner, aux membres du CHSCT, la méthodologie de recherche pour accéder aux documents nécessaires à la réalisation de leur mission.

METHODES ET MOYENS

PEDAGOGIQUES:

- Intervenants spécialisés sur le droit des représentants du personnel.
- Paper-board, Vidéo projecteurs et PC
- Etudes de cas de situation d'entreprise.
- Supports pédagogiques.
- Questionnaires d'évaluation des connaissances en début et fin de formations.
- Fiche d'évaluation de la formation.

PRE-REQUIS:

- Aucun

PUBLIC:

Les membres du C.H.S.C.T. venant d'être élus

DUREE:

21 heures

Module 1 : L'historique

Module 2 : Le droit des institutions du personnel

Module 3 : Le droit social

- Code du travail
- Conventions collectives
- Accords d'entreprise

Module 4 : Création d'un CHSCT

- Obligation des membres
- Composition
- Crédit d'heures
- Autorisations
- Secrétariat
- Rôle du président

Module 5 : Présentation du CHSCT

- Prévention
- Composition
- Rôle
- Fonctionnement
- Formation

Module 6 : Rôle et Missions du CHSCT

- Information
- Prévention : Hygiène, gestes et postures
- Document Unique et risques professionnels
- Contact avec l'administration (médecine du travail, risques psychosociaux)
- Relations avec le chef d'entreprise
- Intervention du CHSCT dans le cas d'accident de travail et droits d'alertes

Module 7 : Fonctionnement du CHSCT

- Réunion
- Ordre du jour
- Environnement
- Procès-verbal
- Documents

HABILITATION ÉLECTRIQUE H0B0

Informations

OBJECTIF(S):

A la fin de cette formation, le stagiaire doit être capable de connaître les dangers de l'électricité et d'analyser le risque électrique.

- Intégrer la prévention dans l'organisation du travail.
- Mettre en œuvre les mesures de prévention et les instructions de l'employeur.
- Connaître la conduite à tenir en cas d'accident ou d'incendie d'origine électrique.
- Une évaluation dans les conditions définies par la NFC 18510 est réalisée à la fin de la formation, permettant à l'employeur de décider ou non d'habiliter l'opérateur.

PRE-REQUIS:

- Aucun en électricité.
- Être capable de comprendre les instructions de sécurité

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Vidéo projecteur, diaporama, matériel pédagogique.
- Contrôle des connaissances
- Test fin de formation.
- Remise d'un avis après formation à l'employeur.
- Remise d'une attestation de formation.
- Remise d'un aide mémoire.
- Signature du registre de sécurité.

PUBLIC:

Exécutant de travaux non électriques

DUREE:

7 heures

Module 1 : Tronc Commun

Module 2 : « B0 H0 H0V Exécutants de travaux d'ordre non électrique »

Module 3 : Evaluation théorique et pratique

ACCESSIBILITÉ ERP/HANDICAP

Informations

OBJECTIF(S):

- Acquérir les bases du diagnostic ERP accessibilité.
- Maîtriser et connaître la réglementation face au handicap.
- Maîtriser le déroulement d'un audit.
- Maîtriser et connaître la rédaction du rapport.

PRE-REQUIS:

- Aucun

PUBLIC:

Architectes, diagnostiqueurs, professionnels de l'Immobilier, toutes personnes ayant une entreprise dont les normes obligatoires ne sont pas à jour

DUREE:

16 heures

Module 1 : Définir la situation de handicap

- Les différents types de handicap
- Les différentes situations de handicap

Module 2 : Analyser les enjeux de l'accessibilité

- Les enjeux du handicap et de l'accessibilité
- L'accessibilité et la qualité d'usage (capacité à répondre aux attentes des usagers)
- Les différentes formes de l'accessibilité : le déplacement dans l'espace et l'utilisation des outils

Module 3 : Intégrer le contexte et le cadre réglementaire

- L'évolution de la réglementation
- Prendre en compte l'accessibilité numérique
- Les domaines couverts par la réglementation sur l'accessibilité
- Les obligations et délais pour les ERP et les Installations Ouvertes au Public (IOP)
- Les acteurs de l'accessibilité

Module 4 : Rendre accessible les ERP

- La prise en compte des différents handicaps
- La logique de chaîne de déplacement
- Les règles d'accessibilité
- Les caractéristiques relatives au repérage et à la sécurité
- La recherche de solutions et de contraintes

Module 5 : Les circulaires interministérielles

- Les objectifs du diagnostic
- Les aides financières
- La manière de présenter la démarche
- La prise en compte des parties prenantes
- Le niveau de détail
- Les actions réalisables à court et moyen terme
- La méthodologie d'évaluation de l'accessibilité
- Le relevé de terrain

Module 6 : Les différents logiciels de ERP

Module 7 : La rédaction du rapport définitif et l'estimation des coûts de mise en conformité

Les formations

Hôtellerie

L'ACCUEIL EN RECEPTION HOTELLIÈRE

Informations

OBJECTIF(S):

- Renforcer l'image de l'hôtel auprès du client.
- Optimiser l'accueil.
- Satisfaire et fidéliser.
- Soigner la première et la dernière impression.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Cours théoriques et mises en situation par des jeux de rôle.
- Remise d'un support de cours.

PUBLIC:

Réceptionnistes

DUREE:

14 heures

Module 1 : L'accueil définition

Module 2 : Veillez à l'essentiel, l'image de l'hôtel au quotidien

- La qualité de l'accueil, des produits et des services

Module 3 : Le check in

- Attitude et comportement du personnel d'accueil à l'arrivée, pendant le séjour et lors du départ
- Les règles d'or
- La prise de contact avec le client
- La prise en compte des besoins, des attentes, la reformulation
- Répondre à la demande, satisfaire le client
- Une dernière impression favorable

Module 4 : Le check out et la prise de congé

- Les objectifs : comment satisfaire le client et le fidéliser

Module 5 : L'accueil téléphonique

- La réservation (1er contact, évaluation de la demande, proposition)
- L'information

Module 6 : Affirmation de soi : les comportements refuges

Module 7 : La réclamation : comment la traiter ?

