

HOTELIS
TRAINING &
DEVELOPMENT

— PROGRAMME
2022

FORMATIONS
DES MÉTIERS
DE L'HÔTELLERIE,
DE LA RESTAURATION
ET DE L'ACCUEIL

HOTELIS 

— P R O G R A M M E 2 0 2 2

F O R M A T I O N S
D E S M É T I E R S
D E L ' H Ô T E L L E R I E ,
D E L A R E S T A U R A T I O N
E T D E L ' A C C U E I L



Edito

- SYLVÈRE MÉRILLAT



Sylvère Mérillat
Responsable
de la formation

Rien ne se perd, rien ne se crée, mais tous se forment!

La crise sanitaire a eu un impact et des conséquences que personne ne prédisait, si les métiers de l'hôtellerie et de la restauration ont été touchés parmi les premiers, ils sont également ceux qui ont eu à faire face à la plus importante pénurie de main d'œuvre des 50 dernières années. L'objectif de tous les hôtels et des restaurants est le même depuis des mois; compléter son effectif et offrir des prestations de qualité aux clients.

Lorsque les collaborateurs qualifiés se font rares, il faut trouver de nouvelles solutions. Lorsqu'il n'est plus possible de recruter des collaborateurs, il est alors nécessaire de constituer son propre effectif, soit en le formant.

Nous sommes convaincus qu'une partie de la solution se trouve dans la formation et nous pensons qu'il est temps que les entreprises redeviennent ce qui avait fait la force de l'hôtellerie et de la restauration au siècle précédent, à savoir, être à nouveau des entreprises formatrices qui basent certains de leurs recrutements sur les qualités humaines.

Nous sommes conscients de notre rôle d'acteur clef, qui se situe à la croisée des chemins entre les collaborateurs en quête de perfectionnement professionnel, les candidats

qui débutent une carrière et l'entreprise qui doit composer avec toutes ces ressources pour offrir une expérience forte et qualitative à des clients de plus en plus exigeants.

Notre palette de formations de haute facture, pertinente et adaptée aux besoins du marché permet de faire face activement aux défis de demain.

Avec notre catalogue 2022, nous répondons parfaitement à ce défi par une offre de séminaires variés, dynamiques et exigeants. Nos cours sont dispensés par des experts dans leurs domaines d'excellence au sein du centre de formation professionnelle le plus complet de Suisse.

Jamais l'accès à la formation continue n'aura été autant accessible, les formats de cours en présentiels, en cuisine d'application ou sur notre plateforme digitale permettent à tout un chacun de décider du meilleur moyen pour se développer.

Nous formons et sommes prêts à vous accueillir.

BIEN
CORDIALEMENT,
VOTRE ÉQUIPE
HOTELIS TRAINING
& DEVELOPMENT

Index



Ce document et ses parties sont protégés par le droit d'auteur. Toute utilisation autre que celles autorisées par la loi nécessite le consentement préalable écrit de l'éditeur. Ni le manuscrit ni ses parties ne peuvent être numérisés sans ce consentement et placés dans un réseau.

Copyright Hotelis, Avenue de la Gottaz 36, CH-1110 Morges.
© 2022 Tous droits réservés

8	<u>HOTELIS TRAINING & DEVELOPMENT</u>
12	<u>NOTRE ÉQUIPE</u>
14	<u>FORMATION SUR MESURE</u>
18	<u>DIGITAL LEARNING ACADEMY</u>
20	<u>AUDITS & CONSULTING</u>
22	<u>CULINARY ACADEMY</u>
26	<u>NOS FORMATIONS</u>
118	<u>LOCATION</u>
120	<u>INSCRIPTION</u>
121	<u>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</u>
122	<u>NOTRE CHARTE QUALITÉ</u>
125	<u>PLAN D'ACCÈS</u>

_ QUI SOMMES-NOUS?

Hotelis Training & Development

NOTRE MISSION

Proposer à toute personne ou entreprise un choix multiple de solutions de formations continues exigeantes et de haut niveau pour les métiers de l'hôtellerie, de la restauration, de l'hospitalité, des institutions à but social et de l'événementiel.

NOTRE ÉQUIPE

Notre équipe de consultants, formateurs, et coachs certifiés est animée par les valeurs suivantes:

Innovation / Respect / Valorisation

Hospitalité / Transparence / Humilité

INFRASTRUCTURE

Pour répondre à vos attentes, notre centre de formation Hotelis Training & Development vous propose:

DES LOCAUX SPACIEUX sur plus de 500 m²
éclairés par la lumière du jour.

DES ÉQUIPEMENTS à la pointe de la technologie
– *tableaux numériques, tablettes, etc.*

TROIS SALLES DE FORMATION modulables
en fonction de vos besoins.

UNE CUISINE D'APPLICATION la «Culinary Academy»,
entièrement équipée de matériel professionnel,
dernière génération.

NOTRE SITUATION

Pratique et accessible, notre centre de formation est situé dans le quartier commercial de la Gottaz, à Morges.

Plusieurs moyens d'accès sont à votre disposition:

- > Transports en commun (bus et trains à proximité)
- > Accès autoroute A1 (2 minutes)
- > Parking disponible (payant)

Centre de formation Hotelis Training & Development

Avenue de la Gottaz 36, 1110 Morges

CERTIFICATIONS



LES FONDAMENTAUX DE NOTRE ACTIVITÉ

Notre activité et notre implication dans le développement des compétences s'appuient sur le développement continu des 5 attributs de l'excellence:

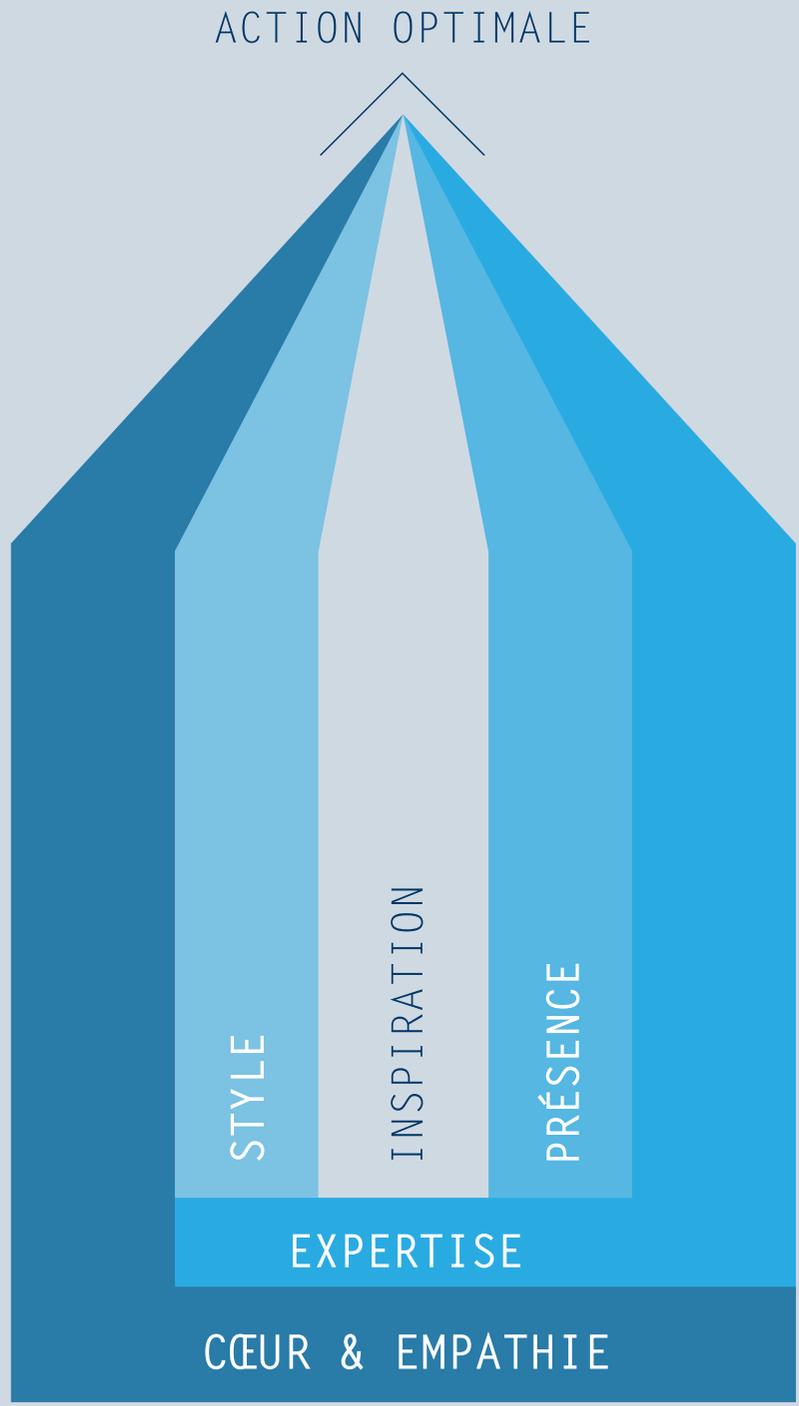
COEUR & EMPATHIE – Être apte à générer une relation authentique, naturelle, cordiale, respectueuse et bienveillante.

EXPERTISE – Savoir démontrer au quotidien sa connaissance et sa maîtrise des produits, des techniques, des technologies, des processus et de la méthodologie. Avoir la capacité à concevoir, élaborer, décrire, expliquer et argumenter.

STYLE – Retranscrire dans l'exécution de son métier le code de l'entreprise, à la fois de façon verbale et non verbale.

INSPIRATION – Savoir déceler les besoins, les désirs et pouvoir proposer, recommander avec énergie et émotion.

PRÉSENCE – Dans sa fonction, être pleinement éveillé, dynamique, avoir de l'aplomb, savoir prendre sa place, anticiper, percevoir et s'engager.



ACTION OPTIMALE

STYLE

INSPIRATION

PRÉSENCE

EXPERTISE

CŒUR & EMPATHIE

_ QUI SOMMES-NOUS?

Notre équipe



Sylvère Méritat

Diplômé de l'École Hôtelière de Lausanne (EHL), titulaire du certificat entrepreneur SSH-VDH, formateur pour adultes diplômé de l'Institut pour la psychologie appliquée (IAP) de Zürich, titulaire d'un certificat en coaching «Psychologie du Changement» (Dietz-Training/Heidelberger Beraterkreis). Expert en définition de stratégie, gestion de la qualité, orientation clients, vente «émotionnellement intelligente», gestion des cas difficiles, coaching en organisation et gestion de projets.



Ana Domingos

Diplômée universitaire en Sciences de l'éducation et formation d'adultes, Ana est responsable du développement et de la gestion de la formation digitale. Son dévouement aux projets et l'envie d'innover lui permettent de répondre aux demandes des clients avec qualité et de manière efficace et personnalisée. Elle a également une grande capacité d'adaptation aux différents contextes et aime les challenges du quotidien.



Marie Bourquin

Marie est passionnée par le relationnel et le contact clients. Son rôle est d'être au-devant de la scène, aider, coordonner et être attentive à répondre aux demandes des visiteurs. Grâce à sa longue expérience dans l'hôtellerie de luxe, elle vous accueillera avec sympathie, élégance et professionnalisme.



Jimmy Bouazza

Culinary Training Specialist chez Hotelis. Jimmy est passionné de cuisine et épanoui dans la transmission de savoir. L'enrichissement mutuel entre formateur et apprenants est sa motivation, car pour lui l'échange est la base de la formation. Ainsi, il se fera un plaisir de partager avec vous ces expériences vécues dans des restaurants gastronomiques renommés.



Sophie Gremaud

Détentriche d'un Master en Sciences de l'éducation et formation d'adultes, Sophie s'occupe du développement de la formation digitale. Consciencieuse et pragmatique, ses compétences relationnelles et sociales lui permettent d'être à l'écoute des besoins des clients. Passionnée par les diverses formes d'apprentissage tout au long de la vie, Sophie est convaincue de la plus-value qu'apportent les formations en blended learning pour la pédagogie du futur. Dynamique et créative, elle s'adapte aux différents interlocuteurs qu'elle rencontre et aime relever de nouveaux défis.



Nicolas Flandin

Pâtissier depuis une quinzaine d'années maintenant. Passé par des maisons comme le Petit Nice Passédat, La maison Troisgros ou Anne Sophie Pic au Beau Rivage Palace. Il officie bientôt depuis quatre années à L'Hôtel de Ville de Crissier en tant que chef pâtissier. Sa pâtisserie est principalement axée sur les produits du terroir, au maximum locavore. Les rencontres et le partage sont pour Nicolas des valeurs fondamentales de la gastronomie et de la vie en général.



Arnaud Esnault

Après avoir obtenu son MBA à l'ESSEC, Arnaud a rejoint le secteur de l'hôtellerie par curiosité et y est resté par passion et conviction pendant une vingtaine d'année principalement à l'international dans des postes de management opérationnel et de direction. Arnaud est intimement convaincu que l'expérience client est la pierre angulaire de l'industrie hôtelière. En réalité, les premiers clients sont aussi nos collègues. Ils ont le potentiel d'être les meilleurs ambassadeurs de notre entreprise. Ils sont le premier point de contact qui crée le plus d'émotion, de fidélité et de valeur. C'est sa conviction. C'est sa passion qu'il transmet au sein de différentes structures de formation et écoles de management.



Florence Dolciani

Consultante en Ressources Humaines spécialisée dans le département Housekeeping et formatrice pour adultes chez Hotelis. Après plusieurs années dans le monde de l'hôtellerie de luxe, elle a souhaité mettre à disposition ses compétences pour permettre à nos collaborateurs de s'épanouir dans leur travail tout en valorisant leur savoir et leurs connaissances techniques et opérationnelles.



Frank Vialon

Diplômé de l'école hôtelière Alexandre Dumas de Strasbourg. Frank Vialon est formateur avec une solide expérience en matière de coaching, de formation et d'éducation des adultes. Huit ans d'expérience dans la vente dans le secteur de la gastronomie ainsi que vingt ans d'expérience dans le secteur de l'hôtellerie, dont quinze en tant que chef de cuisine complètent son parcours. Il place les personnes au centre de ses formations et les aide à renforcer leurs connaissances.



Audrey Vivien

Tombée dans la marmite de l'Hôtellerie depuis son plus jeune âge, elle a suivi une carrière professionnelle toute tracée dans ce domaine en se spécialisant dans l'hébergement de luxe tout d'abord en France puis à l'étranger. Passionnée et investie, il lui tient à cœur de transmettre aujourd'hui les valeurs de ce corps de métier prônant l'authenticité et le sens de l'accueil.



Jennifer Bouhon

Jennifer, diététicienne diplômée depuis 2010 et ayant travaillé durant 9 ans dans le domaine de la restauration collective, vous transmet avec passion toutes les bases et spécificités de la nutrition et diététique. Dynamique et passionnée, Jennifer met au centre de l'apprentissage l'échange d'expériences, la mise en pratique des connaissances et l'individualisation.



Emmanuelle Voisin

Ayant vécu dans de nombreux pays, Emmanuelle a réalisé l'importance de l'anglais comme vecteur international et s'est naturellement tournée vers son enseignement. Elle a toujours exercé en milieu hôtelier depuis son arrivée en Suisse il y a 18 ans. Sa mission est d'aider les collaborateurs à s'exprimer avec aisance dans leur activité professionnelle. D'un naturel positif, elle met un point d'honneur à ce que tous ses cours se déroulent dans un cadre bienveillant et harmonieux afin de favoriser une bonne interaction entre chaque participant.

Formation sur mesure

**En plus de nos formations catalogues,
nous élaborons dans des délais brefs
également des concepts personnalisés
et adaptés à vos exigences.**

DÉFINITION DES BESOINS

Ensemble, nous évaluons vos besoins au travers de rencontres, au sein de votre exploitation. Durant cette phase, nous discutons, analysons et évaluons vos objectifs de formation et contraintes. La formule «sur-mesure» vous permet de personnaliser votre formation jusque dans le moindre détail.



CHOIX DE L'ÉQUIPE

Afin de personnaliser votre offre et d'atteindre vos objectifs, nous travaillons avec notre équipe d'experts pour construire votre scénario pédagogique. Meticuleusement choisis, nos formateurs, et consultants sont notre référence.




CONCEPTION

La réalisation des différentes solutions de formation est réalisée avec vous. Notre expertise pédagogique permet de vous conseiller dans le contenu le plus judicieux pour vous et vos équipes.


RÉALISATION

Sur votre site ou dans notre centre de formation, nous accueillons vos équipes tout au long des sessions de formation, avec des prestations de premier ordre.


**ÉVALUATION
& FEEDBACK**

Une certification, une attestation, une évaluation, un feedback, nous vous apportons un retour précis tant au niveau de la formation que de l'appréciation des participants. Plusieurs outils sont mis à votre disposition, par retour immédiat dès la fin de la formation et/ou lors de sondages après quelques semaines.

Nos différents formats de formation



LA FORMATION EN PRÉSENTIEL

Ce format permet aux apprenants d'avoir une interactivité entre eux. En effet, ils peuvent beaucoup plus discuter entre eux des notions ou bien de leurs difficultés. Ce format favorise également par le biais d'exercices pratiques l'application concrète des contenus développés. Le contact humain est très important dans les journées de formation. Il permet de rencontrer de nouvelles personnes, de parler des expériences de chacun et de comprendre pourquoi chaque personne est ici.



LA FORMATION EN DISTANCIEL OU FORMATION DIGITALE

Les formations à distance ont pris une place importante aujourd'hui. Dans ce type de formation, les contraintes d'espace et de temps ne sont pas présentes tant bien même pour le formateur que pour les apprenants. Différents formats sont utilisés, ce qui peut rendre les formations plus dynamiques. Nous proposons des formations digitales interactives et ludiques, ce qui est agréable pour les apprenants. Ces derniers peuvent ainsi suivre la formation quand ils le souhaitent et être attentifs aux contenus, images et vidéos qu'ils regardent. Ils choisissent l'heure à laquelle ils souhaitent se perfectionner et sont concentrés sur le sujet.



LA FORMATION HYBRIDE OU «BLENDED LEARNING»

Ce format de formation mélange les phases d'apprentissage du présentiel et du distanciel. Il regroupe les cours théoriques, les exercices en autonomie ou encore les quiz. Cette méthode permet donc de profiter des avantages du distanciel et du présentiel en écartant les inconvénients de chaque méthode. Elle offre également une grande flexibilité que ça soit pour le formateur ou pour les apprenants. L'autonomie et la motivation des apprenants augmentent grâce à la partie distancielle. En effet, suivre les module e-Learning quand ils le souhaitent n'est que bénéfique pour eux mais, en même temps, ils savent qu'à un moment ils rencontreront le formateur, ils pourront donc plus facilement lui poser des questions, approfondir les sujets et tester l'application des techniques.

Digital Learning Academy

FORMATION PERMANENTE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Au travers de nos solutions digitales, nous vous proposons d'augmenter l'efficacité de l'apprentissage au sein de votre entreprise; de soutenir vos collaborateurs afin d'optimiser leur performance; de leur offrir la possibilité de se développer en temps voulu, sans perte de productivité et directement sur leur place de travail; de diffuser et consolider vos exigences en matière de savoir-faire et de savoir-être rapidement et individuellement.

PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT D'UN PROJET E-LEARNING

LES BÉNÉFICES DE LA FORMATION DIGITALE

MONITORING

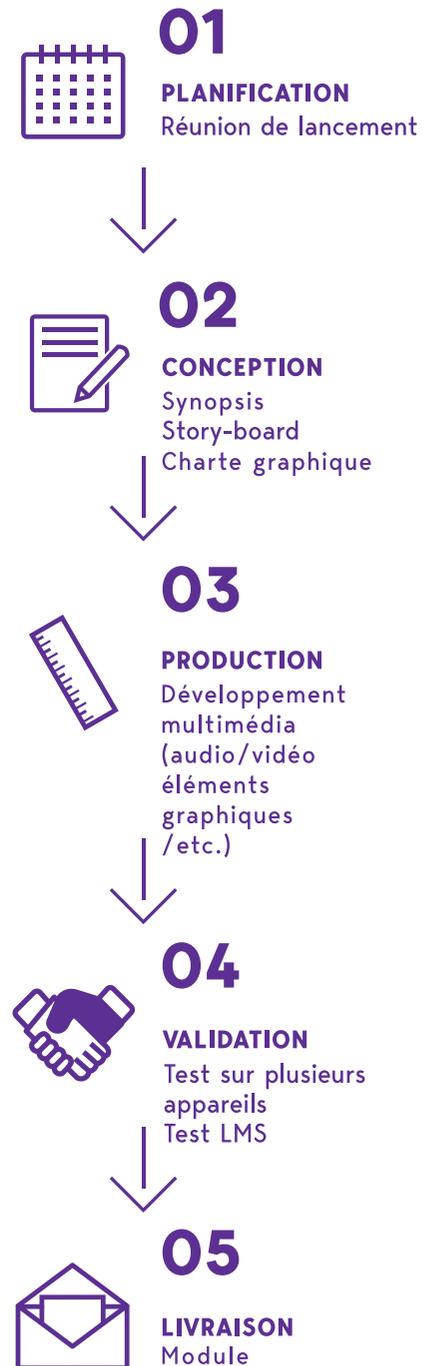
Les nombreuses possibilités d'évaluations et de statistiques vous permettent d'accompagner vos collaborateurs dans leur évolution et de détecter rapidement leurs besoins afin d'y répondre.