Les 3 étapes

- Les 10 épouvantables pour l'image
- L'origine de la réclamation
- Le délogement

Module 8 : La vente additionnelle

Promouvoir et vendre les produits :

- Petit déjeuner
- Parking
- Restauration

METTRE EN PLACE ET RÉUSSIR SES UPSELLINGS EN RÉCEPTION

Informations

OBJECTIF(S):

- Mieux maîtriser son langage verbal et non-verbal.
- Prendre conscience des enjeux de la mission « accueil ».
- Repérer les particularités de l'accueil physique et téléphonique.
- Acquérir des outils pour répondre aux comportements déstabilisants et désamorcer les situations conflictuelles.
- Maîtriser les techniques de vente.
- Augmenter le chiffre d'affaires.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Jeux de rôle filmés et analysés.
- Elaboration d'un plan d'action individualisé.
- Remise d'un support de cours.

PUBLIC:

Réceptionnistes d'hôtel

DUREE:

14 heures

Module 1 : Maîtriser son langage verbal et non verbal

- Le langage verbal (vocabulaire, ton, débit, articulation et volume)
- Le langage non verbal (tenue vestimentaire, gestes, regard, posture...)

Module 2 : L'accueil téléphonique et physique

- Saluer le client à son appel / arrivée
- Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation
- Transmettre un message clair
- Faire patienter
- Prendre congé

Module 3 : La gestion des réclamations

- Faire preuve d'empathie
- Savoir garder son calme
- Pouvoir recadrer le client qui s'emporte
- Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation
- Prendre des notes
- Proposer des solutions
- Assurer le suivi en interne et auprès du client

Module 4 : Anticiper pour générer la vente additionnelle

- Connaître l'ensemble des services de l'hôtel
- Savoir quels sont les produits à forte marge

Module 5 : Offrir une excellente dernière impression de l'accueil reçu et le féliciter de son choix

- Lui proposer et expliquer les services de l'hôtel

ÊTRE UNE FEMME DE CHAMBRE EFFICACE

Informations

OBJECTIF(S):

- Optimiser son organisation.
- Connaître le produit.
- Valoriser l'image de son hôtel.
- Maîtriser les techniques de nettoyage, la marche en avant
Faciliter la clôture et la prise de fonction.

PRE-REQUIS:

- Connaissances basiques du service dans les étages.

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Mises en situation : Alternance de moments théoriques et participatifs
Implication des participants par échange d'expérience et débats sur des situations concrètes (procédures et produits utilisés, situations rencontrées par les participants).
- Vidéos.

PUBLIC:

Femmes de chambre

DUREE:

14 heures

Module 1 : Prise de fonction (Bureau de la gouvernante)

- Profil de la gouvernante
- Journée type et profil d'une femme de chambre
- Les consignes à prendre
- Remise de passe
- Préparation du chariot /présentation du chariot

Module 2 : Les produits et le linge

- Les chambres des différentes catégories d'hôtels
- Les produits d'accueil et leur usage
- Equipement et matériel à disposition du client
- Le linge et son utilisation
- Les locaux à usage du client

Module 3 : Comportement et communication

- Communication verbale et non verbale
- Attitude, gestuelle et comportement envers les clients Accueil et satisfaction client (répondre aux attentes) Hygiène vestimentaire et corporelle
- Sensibiliser à la sécurité des biens dans les chambres
- Relation et interdépendance avec les autres services

Module 4 : Les procédures de remise en état des chambres

- A blanc (départ), recouche
- VIP et service de la couverture
- Autocontrôle
- Les objets trouvés et demandes de réparation

Module 5 : Clôture de la journée

- Préparation et rangement du chariot pour le lendemain
- Remise des passes et des planches de travail

Module 6 : Bilan de la formation

FORMATION DES GOUVERNANTES

Informations

OBJECTIF(S):

- Optimiser son organisation.
- Connaître le produit.
- Valoriser l'image de son hôtel.
- Maîtriser les techniques de nettoyage, la marche en avant.
- Faciliter la clôture et la prise de fonction.

PRE-REQUIS:

- Connaissances basiques du service dans les étages

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Mises en situation : Alternance de moments théoriques et participatifs
Implication des participants par échange d'expérience et débats sur des situations concrètes (procédures et produits utilisés, situations rencontrées par les participants).
- Vidéos.

PUBLIC:

Femmes de chambre

DUREE:

14 heures

Module 1 : Prise de fonction

- Profil de la gouvernante et responsabilités
- Organisation de la journée de travail Planification des équipes
- Délégation et répartition des tâches
- Fixer les priorités du jour
- Check list ouverture
- Le chariot d'étages

Module 2 : Mon environnement équipe de travail

- Comportement et communication professionnels
- Le comportement (les 4 attitudes) dans les relations interpersonnelles
- Fixer des objectifs règles du jeu du manager minute
- Gérer les conflits au sein de l'équipe
- Gérer les réclamations clients

Module 3 : Procédures de contrôle et d'inspection

- Chambres et parties communes
- La marche en avant
- La remise des chambres
- Le triangle de qualité Zéro défaut (charte qualité 80% min) Les conseils et précautions d'usages dans les étages
- Les réparations et objets trouvés

Module 4. Clôture de la journée

- Chec: list fermeture
- Feed back
- Les points positifs (résultats obtenus)
- Les points négatifs (les points insuffisants à améliorer)

Module 5 : La gestion et traitement du linge et des produits (option)

- Gestion du linge : jeux et traitement (en location ou en propre) Les produits d'accueil et d'entretien
- Les fiches techniques (entrées et sorties)
- Les inventaires

UN SERVICE PETIT-DÉJEUNER REUSSI

Informations

OBJECTIF(S):

- Optimiser la qualité du service.
- Optimiser son organisation.
- Etre efficace avant, pendant et après le service.
- Savoir organiser et servir le petit-déjeuner en chambre.
- Connaître les différents services à table en salle.
- Connaître les règles d'hygiène de base.
- Améliorer le service au client.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Alternance d'apports théoriques et de pratique
- Support papier sur les techniques réalisées

PUBLIC:

Personnel du service petit déjeuner, femmes de chambre, cafetières, *night Auditors* / Veilleurs de nuit.