INVESTISSEMENT EFFICACE ET DURABLE

La formation digitale permet de réduire les coûts de formation et de générer un retour sur investissement rapide.

ACCESSIBILITÉ

Grâce au digital learning vous pouvez étendre la formation à l'ensemble de votre personnel tout en préservant l'homogénéité de vos standards.



Audits & Consulting

La mission de nos consultants, experts dans leurs domaines d'activités, est de poser un diagnostic, de rechercher et de proposer des solutions pour améliorer et/ou transformer le fonctionnement de votre entité. Nos consultants sont spécialisés dans les domaines suivants:

Conception de l'expérience client

–

Système de gestion de la qualité, planification et exécution des activités liées aux métiers de l'hospitalité

–

Développement et mise en œuvre de normes et SOP* de l'entreprise

**Standard Operation Procedures*

DÉFINITION DES OBJECTIFS



Cette étape essentielle définit le cadre, son contexte et l'objectif désiré. La mission du consultant sera spécifiée afin qu'il se concentre sur les aspects discutés lors de cette visite.

EMISSION DU DEVIS



Nos honoraires sur mesure dépendent de la mission. Ils sont adaptés au contexte et à votre demande. Le devis contient l'ensemble des étapes de nos prestations. Le nombre de jours d'intervention dépend de la taille et du volume des activités du site.

ANALYSE DU CONTEXTE



Nous intervenons pour analyser le contexte organisationnel de votre entreprise et mesurer les processus et la pertinence des actions mises en œuvre. Cette vision extérieure sensibilisera vos équipes et vous-même et favorisera la réflexion.

RESTITUTION DU RAPPORT



C'est une phase très importante, car le rapport offre une vue très précise sur votre exploitation et ce qu'il s'y passe. Cet état des lieux regroupe l'ensemble des informations factuelles observées. De nombreuses photos et documents viennent illustrer les faits identifiés.

PROPOSITIONS ET MESURES À PRENDRE

En fonction des résultats et des mesures à prendre, le mandat de nos consultants pourra se prolonger, afin d'assurer un suivi et un accompagnement par le biais d'audits de suivi, de coaching et de séminaires au centre de formation ou sur site.

Culinary Academy

La «Culinary Academy», lieu d'échanges et d'apprentissages, a été conçue pour organiser des cours, des démonstrations, des événements ou des ateliers culinaires. Utilisé pour nos formations continues, cet espace peut également être loué, entièrement équipé pour organiser un cours ou une démonstration culinaire.

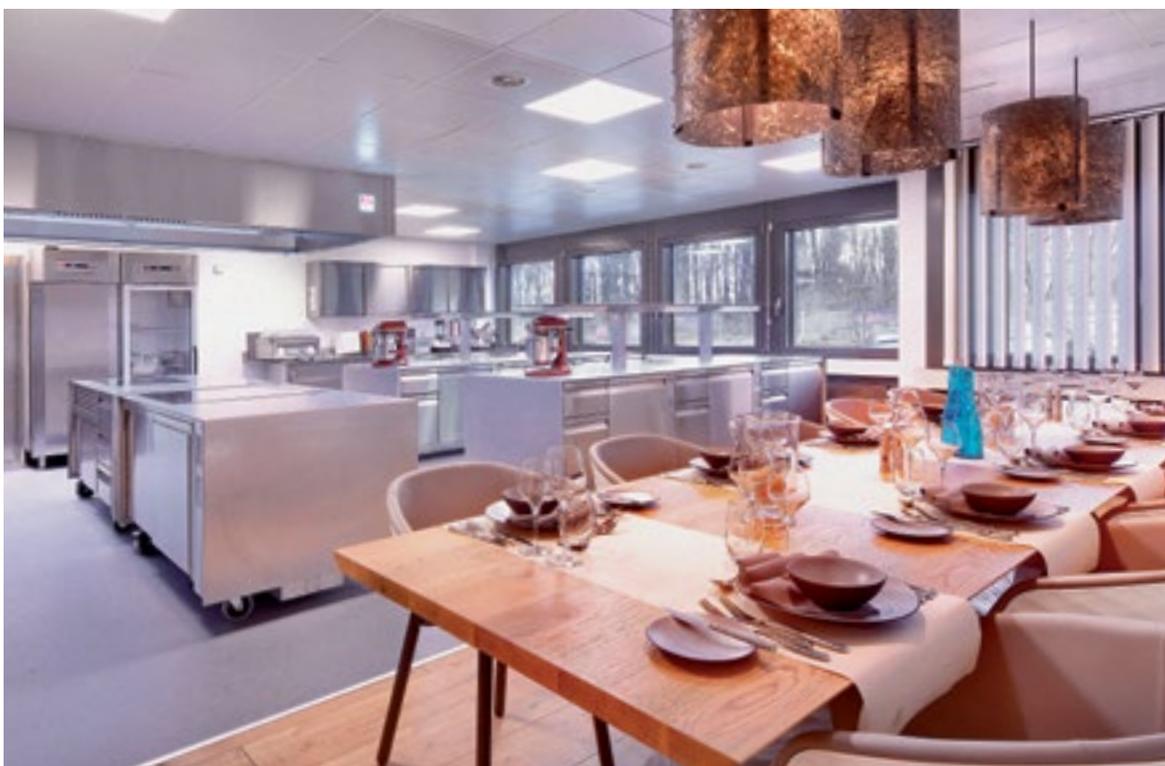
Nous vous offrons aussi la création d'ateliers gourmands selon les formules suivantes:

ATELIER CULINAIRE



TABLE D'HOTELIS





ATELIER CULINAIRE

Favorisez les échanges et harmonisez les compétences de vos collaborateurs en organisant un «atelier culinaire» innovant et spécialement conçu pour vous. Il crée l'interaction, favorise la cohésion, affirme l'esprit d'équipe et resserre les liens.

Nous vous proposons d'élaborer votre menu de A à Z, sous la houlette de nos chefs de cuisine. Vous pourrez ensuite le savourer autour de notre table d'hôtes. Une expérience unique adaptée à vos goûts et vos envies.

TABLE D'HOTELIS

Appréciez un moment exclusif avec vos clients, vos collaborateurs ou simplement vos amis, lors de vos événements ou vos soirées d'entreprises.

Nous mettons à votre disposition un cadre chaleureux, entièrement privatif et sans pareil dans la région.

Laissez-vous tenter par un repas apprêté par nos chefs de cuisine et partagez un moment convivial en toute tranquillité.

6 DOMAINES DE FORMATION

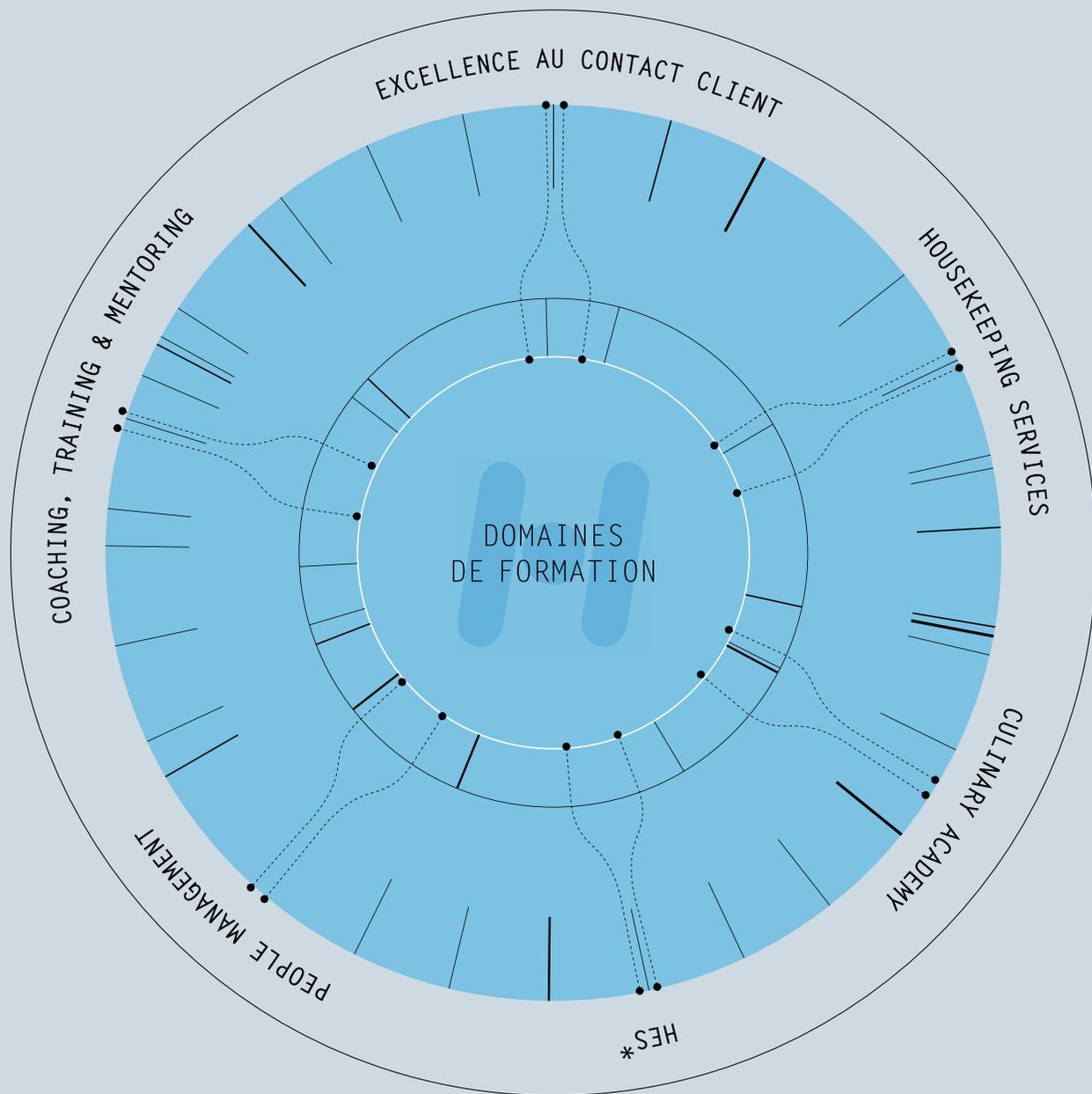
Notre programme, votre développement.

Nous travaillons pour que chacune de nos formations soit une vraie plus-value pour vous. C'est votre séminaire, votre atelier!

Notre programme de formation, qui vise à vous soutenir dans la quête de l'excellence dans vos métiers, s'articule autour de 6 domaines distincts.

Chaque séminaire proposé développe des compétences spécifiques utiles au quotidien dans une démarche ludique, pratique et pragmatique.

Faites votre choix en pages 26-27.



*HYGIÈNE, ENVIRONNEMENT, SÉCURITÉ

Index des formations



FORMATION MIXTE DISPENSÉE
EN PRÉSENTIEL ET EN DIGITAL



FORMATION DISPENSÉE
EN DIGITAL



FORMATION DISPENSÉE
EN PRÉSENTIEL

J: JOUR
M: MODULE

HES*

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

- 1J
- 1M
- 1J + 1M

PAGE 30

AUTOCONTRÔLE HACCP

- 1J
- 1M
- 1J + 1M

PAGE 32

REPAS LIVRÉS

- 1/2J + 1M

PAGE 34

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- 1J
- 1M
- 1J + 1M

PAGE 36

CULINARY ACADEMY

ALLERGIES ET INTOLÉRANCES ALIMENTAIRES

- 1J + 1M

PAGE 40

LES TEXTURES MODIFIÉES ET LE PLAISIR DE MANGER

- 1J

PAGE 42

BASSES TEMPÉRATURES

- 1,5J

PAGE 44

ALIMENTATION DE L'ENFANT

- 1J

PAGE 46

CUISINE VÉGÉTARIENNE

- 1J + 1M

PAGE 48

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DU CUISINIER

- 1J

PAGE 50

TECHNIQUES CULINAIRES DE BASE

- 1J

PAGE 52

BUFFET SALÉ ET SUCRÉ

- 1J

PAGE 54

PÂTISSERIE POUR CUISINIERS

- 1J

PAGE 56

TERROIR VITICOLE SUISSE

- 6M

PAGE 58

HOUSE- KEEPING SERVICES

LA FONCTION DE FEMME DE CHAMBRE ET DE VALET DE CHAMBRE

- 1/2J

PAGE 62

ECO RESPONSABILITÉ EN HOUSEKEEPING

- 1/2J

PAGE 64

**SOIGNER SON IMAGE
PROFESSIONNELLE**

🕒 1/2J
PAGE 66

**L'APPRENTISSAGE DU
MÉTIER DE FEMME DE
CHAMBRE ET DE VALET
DE CHAMBRE**

🕒 5J
PAGE 68

**HOUSEKEEPING
MANAGEMENT**

🕒 1J
PAGE 70

**HOUSEKEEPING, LES CLÉS
D'UN SÉJOUR RÉUSSI**

🕒 1M
PAGE 72

**EXCELLENCE
AU CONTACT
CLIENT**

CONTACT ET DIALOGUE

🕒 1J
🕒 🕒 1J + 1M
PAGE 76

OUI, AVEC PLAISIR!

🕒 1J
PAGE 78

SERVICE ET VENTE

🕒 🕒 1J + 1M
PAGE 80

**RÉPONDRE AUX PLAINTES
ET RÉCLAMATIONS CLIENTS**

🕒 1J
PAGE 82

**NÉGOCIER ET CONCLURE
UNE PROPOSITION COM-
MERCIALE**

🕒 2J
PAGE 84

**PRÉSENTER ET FAIRE
PASSER UN MESSAGE**

🕒 1J
PAGE 86

BE MY GUEST

🕒 1J
PAGE 88

**MIEUX SE CONNAÎTRE
POUR MIEUX COMPREN-
DRE LES AUTRES**

🕒 1J
PAGE 90

**PEOPLE
MANAGEMENT**

**MANAGER L'ENCHANTE-
MENT CLIENT**

🕒 1J
PAGE 94

**GÉRER L'ÉQUIPE ET
SES PERSONNALITÉS**

🕒 2J
PAGE 96

**JUMP / JUNIOR MAN-
AGEMENT PROGRAMME**

🕒 3X2J/8 MOIS
PAGE 98

**PILOTER LES CONFLITS
ET TENSIONS**

🕒 1J
PAGE 102

**INTÉGRATION DE NOU-
VEAUX COLLABORATEURS**

🕒 3M
PAGE 104

TEMPS ET ORGANISATION

🕒 1M
PAGE 106

MON RÔLE DE MANAGER

🕒 1M
PAGE 108

**COACHING,
TRAINING &
MENTORING**

**FORMATION DE
FORMATEUR EN SALLE**

🕒 3J
PAGE 112

**COACHING
ONE TO ONE**

🕒 2J
PAGE 114

**PARRAINAGE SUR LA
PLACE DE TRAVAIL**

🕒 1J
PAGE 116

COMPÉTENCES

Gestion
de la qualité
et sécurité
alimentaire

HES.

HYGIÈNE, ENVIRONNEMENT
ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

28 — 37



Hygiène alimentaire



1 J



1 M



1 J + 1 M

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

L'hygiène alimentaire fait partie des bases à maîtriser dans votre travail quotidien afin d'assurer une qualité constante. Quels sont les dangers invisibles? Comment limiter ou éliminer un maximum de risques? Que mettre en place pour assurer une hygiène élevée dans votre établissement?

Objectifs

Vous êtes capable d'identifier les micro-organismes et d'en maîtriser les risques.

Vous définissez les actions simples à mettre en place rapidement dans votre entreprise.

Vous êtes à même d'expliquer et diffuser des informations auprès de vos collègues et collaborateurs.

Thèmes clés

Les micro-organismes dans la restauration

Zoom sur les bactéries

L'hygiène personnelle

Le lavage des mains et le port de gants

Les bonnes pratiques d'hygiène en production

Le rangement des denrées alimentaires

Le nettoyage et la désinfection



Comment limiter ou éliminer un maximum de risques?

P 031

Méthodes

Les travaux de groupe, la réflexion individuelle et l'expérience de chacun permettent de partager les problématiques rencontrées dans diverses situations.

Participants

Collaborateurs de cuisine et de service

- Aides de cuisine
- Cuisiniers
- Chefs de cuisine
- Managers

Auto- contrôle HACCP

 1J

 1M

  1J + 1M

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

L'autocontrôle HACCP permet de créer un système qui a pour but l'évaluation des dangers et la prévention des risques. Comment piloter mon équipe pour atteindre ce but? Quels sont les leviers de motivation à mettre en œuvre avec mes collaborateurs pour l'application de cette méthode?

Objectifs

Vous comprenez les tenants et les aboutissants du système dans sa globalité.

Vous prenez conscience des responsabilités de votre rôle dans l'application quotidienne du concept.

Vous détenez les clés du succès pour fédérer votre équipe autour de cette nouvelle approche.

Vous savez standardiser et déléguer la mise en application des contrôles requis.

Thèmes clés

Description et explication de la méthode

Manager et communiquer autour du thème

Monitorer l'application de l'autocontrôle

Dynamique de groupe au sein de l'équipe

Les outils de motivation

Créer un système qui a pour but l'évalua- tion des dangers et la prévention des risques.



Méthodes

- Réflexion thématique
- Contribution théorique et pratique
- Exercices de mise en application concrète
- Partages d'expériences

Participants

Responsables
opérationnels

–

Chefs et seconds
de cuisine

–

Personnes désirant
mettre en place un
concept HACCP
dans son entreprise

Repas livrés

  1/2J + 1M

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

Les repas livrés répondent à une demande du marché en hausse constante. Quelle méthode de repas livrés privilégier? Comment maîtriser les risques d'hygiène liés à cette activité? Comment augmenter la qualité des mets servis et respecter la législation en vigueur?

Objectifs

Vous avez les capacités de réaliser des repas livrés en toute sécurité et en augmentant la qualité des mets servis.

Vous mettez en place ou optimisez un système de travail efficient.

Vous maîtrisez la législation en vigueur et êtes capable de la transférer sur votre lieu de travail.

Thèmes clés

Les différentes formes de repas livrés, leurs avantages et inconvénients

Les dangers durant toutes les étapes de l'activité

L'optimisation de la qualité produite et distribuée

La mise en place de l'autocontrôle



Comment augmenter la qualité des mets servis et respecter la législation en vigueur?

Méthodes

- Travaux de groupe
- Mise en commun ou partage des points de vue de chacun
- Mise en place d'un plan d'action personnel

Participants

Responsables

–

Chefs de cuisine

–

Cuisiniers

–

Professionnels désirant mettre en place les repas livrés dans son établissement

Santé et sécurité au travail

 1J
 1M
  1J + 1M

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

La gestion et la prévention des risques sont des éléments de management incontournables de nos jours dans une cuisine. Cette formation permet de faire le tour des dangers et des risques inhérents à la pratique de notre métier. Savoir expliquer et responsabiliser face aux dangers du travail, faire appliquer les bonnes pratiques. et déceler les changements ou le mal-être au travail.

Objectifs

Vous êtes capable de gérer les dangers et les risques qui entourent votre équipe sur son lieu de travail.

Vous définissez et analysez les sources de dangers et d'accidents.

Vous appliquez la culture du feedback dans votre entreprise.

Thèmes clés

Tâches et responsabilités
Sources d'accident
et analyse des dangers
Bases légales
Postures, bonnes
pratiques et EPI
Les changements
d'attitude

Faire le tour des dangers et des risques inhérents à la pratique de notre métier

Méthodes

- Études de cas
- Partages d'expérience
- Travaux de groupe

Participants

Responsables

–

Chefs de cuisine

–

Cuisiniers

–

Personnes désirant
mettre en place un
concept SST dans
son entreprise



COMPÉTENCES

Techniques
& offres
culinaires

Culinary Academy.

38 — 59



Allergies et intolérances alimentaires

 1J + 1M

Formateurs:

Jennifer Bouhon
Jimmy Bouazza

Description

Le nombre de personnes allergiques ou intolérantes est en constante évolution depuis ces dernières années. Quelles sont les différences entre ces pathologies? Que peut-on qualifier officiellement d'«allergie alimentaire»? Quelles normes sont à mettre en place dans mon établissement? Comment réaliser des mets sucrés sans gluten et sans lactose?

Objectifs

Vous êtes capable de reconnaître les aliments/ groupes d'aliments en fonction des 14 allergènes.

Les étiquettes et les déclarations n'ont plus de secret pour vous.

Vous êtes à même de créer ou d'adapter des recettes sucrées sans gluten et sans lactose.