DUREE:

14 heures

Module 1 : Présentation des différentes formes

de petit déjeuner en hôtellerie:

- Le petit déjeuner simple
- Le petit déjeuner continental
- Le petit déjeuner américain
- Le petit déjeuner à la carte
- Le buffet petit déjeuner

Module 2 : Organisation du service petit déjeuner

- Simple et continental
- Américain et Buffet
- A la carte

Module 3. Mise en place du service en salle

- Mise en place et dressage de la salle et du buffet
- Rangement et nettoyage de la salle après le service
- Mise en place pour le service du restaurant
- Préparation des mises en place pour le lendemain

Module 4 : Mise en place du service en chambre

- Mise en place et dressage des plateaux
- Débarrassage des plateaux en chambre

Module 5 : Etre efficace pendant le service

- Préparation des tâches avant l'arrivée du client
- Réapprovisionnement du buffet pendant le service
- Débarrassage et nettoyage

Module 6 : Les différents types de service en salle

- Le service à l'anglaise
- Le service à la française
- Le service au guéridon ou à la russe
- Le service à l'assiette

Module 7 : Accueil et service des clients

- La tenue vestimentaire
- Garder la bonne distance avec le client
- La prise de commande
- L'accueil du client en chambre Vocabulaire français/anglais
- Les clés d'un petit déjeuner réussi

Module 8 : Les règles d'hygiène de base à respecter

- Les aliments disposés sur le buffet
- Le conditionnement des aliments après le service
- Le nettoyage de la salle et de l'office

LE YIELD MANAGEMENT DANS SON HÔTEL

Informations

OBJECTIF(S):

- Mettre en place une démarche de pilotage et d'optimisation des ventes pour maximiser le chiffre d'affaires et la marge opérationnelle.

PRE-REQUIS:

- Plusieurs années d'expérience en hôtellerie

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Présentation PowerPoint adressée en fin de cursus et exercices d'application.
- Test d'évaluation en fin de formation

PUBLIC:

Propriétaire, directeur, directeur adjoint, chef de réception, responsable réservation

DUREE:

14 heures

Module 1 : Les fondements du Yield Management, historique et actualité

- Introduction de la discipline
- Concepts de base

Module 2 : Pourquoi est il nécessaire de prévoir son activité ?

Module 3 : L'analyse du passé

Module 4 : Synthétiser votre historique

Module 5 : Anticiper l'avenir et planifier votre activité

Module 6 : Piloter vos ventes au quotidien

- Comment coter les groupes

Les formations

Restauration

La carte

CUISINE TRADITIONNELLE

Informations

OBJECTIF(S):

- Réaliser des prestations culinaires créatives.
- Mettre en avant l'aspect qualitatif et diététique de chaque entrée et chaque plat.
- Revisiter les plats traditionnels avec la cuisine créative.

PRE-REQUIS:

- Avoir des notions de cuisine

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

Nombreux exemples, étude de cas, questionnaire d'évaluation en début et fin de stage, feuilles d'émargements, attestation de fin de stage.

PUBLIC:

Chefs cuisiniers, cuisiniers, aide cuisiniers

DUREE:

21 heures

Module 1 : Mise en œuvre

- Réalisation des sauces
- Réalisation des légumes
- Réalisation des entrées
- Réalisation des plats

Module 2 : Exemple de plats traditionnels

Module 3 : Préparer, cuire et dresser des hors d'œuvres et des entrées chaudes

Module 4 : Cuisine créative autour des plats traditionnels

Module 5 : Développer sa créativité

Module 6 : Préparer et cuire des plats au poste chaud

SNACKING ET SANDWICH

Informations

OBJECTIF(S):

- Apprendre à réaliser un sandwich.
- Choisir son matériel, gérer son stock, les règles d'hygiène.
- Confectionner des sandwiches, les pâtes et autre.
- Découvrez la fabrication professionnelle de multiples. salades, paninis et autres...
- Les pâtes et sauces / Associer les types.

PRE-REQUIS:

- Maîtriser la pâtisserie

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Apports théoriques
- Travaux dirigés et démonstrations en laboratoire, les stagiaires réalisent eux mêmes les productions.
- Dégustation et analyse critique des productions.

PUBLIC:

Personnel de boulangerie / pâtisserie

DUREE:

21 heures

Module 1 : Tout le snacking

- Le hot dog
- Le croque -monsieur
- Les salades
- Les burgers
- Le club Le Sandwich à l'Italienne
- Les sandwiches baguette
- Le panini (salé, sucré) Les pâtes
- Les sauces
- Les quiches
- La bruschetta
- Frites fraîches
- Les desserts
- Tarte aux fruits
- Fondant caramel
- Pana cotta
- Tiramisu
- Macédoine de fruits

LES PIZZAS

Informations

OBJECTIF(S):

A l'issue de la formation chaque stagiaire saura réaliser une pizza.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Entretien avec le professionnel.
- Laboratoire de cuisine.
- Remise d'un guide de recette et méthodologie.
- Questionnaire d'évaluations.