Thèmes clés

Les allergies, les intolérances et la maladie cœliaque

Les risques liés à la production et les conséquences pour la clientèle

Les allergènes dans les produits industriels

La déclaration des allergènes

La pâtisserie sans gluten et sans lactose



Méthodes

- Travaux de groupe
- Travaux pratiques en cuisine
- Partages d'expériences personnelles

Participants

Aides de cuisine (avec pratique en cuisine)

–

Cuisiniers

–

Chefs de cuisine

–

Responsables

–

Collaborateurs de service

Comment réaliser des mets sucrés sans gluten et sans lactose?

Les textures modifiées et le plaisir de manger



1 J

Formateurs:

Jennifer Bouhon
Jimmy Bouazza

Description

L'entrée en institution est très souvent vécue comme un bouleversement. Avec l'âge, il arrive que les personnes sont empêchées d'apprécier le repas et la convivialité liée à ce moment. Cet instant devient souvent pénible à tel point que manger n'est plus un plaisir pour elles. Ce module permet au personnel de cuisine d'élaborer des repas qui continuent de susciter l'envie et le plaisir de manger, malgré différentes pathologies.

Objectifs

Vous êtes capable de composer une assiette agréable tant sur le plan visuel que gustatif.

Vous maîtrisez les techniques de gélification modernes.

Vous êtes à même de comprendre les besoins des résidents et patients.

Thèmes clés

Revue des troubles alimentaires de la personne âgée

Connaître et utiliser les principaux texturants

Donner une nouvelle dimension esthétique à l'assiette

Aspects nutritionnels du vieillissement physiologique

Comment faire en sorte que le repas reste ou redevienne un moment de plaisir?

Méthodes

- Travaux pratiques en cuisine
- Recettes salées et sucrées
- Partages d'expériences en groupe

Participants

Cuisiniers

–

Chefs de cuisine

–

Responsables



Basses températures

 1,5J

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

Les appareils et les techniques modernes nous permettent d'obtenir qualité et précision grâce à la cuisson basse température. Comment obtenir une viande tendre et savoureuse grâce à la cuisson de nuit? Quelles sont les techniques pour créer de la valeur ajoutée dans mes plats au quotidien? Comment mettre en place cette méthode sur ma place de travail?

Objectifs

Vous faites l'expérience de multiples cuissons et pouvez ainsi définir la plus appropriée à votre établissement.

Vous apprenez de nouvelles techniques afin de gagner en temps, en rendement et en organisation au quotidien.

Les bases et l'expérience acquise vous permettent de transférer cette méthode rapidement sur votre lieu de travail.

Thèmes clés

Les cuissons de nuit

Les cuissons sous vide

Les principes et les températures de base pour les viandes, poissons, fruits et légumes

L'utilisation d'appareils modernes



Qualité et
précision
grâce à la
cuisson basse
température

P 045

Méthodes

- Travaux pratiques en cuisine
- Recettes salées et essais libres
- Partages d'expériences en groupe

Participants

Cuisiniers
–
Chefs de cuisine
–
Responsables

Alimentation de l'enfant



1 J

Formatrice:

Jennifer Bouhon

Description

Le nombre d'enfants prenant leur repas de midi hors du foyer familial est en constante augmentation depuis quelques temps déjà. Comment équilibrer les menus selon la classe d'âge de votre jeune clientèle? Comment convaincre les enfants à aller vers une alimentation équilibrée?

Objectifs

Vous êtes capable d'adapter votre offre en fonction de l'âge des enfants.

Vous êtes à même de proposer des repas équilibrés et sains.

Thèmes clés

La nutrition des enfants
L'équilibre alimentaire
L'attrait des menus proposés
Le repas des enfants selon leurs différentes tranches d'âge

Comment convaincre les enfants à aller vers une alimentation équilibrée?

Méthodes

- Partages d'expériences
- Travaux de groupe
- Réflexions individuelles

Participants

Aides de cuisine
–
Cuisiniers
–
Chefs de cuisine
–
Responsables



Cuisine végétarienne

 1J + 1M

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

La cuisine végétarienne est un mode d'alimentation qui prend une part de plus en plus importante dans le monde actuel. Quels en sont les produits phares? Comment équilibrer vos assiettes et satisfaire vos clients? Comment rendre votre offre attrayante et rentable?

Objectifs

Vous découvrez de nouveaux horizons culinaires.

Vous testez les produits et comprenez les bonnes combinaisons d'aliments pour réaliser des plats équilibrés.

Vous apprenez de nouvelles techniques afin de les mettre en pratique dans votre établissement.

Thèmes clés

Les bonnes combinaisons d'aliments

Les produits incontournables

Les recettes modulables

Les bons arguments de vente face à la clientèle

**Comment
équilibrer
vos assiettes
et satisfaire
vos clients?**



Méthodes

- Travaux pratiques en cuisine
- Recettes salées
- Partages d'expériences en groupe

Participants

Cuisiniers
–
Chefs de cuisine
–
Responsables

La technologie au service du cuisinier



1 J

Formateur:
Frank Vialon

Description

Les appareils de cuisson professionnels sont en perpétuelle évolution. Utilisés avec intelligence, ils sont alors capables non seulement de nous faire gagner du temps mais également de l'argent. Ils demandent par contre aux cuisiniers de s'adapter et de repenser leurs processus de cuisson.

Objectifs

Être capable d'utiliser de façon autonome les fonctions d'un système de cuisson intelligent.

Gagner une véritable expertise et une confiance dans les nouvelles technologies.

Maîtriser les différents processus de cuisson et identifier leurs avantages.

Être à même d'introduire intuitivement cette façon de faire dans la production de mets et ainsi gagner du temps.

> *Objectifs (suite)*

Savoir transmettre les nouvelles connaissances aux collaborateurs.



Alléger son travail quotidien.

Thèmes clés

Découvrir les bénéfices de cette façon de travailler
Identifier et comprendre les processus de cuisson correspondant à vos besoins
Transférer ces nouvelles connaissances et savoirs dans votre production
Optimiser la capacité de charge productive de vos appareils
Repenser la planification de production en tenant compte de ces technologies

Méthodes

- Travaux pratiques en cuisine
- Démonstration de différents processus de cuisson
- Partage d'expériences en groupe

Participants

Chefs de cuisine
–
Cuisiniers
–
Restaurateurs

Techniques culinaires de base



1 J

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

Les techniques de base en cuisine permettent la découverte de nouveaux horizons. Comment tailler les légumes? Quelles sont les découpes de la viande et du poisson? Comment réaliser de bonnes cuissons en suivant une recette?

Objectifs

Vous êtes capable de gagner en autonomie.

Vous pouvez suivre une recette seul en comprenant le but à atteindre.

Vous acquérez des techniques de base adaptables à diverses situations.

Thèmes clés

Le taillage des légumes

La découpe de viande et de poisson

Les cuissons et les sauces basiques

Apprendre à suivre une recette

Méthodes

- Travaux pratiques en cuisine
- Recettes salées
- Partages d'expériences en groupe

Participants

Aides de cuisine polyvalents

Les techniques de base en cuisine permettent la découverte de nouveaux horizons



Buffet salé et sucré



1 J

Formateur:

Jimmy Bouazza

Description

Le travail d'aide de cuisine comporte une partie significative de créations culinaires. Comment réaliser un buffet de salades frais et attrayant? Comment faire de la cuisine froide rapide et savoureuse? Quels sont les desserts maison de base facilement réalisables?

Objectifs

Vous êtes à même de réaliser une offre rapide, saine et modulable.

Vous pouvez apporter de nouvelles idées en cuisine.

Vous pouvez diversifier les propositions quotidiennes afin d'enchanter votre clientèle.

Thèmes clés

Découpe de fruits et de légumes

Création de buffets salés et sucrés de saison

Techniques de base et connaissances des marchandises



Méthodes

- Travaux pratiques en cuisine
- Recettes salées et sucrées
- Partages d'expériences en groupe

Participants

Aides de cuisine polyvalents

Le travail d'aide de cuisine comporte une partie significative de créations culinaires.

Pâtisserie pour cuisiniers



1 J

Formateurs:

Jimmy Bouazza
Nicolas Flandin

Description

De plus en plus de cuisiniers sont amenés à réaliser de la pâtisserie au quotidien. Comment réaliser des desserts «maison» rapides et savoureux? Quelles sont les bases de la pâtisserie qui vous permettront de surprendre votre clientèle?

Objectifs

Vous êtes capable de réaliser des desserts créatifs, de saison et rentables.

Vous avez la possibilité de promouvoir vos desserts «fait maison» auprès de votre clientèle.

Vous vous démarquez à l'heure du tout industriel.

Comment
réaliser des
desserts
«maison»
rapides et
savoureux?



Thèmes clés

Les biscuits de base
Les crèmes de base
Le montage
et le dressage
Les desserts simples
et rapides

Méthodes

- Travaux pratiques en cuisine
- Recettes de base
- Partages d'expériences en groupe

Participants

Aides de cuisine (avec pratique en pâtisserie)
–
Cuisiniers
–
Collaborateurs réalisant des desserts au quotidien

Terroir viticole suisse

 1 M

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Vous voulez connaître les cépages et les spécialités viticoles suisses, acquérir un vocabulaire œnologique et mieux conseiller votre clientèle? Cette e-formation vous permettra de découvrir les principaux cépages suisses ainsi que les typicités viticoles régionales.

Objectifs

Vous êtes capable d'identifier les principaux cépages suisses.

Vous développez votre vocabulaire œnologique.

Vous êtes à même de bien conseiller votre client.

Vous découvrez les spécialités viticoles régionales.

Thèmes clés

Terroir vaudois

Terroir valaisan

Terroir genevois

Terroir tessinois

Terroir des Trois-Lacs

Terroir suisse alémanique

Méthodes

Formation à distance avec leçons interactives, audio, exemples détaillés, analyse de cas et quizz.