PUBLIC:

Professionnel du secteur

DUREE:

21 heures

Module 1 : Connaître et savoir faire les principaux empâtements

- Direct Indirect Poolish
- Incorporer de la farine de soja
- Bouler manuellement les pâtons

Module 2 : Etalage manuel des pâtons
(sans rouleaux, ni machine)

Module 3 : Enfournier et défournier

Module 4 : Les 3 sortes de cuisson
(bois, gaz, électrique)

Module 5 : Elaborer différentes sortes de pizzas

- Basique
- Classique
- Gastronomique
- Sucrée / salée
- Calzone (chausson)

PÂTISSERIE PROFESSIONNELLE

Informations

OBJECTIF(S):

- Acquérir les techniques de base en pâtisserie.
- Élaborer des pâtisseries, des entremets, des viennoiseries.
- Comprendre le food pairing « association des saveurs ».

PRE-REQUIS:

- Maîtriser la pâtisserie

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Démonstrations et application en laboratoire: les stagiaires réalisent eux mêmes les productions
- Dégustation et analyse des productions
- Apports théoriques, technologie appliquée

PUBLIC:

Personnel de boulangerie-pâtisserie

DUREE:

21 heures

Module 1 : Bases de la pâtisserie

- Réalisation de pâtes, crèmes, biscuits et viennoiseries...

Module 2 : Pâtisserie d'assemblage

Découverte des produits d'assemblage

- les pâtes, les biscuits, les crèmes...

Module 3 : Tartes sucrées

La réalisation de pâtes classiques aux saveurs nouvelles:

- brisées, feuilletées...

Module 4 : Entremets

- Les techniques de fabrication de biscuits et de garnitures
- Les différentes formes de montages: en cercle, en carré, en cadre...

Module 5 : Macarons

- 130 sortes
- Technique de fabrication et cuisson des macarons.

Module 6 : Pâtisseries Revisitées

- Mille-Feuilles
- Tarte au citron
- Tarte aux fruits
- Tarte chocolat
- Paris Brest

PÂTISSERIE SANS GLUTEN

Informations

OBJECTIF(S):

- Maîtriser les différentes farines afin de maîtriser la pâtisserie sans gluten.

PRE-REQUIS:

- Maîtriser la pâtisserie

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Pédagogie active et participative, échanges d'expériences et discussions, exposés, diaporamas, film, évaluation sur le déroulement de la formation réalisée par les stagiaires.

PUBLIC:

Professionnels du secteur

DUREE:

21 heures

Module 1 : Préparation et fabrication

Module 2 : Les Différentes farines

- Châtaignes
- Pois chiches
- Sarrasin
- Féculs de pomme de terre
- Amidon de maïs

Module 3 : Les Différentes Pâtisseries

- Moelleux aux poires
- Fondant au chocolat
- Madeleines
- Gâteau au yaourt de soja
- Muffin aux pépites de chocolat
- Gâteaux aux amandes
- Les Flans et Clafoutis
- Gâteau de riz
- Congolais

AUGMENTEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE AUX FRUITS ET LÉGUMES SCULPTÉS

Informations

OBJECTIF(S):

- Eveiller l'intérêt du client en valorisant une vitrine, un buffet, une table, un plat...avec des fruits et légumes sculptés.
- Augmenter son chiffre d'affaire en se démarquant de la concurrence avec une touche artistique originale.
- Mieux vendre des cocktails en réalisant des décors de verre.

PRE-REQUIS:

- Connaître la cuisine et le service à table

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Matériel de découpe et de sculpture
- Fruits et légumes
- Fleurs, végétaux variés
- Contenants
- Tabliers de protection
- Paper board
- Diaporama

MOYEN D'EVALUATION :

Fiche d'évaluation de la formation.

PUBLIC:

Tout public, cuisiniers, détaillants fruits, légumes et primeurs, traiteurs, barmen, personnel de salle (H/F).

- Possibilité de cours privés

DUREE:

7 heures par groupe de 8 personnes maximum, 6 personnes minimum

Module1 : Présentation du cours, du matériel et des objectifs

Module 2 : Réaliser des décors cocktails.

Module 3 : Réalisation d'éléments décoratifs sur fruits et légumes de petite dimension

Module 4 : Compositions décoratives végétales

Module 5 : Eviter la perte

- Recettes de soupes et smoothies
- Synthèse et conclusion de la journée (Nombre d'éléments décoratifs réalisés selon la dextérité des participants).

Nota : Les participants peuvent emmener leur production à l'issu du cours.

LES GLACES

Informations

OBJECTIF(S):

- Maîtriser la fabrication des glaces et sorbets.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Démonstrations des pratiques professionnelles.
- Formation action : les stagiaires participent à l'ensemble des réalisations.
- Apports technologiques appliqués.
- Dégustation et analyse critique des productions.

MOYEN D'EVALUATION:

Fiche d'évaluation de la formation et du lieu de formation.

PUBLIC:

Professionnel du secteur

DUREE:

21 heures

Module 1 : Préparation et fabrication

Module 2 : Différence entre glaces et sorbets

- Sorbets à base de fruits
- Glaces à base de crème anglaise
- Mise en application et fabrication

Module 3 : Desserts sur assiette ou en coupe

- Banana split
- Poire Belle Hélène
- Pêche Melba
- Dame blanche

Module 4 : Techniques et Hygiène Sécurité Alimentaire

SUCRE TIRÉ

Informations

OBJECTIF(S):

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mettre en œuvre les techniques de base du travail des différents sucres.
- Réaliser des décors en sucre pour des desserts assiettes

PRE-REQUIS:

- Maîtrise de la pâtisserie professionnelle

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Démonstrations des pratiques professionnelles.
- Formation action : les stagiaires participent à l'ensemble des réalisations.
- Apports technologiques appliqués.
- Dégustation et analyse critique des productions.

PUBLIC:

Commis, seconds et chefs

DUREE:

16 heures

Module 1 : Apprentissage des bases et travail sur les différentes techniques du sucre

- pastillage, tiré, etc.

Module 2 : Réalisation de sucre tiré, éléments de décors.

Module 3 : Apprentissage des méthodes de conservation

Module 4 : Mise en valeur d'un dessert en assiette en restaurant

Module 5 : Effectuer des feuilles en sucre, des anneaux etc.

VALORISEZ VOS ASSIETTES SUCRÉES ET SALÉES

Informations

OBJECTIF(S):

- Apporter de la valeur ajoutée à vos assiettes par des présentations soignées, créatives et audacieuses.
- Choisir les bons contenants et appréhender des gestes simples pour valoriser vos recettes.

PRE-REQUIS:

- Il est recommandé de maîtriser les fondamentaux de la cuisine pour suivre la formation

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Apports théoriques et pratiques
- Mise en pratique au sein du restaurant
- Supports de formation maîtriser le dressage de vos plats en cuisine

PUBLIC:

Cuisinier, chef de cuisine

DUREE:

7 heures

Module1 : Savoir appréhender les attentes du consommateur

- Le rôle du visuel dans la satisfaction client
- Le principe du « donner envie » dans le cadre du dressage d'un dessert ou d'une entrée

Module 2 : Maîtriser les techniques fondamentales de dressage des entrées ou des desserts

- La présentation générale de l'assiette
- Choisir un contenant adapté et valorisant pour ses produits
- Organiser et équilibrer son plat
- Positionner ses produits pour encourager l'appétence
- Focus sur la propreté d'une assiette
- La présentation des produits
- Savoir mettre en valeur ses produits (hauteur et profondeur)
- Savoir jouer avec l'aspect, la texture et la qualité des produits
- Savoir réaliser des décors professionnels
- Maîtriser les accords de couleurs
- Savoir agrémenter son dressage avec des décors annexes

Module 3 : De la théorie à la pratique : atelier dressage

- Réalisation de dressage à partir des produits ou plats proposés
- Briefing et débriefing à partir de la réalisation des stagiaires
- Savoir réaliser un dressage à partir de rien !

Les formations

Restauration

La cuisine

L'ART D'ACCOMMODER LES RESTES

Informations

OBJECTIF(S):

- Développer le réemploi de la nourriture et prolonger la durée d'usage des produits en assurant une utilisation des ressources plus efficace.

PRE-REQUIS:

- Avoir une expérience en cuisine ou en salle d'au moins un an

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Ateliers culinaires

PUBLIC:

Chef de cuisine, second de cuisine, commis, gérant restaurateur, personnel de salle

DUREE:

7 heures

Module 1 : Utilisation des restes de poulet, canard

- Quelques recettes, rilette de poulet, tartines, parmentier de canard, club sandwich, boulette, attente de table, crêpe fourrée, croquettes de viande, salade de pot-au-feu, vol-au-vent de volaille, tomates farcies, hachis parmentier, bouillon au poulet, wraps à l'aigre-doux, spaghetti bolognaise

Module 2 : Chutes de légumes, fruits

- Une purée, des chips d'épluchures aux épices, soupe de fanes de radis aux crevettes, soupe de fane de poireaux et POT, banane trop mure en papillote, crème au zeste d'orange, crumble, tarte aux légumes, velouté de laitue aux noisettes, crème d'asperges, beignets de chou-fleur, gratin « Mets-y tout », potage aux fanes de radis, gaspacho, flan de légumes

Module 3 : Restes de poissons et crustacés

- Croquette de poisson, soupe de moule, soupe de poisson, cannelloni de poisson, soufflé, terrine, bouchées de fruit de mer, aumônière de poisson et ou crustacé, poisson au fenouil, boulettes de poisson, rillettes de poisson, risotto aux têtes de crevettes, soufflé de poisson, salade de poisson « sauce verte »

Les formations

Restauration

La salle

RÉUSSIR UN SERVICE : LES PRINCIPAUX POINTS CLEFS À MAÎTRISER

Informations

OBJECTIF(S):

- Apporter au personnel de salle les connaissances et les techniques qui leur permettront d'optimiser le service et d'assurer une prestation de qualité.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Participative (questions, réponses), active, démonstrative échanges de pratiques entre professionnels.
- Jeux de rôles.
- Vidéos.

MOYEN D'EVALUATION:

Exercices et mise en situation réelle

PUBLIC:

Personnel de salle et de bar

DUREE:

14 heures

Introduction à la formation

- Présentation des stagiaires
- Présentation des thèmes développés
- Présentation de l'objectif du stage

Module 1 : La mise en place de la salle à manger

- Préparation des tables et mise en place des sièges
- Mise en place des différentes pièces composantes d'un couvert

Module 2 : L'accueil et la prise en charge du client

- Attitude et comportement d'accueil
- Suivi du client

Module 3 : Présentation de la carte

- La composition et l'argumentation commerciale des mets présentés à la carte
- Les boissons proposées à la carte

Module 4 : Le service des vins

- L'accord des mets et des vins

Module 5 : La prise de commande et son exécution

- L'attitude gestuelle
- La rédaction du bon de commande
- L'annonce des bons

Module 6 : Les principales méthodes de service

- Service « à l'assiette »
- Service « à la Française »
- Service « à l'Anglaise »
- Service « à la Russe » ou Service « au guéridon »

Module 7 : Le débarrassage

Module 8 : Les règles de service

- Consigne à respecter
- Incidents à éviter

Module 9 : Le profil du personnel de restaurant

Module 10 : Planification et organisation du travail en salle

Module 11 : Le mobilier, le matériel et le linge

Module 12 : Les approvisionnements et contrôle de stockage

LA VENTE ADDITIONNELLE

Informations

OBJECTIF(S):

- Développer des comportements efficaces dans la vente en face à face pour augmenter les ventes de son établissement.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Jeux de rôle filmés et analysés.
- Élaboration d'un plan d'action individualisé.
- Remise d'un support de cours.
- Questionnaire d'évaluation en fin de formation.