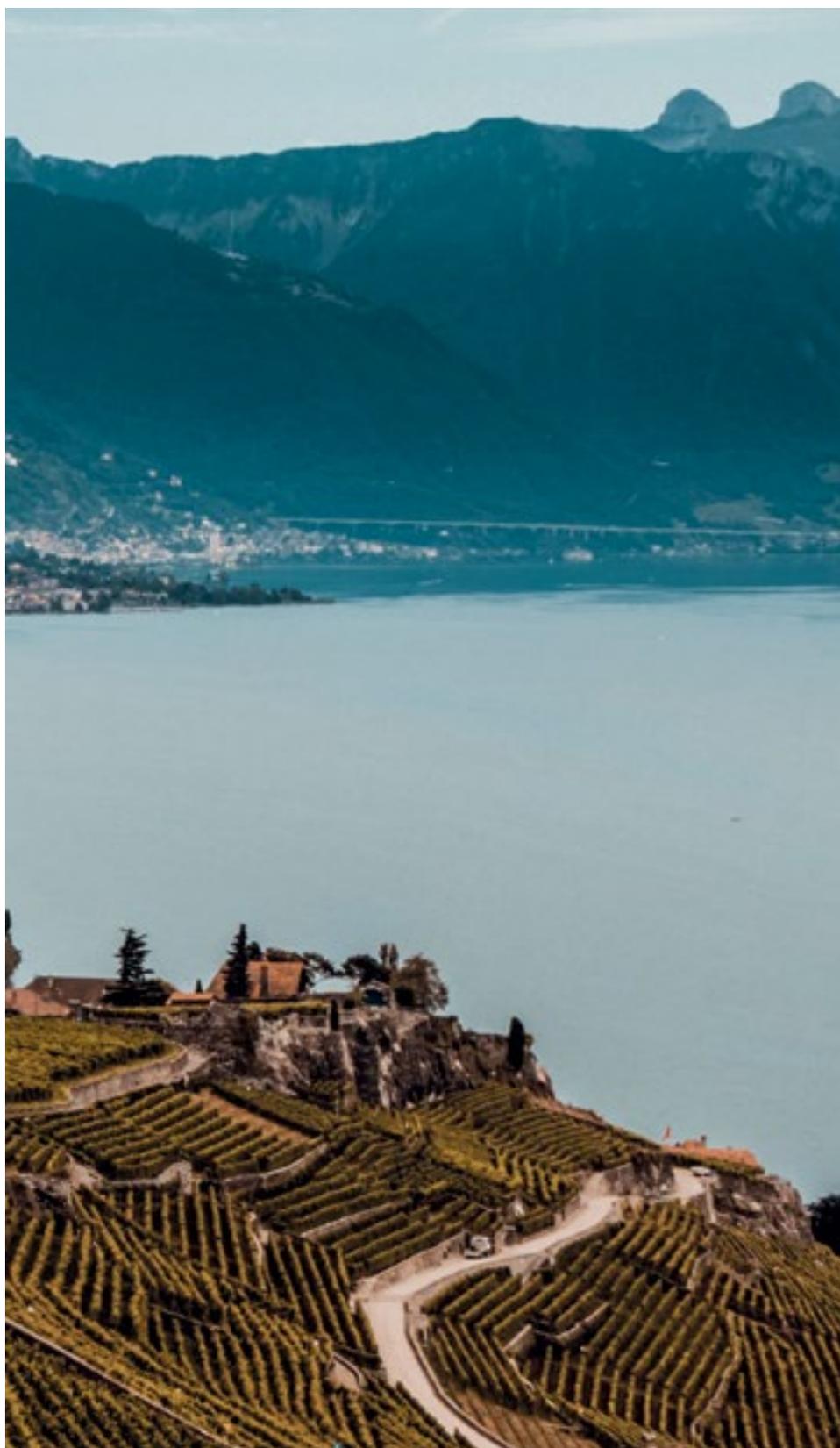
Participants

Sommeliers

–

Serveurs

Connaître les cépages et les spéciali- tés viticoles suisses



COMPÉTENCES

Efficacité,
hospitalité
et organisation

House-
Keeping
Services.

60 — 73



La fonction de femme de chambre et de valet de chambre

 1/2J

Formatrices:

Florence Dolciani
ou Audrey Vivien

Description

La propreté et l'organisation sont les premières choses que la clientèle remarque. Comment maintenir la qualité globale de la propreté de votre hôtel en tout temps et en toutes circonstances? Quelles sont les solutions pour effectuer vos tâches de manière plus efficiente? Quelles sont les bonnes pratiques à avoir par rapport aux nuisibles et aux produits chimiques?

Objectifs

Vous êtes capable d'optimiser votre travail en appliquant le principe de la «marche en avant».

Vous êtes capable d'identifier les pictogrammes de sécurité et d'utiliser les produits d'entretien de manière adéquate.

L'hygiène personnelle et le lavage des mains sont passés en revue.

Thèmes clés

La bonne utilisation des produits chimiques et des équipements de sécurité

La marche en avant
Effectuer ses tâches d'une manière plus efficace et efficiente

Savoir communiquer avec les clients



Méthodes

- Cours théoriques
- Travaux de groupe
- Travaux individuels

Participants

Femmes de chambre
et valets de chambre



La propreté
et l'organisation
sont les premières
choses que la
clientèle remarque

Eco responsabilité en housekeeping

 1/2J

Formatrices:

Florence Dolciani
ou Audrey Vivien

Description

«The green attitude», plus qu'un phénomène, un réel engagement au quotidien pour protéger l'environnement et limiter le gaspillage. Quelles sont les bonnes pratiques et comment sensibiliser les collaborateurs par des actions simples?

Thèmes clés

Le développement durable

Les enjeux de l'éco-responsabilité

Les éco gestes au quotidien

Objectifs

Vous êtes capable de limiter le gaspillage en adoptant des gestes éco responsables et apportez ainsi votre contribution au développement durable.

Quelles sont les bonnes pratiques et comment sensibiliser les collabo- rateurs par des actions simples?



Méthodes

- Cours théoriques
- Travaux de groupe
- Travaux individuels

Participants

Femmes de chambre
et valets de chambre

Soigner son image professionnelle

 1/2J

Formatrices:

Florence Dolciani
ou Audrey Vivien

Description

Le savoir-être et l'apparence irréprochables de vos collaborateurs sont des plus-values indispensables pour l'image de votre établissement. Cette formation apportera à chacun d'eux une véritable valeur ajoutée et créera une image cohérente avec l'environnement professionnel.

Objectifs

Vous augmentez votre confiance en vous.

Vous être capable de gérer votre image pour encore mieux vous intégrer dans votre milieu professionnel.

Vous connaissez les codes et les rituels d'interactions avec la clientèle cosmopolite.

Thèmes clés

L'image professionnelle et ses enjeux

Savoir se mettre en valeur

Apparence, posture et gestuelle

Les bonnes manières

Le langage verbal et non verbal

Méthodes

- Cours théoriques
- Travaux de groupe
- Travaux individuels

Participants

Femmes de chambre
et valets de chambre

**Créer de la
valeur ajoutée
ainsi qu'une
image cohé-
rente avec
l'environnement
professionnel**



L'apprentissage du métier de femme de chambre et de valet de chambre

 5J

Formatrices:

Florence Dolciani
ou Audrey Vivien

Description

C'est en immersion dans un hôtel que vous découvrirez tous les secrets de ce métier. De la théorie à la pratique rien ne sera laissé au hasard pour vous aider à développer vos compétences en Housekeeping.

Objectifs

Vous serez capable de procéder au nettoyage d'une chambre en autonomie, selon les standards de l'établissement.

Thèmes clés

Le rôle et les responsabilités d'une femme de chambre et d'un valet de chambre

La marche en avant et l'utilisation des produits

La communication avec les clients

L'efficacité et l'efficacité dans vos tâches quotidiennes

Les codes de l'apparence et de la présentation personnelle

L'hygiène personnelle et le lavage des mains

En immer- sion dans un hôtel pour décou- vrir tous les secrets de ce métier



Méthodes

- Cours théoriques
- Pratique concrète sur le terrain en immersion
- Travaux de groupe et individuels
- Feedbacks et coachings

Participants

Femmes de chambre
et valets de chambre

Housekeeping Management



1 J

Formateurs:

Sylvère Mérillat
avec Florence
Dolciani ou
Audrey Vivien

Description

L'exigence de la clientèle ne cesse d'augmenter, les gouvernants doivent y faire face et apporter les réponses adéquates. Comment mettre en place des standards de qualité? Comment déléguer et répartir les tâches? Quels modes de communication privilégier? Quelle est ma responsabilité pour une gestion éco-responsable de mon activité?

Objectifs

Vous savez faire la distinction entre délégation et attribution des tâches.

Vous êtes capable de mener des dialogues de bienveillance et d'animer des réunions de manière structurée et constructive.

Vous savez fixer des objectifs et des résultats clés qui tiennent compte des situations et des ressources.

Vous développez une communication adaptée à votre équipe.

Thèmes clés

Fixer des objectifs et développer des cahiers de mesures

Savoir déléguer à son équipe

Savoir animer des séances et mener des entretiens

Cultiver une culture de l'échange d'information dans le département



Méthodes

- Cours théoriques
- Travaux de groupe
- Jeux de rôles
- Travaux individuels

Participants

Assistants Gouvernants
d'hôtels

–

Intendants

–

Chefs d'équipes

**Comment
mettre en
place des
standards
de qualité?**

Housekeeping, les clés d'un séjour réussi

 1 M

Formatrices:

Florence Dolciani
ou Audrey Vivien

Description

Le métier de femme de chambre ou valet de chambre est essentiel et impacte directement le jugement du client puisque la propreté et la bonne tenue de la chambre sont un des principaux critères d'évaluation. Vous voulez comprendre quel est l'impact de votre rôle dans la satisfaction du client? Vous désirez optimiser votre temps et vos tâches afin d'améliorer la qualité du service? Cette formation vous permettra de comprendre et d'identifier les valeurs et les missions du métier de femme de chambre ou valet de chambre ainsi que d'assurer et de vérifier la mise en place d'une chambre selon les critères standard en hôtellerie.

Thèmes clés

Rôle de la femme de chambre ou du valet de chambre

Grooming

Produits d'entretien

Postures et gestes

Les bases de la relation clientèle

La marche en avant



Objectifs

Vous êtes capable d'identifier et d'appliquer les règles d'hygiène.

Vous appliquez les méthodes de nettoyage.

Vous développez votre savoir-être pour une meilleure relation avec la clientèle.

Méthodes

Formation à distance avec leçons interactives, audio, exemples détaillés, analyse de cas et quizz.

Participants

Femmes de chambre et valets de chambre

Vous désirez optimiser votre temps et vos tâches afin d'améliorer la qualité du service?

COMPÉTENCES

Communication,
relation et vente

Excellence
au contact
client.

74 — 91



Contact & dialogue



1J



1J + 1M

Formateur:

Frank Vialon et
Sylvère Mérillat

Description

Dans chaque dialogue ou prise de contact, le contenu du message peut être interprété en fonction de votre interlocutrice ou interlocuteur. Comment définissez-vous une bonne prise de contact professionnelle? Que connaissez-vous de votre vis-à-vis? Quels sont les messages que vous entendez et voyez?

Objectifs

Vous développez vos compétences émotionnelles et relationnelles.

Vous gagnez en efficacité en bâtissant des relations interpersonnelles de qualité avec vos interlocuteurs.

Vos relations de travail deviennent plus simples, plus respectueuses et plus confortables.