PUBLIC:

Professionnel du secteur

DUREE:

14 heures

Module 1 : Maitriser les compétences techniques

- Préparer l'arrivée du client avant le service
- Maîtriser son offre et les spécificités du jour, connaître les produits à forte marge
- Présenter les spécialités, le menu du jour ou les formules pour les rendre attractives
- Commercialiser la carte, les menus, les suggestions, la cave, le bar (argumentation commerciale, connaissance du produit et du terroir)
- Savoir questionner avec tact, situer le contexte et les besoins correspondants
- Développer une attention constante de l'arrivée au départ de chaque client

Module 2 : Renforcer ses connaissances en techniques de vente

- Les règles du premier contact L'installation d'un climat de confiance L'écoute – la parfaite compréhension
- L'argumentaire de vente
- Les techniques de questionnements
- La conclusion, la prise de congé et le suivi

Module 3 : Les étapes clés de la vente additionnelle

- Proscrire les questions qui brisent la vente
- Etre proactif lorsque le client ne sait pas quoi choisir
- Comment vendre le plat du jour ?
- Comment vendre plus de vin ?
- Comment vendre des desserts ?
- Comment vendre un apéritif ?
- Comment intéresser aux nouveaux produits ?

Module 4 : Méthode pédagogique

- Jeux de rôle filmés et analysés
- Élaboration d'un plan d'action individualisé
- Remise d'un support de cours

ÊTRE UN SERVEUR PERFORMANT

Informations

OBJECTIF(S):

- Mieux accueillir et conseiller les clients.
- Maîtriser les arguments de vente additionnelle.
- Savoir gérer une réclamation.
- Comprendre l'importance de l'image de soi et la valoriser.
- Augmenter le ticket moyen et fidéliser la clientèle.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Cours théoriques et mises en situation par Jeux de rôle.
- Remise d'un support de cours

PUBLIC:

Serveurs en CHR

DUREE:

14 heures

Module 1 : La notion de client

- Qu'est ce qu'un client, que vient-il chercher dans votre établissement ?

Module 2 : Prenez conscience de votre image et développez la !

- Le langage verbal (vocabulaire, ton, débit, articulation)
- Le langage nonverbal (tenue vestimentaire, gestes, regard, posture...)

Module 3 : La prise en charge du client

- Le saluer à l'accueil et au départ
- Cerner ses besoins, donner envie de consommer
- Maîtriser la composition de votre offre
- Déterminer les étapes clés pour réussir la vente additionnelle
- Traiter les objections

Module 4 : Le traitement des réclamations

- Être à l'écoute, questionner, reformuler, se mettre d'accord sur une solution

PERSONNALISER SA CARTE

Informations

OBJECTIF(S):

- Augmenter son chiffre d'affaire en optimisant sa carte au file des saisons.

PRE-REQUIS:

- Connaitre la cuisine et le service à table.

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Nombreux exemples, étude de cas, questionnaire d'évaluation en début et fin de stage, feuilles d'émargements, attestation de fin de stage.

PUBLIC:

Chefs cuisiniers, cuisiniers, aide cuisiniers

DUREE:

16 heures

Module 1 : Comment personnaliser sa carte en sélectionnant des produits de saison de l'entrée au plat

Module 2 : Calibrage et présentation des assiettes

Module 3 : Mettre en valeur des produits à faible coûts d'achat

Module 4 : Comment transformer « les stocks dormants » en plats du jour

- Stock économat
- Stock congélateur
- Stock réfrigérateur

Module 5 : Améliorer les cuissons des viandes, des poissons et des légumes

Module 6 : Préparer une nouvelle gamme de sauces en fonction des saisons

Module 7 : Varier les cartes des desserts et cafés gourmand

Module 8 : Former le personnel de salle à la nouvelle carte

LA MISE EN VALEUR DES BUFFETS

Informations

OBJECTIF(S):

- Acquérir et développer les connaissances et techniques pour la mise en valeur des buffets.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Apports théoriques avec diaporama, vidéo et document récapitulatif de la session.
- Mise en situation individuelle et collective.

MOYEN D'EVALUATION:

Fiche d'évaluation de la formation et du lieu de formation.

PUBLIC:

Tout Public.

DUREE:

7 Heures

Introduction à la formation

- Présentation des stagiaires
- Présentation des thèmes développés
- Présentation de l'objectif du stage

Module 1 : Définition et présentation des buffets

Module 2 : Les différents types de buffets.

Module 3 : Les règles de base d'un beau buffet

Module 4 : Carcasses et implantation

Module 5 : Mise en situation collective

- Identification des attentes de la clientèle

Module 6 : Synthèse et conclusion

FIDÉLISER LE PERSONNEL EN RESTAURATION

Informations

OBJECTIF(S):

- Limiter le turnover, créer une dynamique d'entreprise, rendre stable le niveau de prestations.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Vidéo projecteur, PC.
- Élaboration d'un plan d'action individualisé.
- Remise d'un support de cours.

PUBLIC:

Gérants de restauration, chefs de cuisine, encadrements de cuisine

DUREE:

7 heures

Module 1 : Définir son type managérial

Module 2 : Effectuer un recrutement adapté

Module 3 : Valoriser l'homme, galvaniser le salarié

Module 4 : Responsabiliser le personnel, développer l'esprit d'initiative

Module 5 : Gérer le stress et les conflits

Module 6 : Utiliser les outils et les moyens de formation

Les formations

Restauration

La cuisine

REUSSIR SES COCKTAILS

Informations

OBJECTIF(S):

- Apprentissage et maîtrise des techniques pour réaliser les grands classiques cocktails.
- Optimiser sa carte de boissons.

PRE-REQUIS:

- Aucun

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Mise en pratique et préparation de cocktails dans une salle adaptée pour mise en situation.
- Recettes et supports vidéos.

MOYEN D'EVALUATION:

Fiche d'évaluation de la formation et du lieu de formation.

PUBLIC:

Toute personne souhaitant découvrir l'univers des cocktails et du bar ou étoffer son offre dans un bar, un débit de boissons

DUREE:

14 heures

Module 1 : La création de cocktail

- Comment fonctionne la création d'un cocktail ?
- Quelles sont les règles du mélange ?
- Quelles sont les bonnes pratiques ?
- Les produits à mélanger, ceux à ne pas mélanger ?
- Comment fonctionne un vrai professionnel du cocktail ?
- Créer votre propre cocktail

Module 2 : La communication commerciale

- Le savoir-faire pour s'adresser à un client
- Les techniques de vente et d'animation classique

Module 3 : Les bases de la réglementation

- Vente, transport de boissons alcoolisées
- HACCP Hygiène et sécurité alimentaire

OENOLOGIE :

VENDRE LE VIN EN FONCTION DES PLATS CHOISIS

Informations

OBJECTIF(S):

- Savoir parler des vins et avoir des repères lors de dégustation ou de repas d'affaires.
- Acquérir des connaissances de base sur la viticulture, l'élaboration d'un vin, la dégustation et le service du vin afin de gérer une cave.
- Vendre et de conseiller un client dans le choix de son vin.

PRE-REQUIS:

- Avoir des connaissances et de l'expérience dans le service en hôtellerie et/ou restauration.

MOYENS & METHODES

PEDAGOGIQUES:

- Exposés et Projection de supports visuels (Slides powerpoint, présentation d'affiches, documents) par région et type de vin
- Remise d'une documentation pédagogique

PUBLIC:

Personnel de la restauration désireux d'approfondir ses connaissances en oenologie.

DUREE:

14 heures

Module 1 : Historique

- L'origine de la vigne
- La culture et les travaux de la vigne

Module 2 : La dégustation

- Les principes de la dégustation
- Le vocabulaire : son utilisation et son impact sur les ventes
- Analyse sensorielle traduite sur des fiches de dégustation pour chaque vin ou mono cépage étudié
- Relations mets/vin

Module 3 : Les vignobles de France

- Étude par région au travers des facteurs inséparables : Cépages, climat, terroir, influence humaine, notion de « cru »
- Les vinifications : l'élevage du vin
- Les classements : la législation
- Le transport du vin

Module 4 : La cave

- Sa fonction, la cave du jour
- La gestion des stocks, la politique d'achat
- Les achats en « primeurs », les vins de garde
- Les pièces légales à conserver

Module 5 : Le service du vin, la prise de commande en salle

- Le conseil auprès du client.
- Le but de la décantation.
- La notion de service et d'aération du vin

Les formations

Titres professionnels

AMELIORER LA PERFORMANCE DE L'ACCUEIL EN RÉCEPTION

Informations

OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour performer dans le métier de réceptionniste en hôtellerie.
- Validation par l'obtention du Titre professionnel « Réceptionniste en hôtellerie »

PRE-REQUIS:

- Niveau de formation scolaire minimum exigé (connaissances indispensables pour entrer en formation) :
- Secondaire validé ou non (seconde, 1ère, terminale).
- Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement.

PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

DUREE:

108 heures
(105 heures de formation + 3 heures d'examens)

Module de base : Découverte de la formation et de l'emploi de réceptionniste en hôtellerie.

1 - Découverte du secteur professionnel

- Le tourisme en France
- L'offre de structures hôtelières en France et Île de FRANCE
- La classification hôtelière
- Les professionnels du secteur
- Enquête – métier sur site professionnel

2 - La démarche qualité et la professionnalisation du secteur par la formation et la VAE

3 - Présentation du métier de réceptionniste

4 - Analyse des compétences requises pour exercer le métier par l'étude du référentiel emploi activité compétence (REAC)

5 - Repérage des compétences à acquérir, à développer

6 - Le cadre législatif de l'exercice, les limites du champ de l'exercice professionnel du réceptionniste

Module 1 : Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

Module 2 : Procéder aux opérations de réservation, d'arrivée et de départ

Module 3 : Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

1 - Clôturer l'activité du service de la réception

- Clôturer une journée d'exploitation
- Les consignes
- Le rôle du night-auditor

2 - Suivre l'activité de la réception

- Les débiteurs
- Vérification de l'E-réputation de l'établissement
- Initiation au Yield Management
- « Ouvrir et fermer des chambres » sur le net
- Réaliser les statistiques analytiques de l'activité de l'établissement
- Réaliser les statistiques demandées par le ministère du tourisme
- Renseigner le tableau de bord de l'établissement

3- Anglais professionnel

AGENT D'HÔTELLERIE

Informations

OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour exercer le métier d'agent d'hôtellerie.
- Validation par l'obtention du Titre professionnel « Agent d'Hôtellerie ».

PRE-REQUIS:

- Notions d'anglais (comprendre des textes courts, répondre à des questions concrètes, poser des questions simples...).
- Sélection sur dossier de candidature, évaluations et entretien.

PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

DUREE:

633 heures et 40 minutes

Module de base :

- Découverte du secteur professionnel
- La démarche qualité et la professionnalisation du secteur par la formation et la VAE
- Présentation du métier de réceptionniste
- Analyse des compétences requises pour exercer le métier par l'étude du référentiel emploi activité compétence (REAC)
- Repérage des compétences à acquérir, à développer
- Le cadre législatif de l'exercice, les limites du champ de l'exercice professionnel du réceptionniste

Module 1 : Entretenir les chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier

Module 2 : Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier

- Entretenir les locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners
- Mettre en place la salle, le buffet et les petits déjeuners à l'étage
- Prendre la commande en prenant compte des spécificités de la clientèle et servir le petit déjeuner en chambre et en salle
- Vérifier, présenter et encaisser la note des petits déjeuners des clients

Module de préparation à l'emploi

- Stage en entreprise
- Session de validation

GOVERNANT(E) EN HÔTELLERIE

Informations

OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour exercer le métier d'agent d'hôtellerie.
- Validation par l'obtention du titre professionnel « Agent d'Hôtellerie ».