Thèmes clés

Les fondamentaux de l'interaction

La notion de distance et de proximité dans la prise en charge de la clientèle

Le rituel de l'accueil et du dialogue

Le savoir-être d'une communication authentique

Savoir lire son vis-à-vis et adapter sa communication



Méthodes

L'intervenant alterne son travail entre exposés, partages d'expériences et mises en situation. Avec ces notions fondamentales adaptées à vous et à votre entourage, vous créez des relations saines et durables.

Participants

Ce séminaire s'adresse à toute personne souhaitant découvrir et approfondir l'essentiel de la communication et de l'interaction.

Quels sont les messages que vous entendez et voyez?

Oui, avec plaisir!



1 J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Le choix en cette période est simple, soit nous ajoutons du sens et de la pertinence dans ce que nous délivrons au quotidien, soit nous sombrons dans la commodité. Il n'y a pas grand-chose entre les deux. Ce sont les gens qui font la différence. Ce sont presque toujours les personnes qui sont l'expérience. Comment construire des relations plus solides, avoir du plaisir à faire plaisir, rester concentré tout en étant attentif à son environnement et proche de soi? Avec les quatre principes de la Fish Philosophie, modelée à Pike Place Fish Market, nous adoptons une attitude qui développe la satisfaction au travail, améliore la culture de l'organisation et la satisfaction de la clientèle.

Thèmes clés

Fish! Philosophie, les principes en application terrain
Communiquer avec bienveillance
Jouer avec les mots magiques
Faire vivre une expérience de service unique
Donner et recevoir des feedbacks

Ce sont les gens qui font la différence

Objectifs

Vous abordez votre travail différemment.

Vous augmentez votre satisfaction au travail.

Vous prenez conscience de votre impact sur vos collègues et vos clients.

Vous êtes capable de donner et de recevoir des feedbacks.

Méthodes

- Prise en compte des éléments théoriques au travers d'exercices ludiques et de mises en situations concrètes
- Préparation au transfert par des ateliers, jeux et questionnements
- Emploi de la vidéo (selon code de confidentialité)
- Exercices de consolidation et réflexions

Participants

Cette formation s'adresse à toutes et à tous.



Service et Vente

  1J + 1M

Formateur:

Sylvère Mérillat
ou Frank Vialon

Description

«There is no business, until you make friends»

Cette citation est la maxime du succès commercial et le fil rouge de notre séminaire. Comment aborder le client? Quelles sont les questions pertinentes? Quelle est la différence entre suggérer et recommander? Comment répondre à une objection? Ce stage approfondit toutes ces questions ainsi que les principes Serve & Sell et les techniques de vente qui mènent au succès commercial.

Objectifs

Vous augmentez votre savoir-faire commercial.

Vous développez votre compétence argumentative.

Vous gagnez de l'aisance face aux objections.

Vous découvrez comment garder la main sur une transaction commerciale.

Thèmes clés

Les six phases du parcours Serve & Sell

La puissance des questions

Aider le client à prendre sa décision

Proposer et décrire conformément et rapidement ses produits

Jouer avec les ventes complémentaires

Conclure et valider une vente

Faire face aux objections avec tact et crédibilité



Méthodes

- Prise en compte des expertises individuelles des participants
- Théorie utile et pragmatique
- Entraînement par des exercices ludiques et des mises en situations concrètes
- Préparation au transfert par des ateliers, jeux et questionnements
- Emploi de la vidéo (selon code de confidentialité)
- Exercices de consolidation et réflexions

Participants

Cette formation s'adresse aux vendeurs désireux d'acquérir les justes réflexes commerciaux, de développer leurs techniques de proposition et de recommandation et d'apprendre à faire face aux objections.



«There is no business, until you make friends»

Répondre aux plaintes et réclama- tions clients

 1 J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Comment répondre à une personne mécontente, voire agressive? Quelles sont les solutions que je peux lui proposer? Que faire si elle n'est pas d'accord avec la compensation? Même si tout est étudié pour garantir la satisfaction de la clientèle, nul n'est à l'abri d'un incident. Par son approche sportive, ludique et pragmatique, ce stage propose des clés pour traiter et gérer les situations délicates avec succès.

Thèmes clés

L'importance de la réclamation et son impact sur l'entreprise

Le rituel de la gestion de la réclamation

Réception d'une réclamation

Maîtrise des émotions

Focalisation sur la solution

Choix des mots et du langage paraverbal

Réactions face aux attaques personnelles

Comment répondre à une personne mécontente, voire agressive?

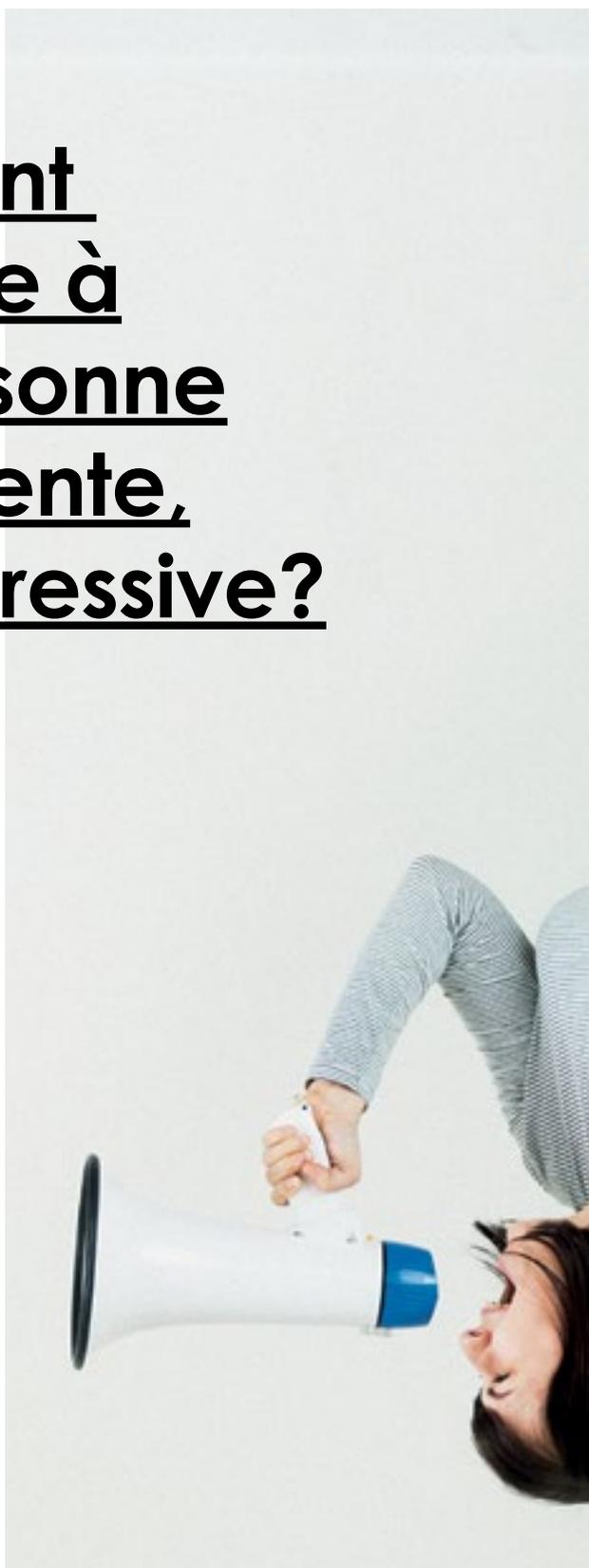
Objectifs

Vous savez identifier le mécanisme de la réclamation et l'accueillir.

Vous êtes à même d'utiliser les techniques pour gérer les réclamations de manière constructive.

Vous augmentez votre capital confiance et développez votre affirmation de soi.

Vous savez faire preuve d'assertivité et pratiquer l'écoute active et l'empathie.



Méthodes

- Prise en compte des expertises individuelles des participants
- Ajouts de théorie utile et pragmatique
- Entraînement par des exercices ludiques et des mises en situations concrètes
- Préparation au transfert par des ateliers, jeux et questionnements
- Emploi de la vidéo (selon code de confidentialité)
- Exercices de consolidation et réflexions

Participants

Cette formation s'adresse à toute personne en contact direct et téléphonique régulier avec ses clients.

Négocier et conclure une proposition commerciale

 2J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

La négociation est une aptitude concrète essentielle au développement de ses affaires et de ses projets. Les clients ont considérablement renforcé leur talent de négociateur. Ce stage intensif sur la négociation commerciale fournit les clés pour négocier d'égal à égal avec vos interlocuteurs, adapter une stratégie, faire les «bons choix» pour défendre vos intérêts et jouer «gagnant-gagnant» en toutes circonstances.

Objectifs

Vous maîtrisez les outils de la préparation à la négociation.

Vous savez vous adapter à votre interlocuteur.

Vous maîtrisez l'art de poser les bonnes questions.

Vous êtes à même de piloter la négociation.

Thèmes clés

Identifier et comprendre les intérêts de votre interlocuteur

Séparer affaires et émotions

Négocier sur les principes et non pas sur les positions

Proposer plusieurs choix

Faire preuve d'empathie

Présenter les arguments avec stratégie



Méthodes

Cette formation s'appuie sur un dispositif complet de méthodes pédagogiques interactives fondées sur des mises en situations réelles des apprenants. Vos objectifs professionnels feront l'objet d'ateliers concrets, de jeux de rôle et serviront d'apports aux thèmes développés.

Participants

Cette formation s'adresse à tous les spécialistes commerciaux juniors ou confirmés qui désirent développer leur pratique dans la négociation commerciale. Le public cible englobe les responsables des ventes, les directeurs de projets, les responsables d'événements.



**La négociation
est une aptitude
concrète essentielle
au développement
de ses affaires
et de ses projets.**

Présenter et faire passer un message



1 J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

La compétence communicative est un des facteurs de réussite pour toute carrière. Que ce soit une allocution improvisée, un message de félicitations, un discours lors d'un événement interne ou une présentation professionnelle, il est nécessaire de maîtriser les règles élémentaires de cette discipline. Une préparation en amont du séminaire sera demandée (exercices communiqués lors de l'inscription).

Objectifs

Vous développez votre propre style de communication.

Vous savez préparer efficacement vos interventions.

Vous gagnez en crédibilité et en professionnalisme.

Vous augmentez votre confiance en vous.

Thèmes clés

Préparation individuelle, feuille de route, matériel, objets et autres visuels

Techniques de la communication orale: exposés, présentations et messages spontanés

Communication verbale et non verbale

Utilisation des outils de visualisation

Gestion de l'auditoire



Méthodes

Une pédagogie bienveillante et interactive. L'intervenant alterne son travail entre théorie et mise en application (jeux de rôle, mise en situation et improvisation) ainsi que de nombreuses analyses, des exercices et des partages d'expériences.