PRE-REQUIS:

- Notions d'anglais (comprendre des textes courts, répondre à des questions concrètes, poser des questions simples...)
- Sélection sur dossier de candidature, évaluations et entretien

PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

DUREE:

772 heures et 50 minutes

Module de base :

- Découverte du secteur professionnel
- La démarche qualité et la professionnalisation du secteur par la formation et la VAE
- Présentation du métier de réceptionniste
- Analyse des compétences requises pour exercer le métier par l'étude du référentiel emploi activité compétence (REAC)
- Repérage des compétences à acquérir, à développer
- Le cadre législatif de l'exercice, les limites du champ de l'exercice professionnel du réceptionniste

Module 1 : Contrôler la qualité de la production du service des étages

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement
- Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement
- Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service
- Animer et former le personnel de son secteur

Module 2 : Animer les équipes de son secteur

Module 3 : Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages

Module de préparation à l'emploi

- Stage en entreprise
- Session de validation

SERVEUR EN RESTAURATION

Informations

OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour exercer le métier de serveur en restauration.
- Validation par l'obtention du titre professionnel « Serveur en restauration »

PRE-REQUIS:

- La maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) est nécessaire
- Des notions en langue anglaise sont indispensables.

PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

DUREE:

671 heures et 50 minutes

Module 1 : Réaliser les travaux préalables au service en restauration

Module 2 : Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et anglais

Module 3 : Réaliser le service en restauration

Module de préparation à l'emploi

- Stage en entreprise
- Session de validation

RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE

Informations

OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour exercer le métier de réceptionniste en hôtellerie.
- Validation par l'obtention du titre professionnel.
« Réceptionniste en hôtellerie ».

PRE-REQUIS:

- Niveau de formation scolaire minimum exigé (connaissances indispensables pour entrer en formation):
- Secondaire validé ou non (seconde, 1ère, terminale)

Le candidat devra obligatoirement:

- Comprendre, parler, lire et écrire le français
- Maîtriser la langue anglaise (lire et comprendre le sens global de textes courants, écouter des dialogues courts, rapporter des projets simples...)
- Ne pas avoir de contre-indication médicale pour exercer le métier de Réceptionniste en hôtellerie, supporter la station debout prolongée.
- Bonne résistance physique
- Bonne résistance au stress

Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement

PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

DUREE:

842 heures et 45 minutes

Module de base :

- Découverte du secteur professionnel
- La démarche qualité et la professionnalisation du secteur par la formation et la VAE
- Présentation du métier de réceptionniste
- Analyse des compétences requises pour exercer le métier par l'étude du référentiel emploi activité compétence (REAC)
- Repérage des compétences à acquérir, à développer
- Le cadre législatif de l'exercice, les limites du champ de l'exercice professionnel du réceptionniste

Module 1 : Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients

Module 2 : Procéder aux opérations de réservation, d'arrivée et de départ

Module 3 : Contrôler et suivre l'activité du service de la réception

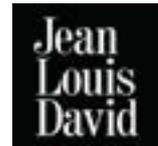
- Clôturer l'activité du service de la réception
- Suivre l'activité de la réception
- Anglais professionnel

Module de préparation à l'emploi

- Stage en entreprise
- Session de validation

Références

Ils nous font confiance.



AURÉLIE BIDERMAN



Formateurs

Notre équipe pédagogique



Marine D.

Formatrice en Vente Additionnelle

Marine D. détient une expérience solide et variée dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, de la boulangerie et de la pâtisserie. Responsable Communication chez Pizza Pino durant deux années consécutives de 2006 à 2008, elle rejoint Pomme de Pain en tant que Responsable Communication pendant trois ans de 2008 à 2011. Avec un dynamisme unique, elle saura mettre à la disposition de vos équipes les outils et les techniques de ventes indispensables pour augmenter votre ticket moyen.



Cyril G.

Formateur en pâtisserie et champion de France 2017 des desserts

Formateur depuis plusieurs années, j'ai été chef pâtissier durant plus de 10 ans dans différentes grandes entreprises parisiennes.

Mon travail de consultant m'a amené à transmettre mon savoir en France ainsi qu'à l'étranger et à mettre en place des procédés simples, modernes et productifs.

Je vous aiderai à donner une nouvelle dimension à votre pâtisserie.



Isabelle R.

Formatrice HACCP hygiène

Après avoir exercé pendant 25 ans en hôtellerie, management d'équipe puis en milieu associatif ma volonté est de partager les connaissances acquises grâce à mes différentes expériences et de susciter à chacun l'envie d'apprendre et de s'enrichir des nouvelles compétences. Notre but : offrir un service de qualité et d'excellence. Faire en sorte que les participants ancrent les acquis pour une meilleure efficacité dans le travail est un objectif majeur des actions de formation.



Richard C.

Formateur expérimenté dans l'hôtellerie et la restauration

Richard C réalise également des missions d'audits sur site en hygiène, de créations ou relance d'entreprises et développement de dirigeants.

Richard C est doté d'une expérience de 42 ans, dont 30 ans en tant que Chef de cuisine, 21 ans au sein du Groupe ACCOR et 8 ans en relais & Châteaux. Il mettra à profit toutes ses compétences au service de votre organisation.

ATK Group

Nos centres de formation

BWC
Centre de formation informatique
www.bwc-paris.fr



CHR TRAINING
Formations dédiées aux cafés, hôtels et restaurants
www.chr-training.fr



BUSIMA
Tout pour créer, gérer et pérenniser votre entreprise
www.busima.fr



GLOSSA INTERNATIONAL
Centre de formation multilingue
www.glossa-international.fr



ATK ÉLUS
formations dédiées aux élus
www.atkconseils.com



ATK SECURITÉ
Formations pour la sécurité des biens et des personnes
www.atksecurite.com



SIRET 47946661700020 RCS Paris B 479 466 617 Centre de formation n° 11 75 3829375 ROFHYA 11 0159 49 2013

atkGROUP
CONSTRUIRE DEMAIN

2 rue Catulle Mendès - 75017 Paris
01 40 54 50 37- info@chr-training.fr
chr-training.fr