Participants

Le public cible englobe les superviseurs, les assistants, les chefs d'équipe et les responsables de départements.



**La compétence
communicative
est un des facteurs
de réussite pour
toute carrière**

Be my Guest



1 J

Formatrice:

Emmanuelle Voisin

Description

Formation d'anglais destinée à donner confiance aux participants dans leur capacité à communiquer selon les codes de politesse et de bienséance en vigueur dans les établissements hôteliers.

Objectifs

Être capable de répondre de manière adaptée à des situations ponctuelles.

Savoir utiliser les expressions anglaises adéquates.

Avoir plus d'aisance dans sa communication.

Thèmes clés

Service à la clientèle
Conforter les bases
Phrases standards
Vocabulaire adéquat
Prise de parole

Méthodes

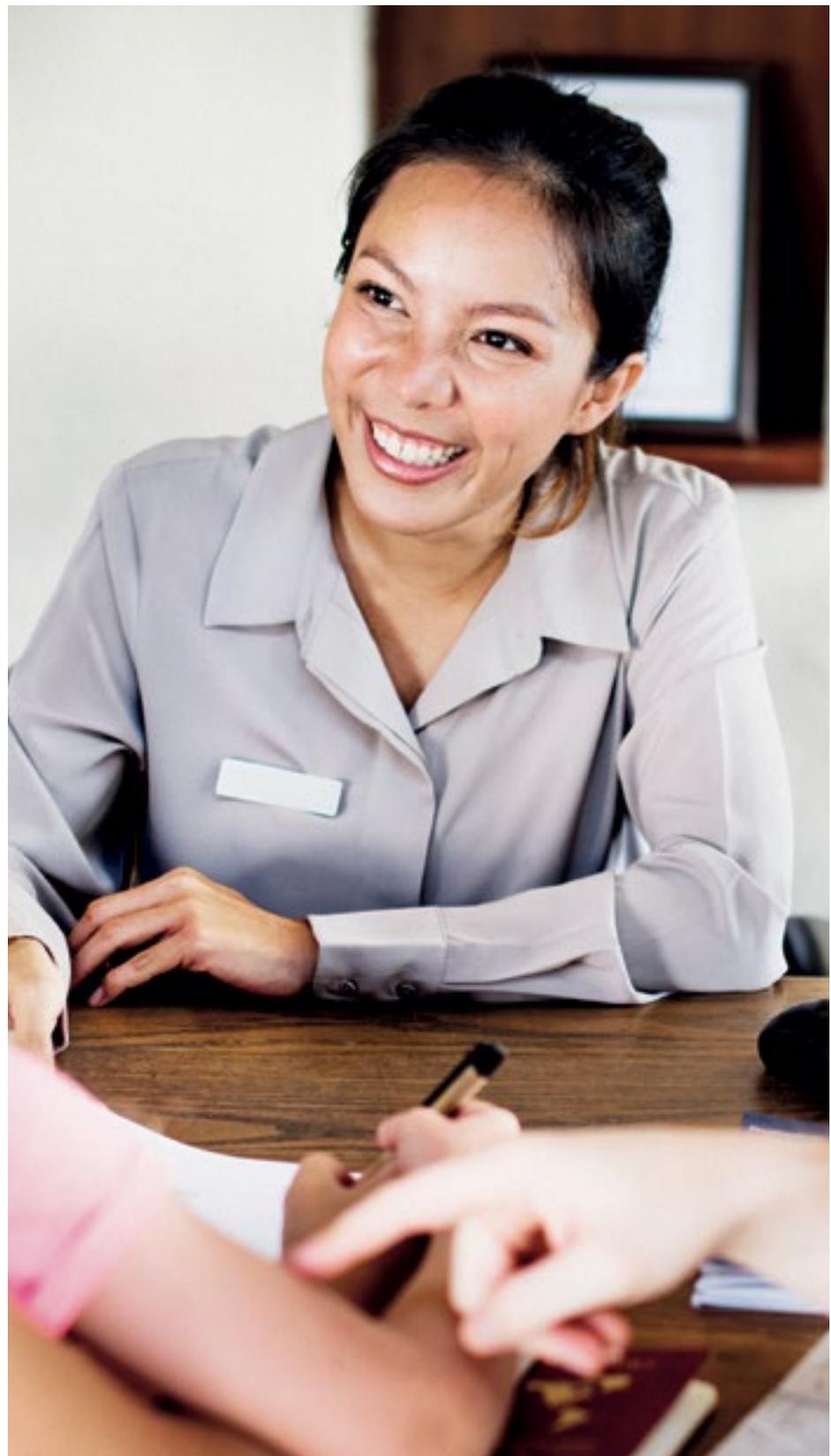
- Exposés
- Partages d'expériences
- Mises en situations

Participants

Ce séminaire s'adresse à toute personne souhaitant découvrir et approfondir les bases d'une communication respectueuse en milieu hôtelier.

Les participants devront avoir quelques bases d'anglais, niveau A2.

Mettre en application les nouvelles acquisitions, libérant ainsi votre confiance et votre assurance. De cette manière, la communication avec les clients se verra simplifiée.



Mieux se connaître pour mieux com- prendre les autres

avec la méthode DEFI et ses 4 couleurs



1 J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Souvent nous avons le sentiment que certaines personnes ne nous comprennent pas, que notre manière de voir les choses, de faire et d'agir ne correspond pas à leurs propres codes. Dans ces moments là, on pense ne pas être sur la même longueur d'ondes avec ces personnes alors qu'avec d'autres le courant passe très bien.

Ce séminaire vous aide à dépasser ces sensations et à comprendre pour quelles raisons nos relations sont plus ou moins bonnes et agir en conséquence aux situations que vous rencontrez.

Objectifs

Augmenter ses capacités relationnelles et sociales.

Savoir aborder l'être humain dans la compréhension et l'acceptation de sa différence et être capable de s'adapter selon les circonstances.

> Objectifs (suite)

Comprendre la méthode DEFI des 4 couleurs basée en grande partie sur les travaux de Carl Jung (la typologie la personnalité) et de William Marston (DISC).

Mieux se connaître et comprendre son propre regard sur son environnement, de «reconnaître» les autres et de s'y adapter ainsi qu'aux situations.

Trouver des enseignements sur soi-même ainsi que de découvrir des perspectives d'évolution sans limites.

Thèmes clés

Le modèle DEFI
et ses 4 couleurs

Définir son profil
de personnalité

Les clés de l'efficacité
personnelle dans son
quotidien

Application concrète
du modèle dans des
situations quotidiennes
de communication

Méthodes

L'intervenant alterne
son travail entre exposés
pratiques, immersions pra-
tiques et ludiques ainsi que
de nombreux partages
d'expériences. Ce parti-pris
vous permet de développer
votre connaissance de soi
et ainsi refléter l'impact
de votre communication
avec autrui.

Participants

Toutes personnes intéres-
sées à son développe-
ment personnel.



Communiquer c'est
aussi s'adapter
à l'autre

COMPÉTENCES

Communication,
exemplarité,
organisation,
innovation
et dévelop-
pement

People
management.

92 — 109



Manager l'enchantement client



1 J

Formateurs:

Arnaud Esnault
ou Sylvère Mérellat

Description

L'enchantement n'est pas le fruit du hasard et doit s'intégrer totalement dans la stratégie et les valeurs de l'entreprise. Mais comment s'y prendre? Quels sont les leviers de l'enchantement client? Quels en sont les intérêts? Comment l'ancrer dans le temps?

Objectifs

Vous faites l'expérience de ce qui se cache derrière les termes attribués de l'enchantement client.

Vous définissez vos exigences en la matière, formulez vos attentes et élaborez une stratégie pour votre organisation.

Vous apprenez à modifier votre regard sur les thèmes prestations, services et comportements.

Thèmes clés

La mesure de la satisfaction client (diagramme de Kano)

Les 5 piliers de l'enchantement client

Sensibiliser les équipes et monitorer la démarche

Le rôle de la confiance dans l'expérience client

Le monitoring de l'enchantement au quotidien



Méthodes

L'intervenant alterne son travail entre exposés, partages d'expériences et études de cas. Avec ces notions fondamentales, vous élaborez une stratégie de monitoring de l'enchantement client adaptée à votre organisation.

Participants

Ce séminaire intensif s'adresse aux managers en charge de délivrer à la clientèle des prestations d'exception. Le public cible englobe les directeurs, les managers et les superviseurs.

**Quels sont
les leviers
de l'enchan-
tement client?**

Gérer l'équipe et ses personnalités



2J

Formateurs:

Arnaud Esnault
ou Sylvère Méryllat

Description

Ce séminaire permet aux managers d'acquérir des outils et des méthodes dans la conduite de leurs équipes, dans la coordination des actions et la gestion de la performance. Comment trouver ses marques dans sa fonction? Quels sont les principes fondamentaux de la direction d'équipe? Comment réagir face à la performance?

Objectifs

Vous développez votre style de management et faites l'expérience d'une adaptation personnalisée en fonction de la maturité de vos collaborateurs.

Vous aigüisez votre communication et votre perception d'autrui et êtes capable de vous affirmer dans le calme et le respect.

Vous êtes capable de mener avec brio et bienveillance les différents entretiens de management.

Thèmes clés

Rôles, structure et culture
La focalisation des activités de management
Les styles de management
Communiquer au quotidien
Dynamique de groupe
Mener différents entretiens (attentes – critiques – reconnaissance – délégation)



Méthodes

L'intervenant alterne son travail entre exposés pratiques, partages d'expériences, simulations et exercices ludiques. Ce parti-pris vous permet d'optimiser vos compétences en management et leadership et de définir un style de management adapté à la maturité de votre équipe.

Participants

Ce séminaire intensif s'adresse aux nouveaux managers opérationnels qui sont ou seront appelés à conduire des équipes. Le public cible englobe les superviseurs, les assistants et les chefs d'équipe.

Comment trouver ses marques dans sa fonction?

JUMP

PROGRAMME MANAGER
OPÉRATIONNEL CERTIFIÉ

 3X2J
RÉPARTIS SUR 8 MOIS

Formateurs:

Arnaud Esnault
ou Sylvère Mérellat

Description

***Comment faire durablement bouger les gens?
Comment influencer sans mettre la pression?
Comment faire pour que les collaborateurs suivent
la stratégie tout en apportant leur potentiel et leurs
talents individuels?***

Ces questions influent sur le succès ou l'échec du management, de la gestion de projet et de la collaboration collégiale.

Ce cursus de formation en trois parties est dédié au développement de la nouvelle génération de managers. Il s'inscrit dans une logique de développement des talents au sein de l'organisation et mêle séminaires présentiels, formations digitales, coachings, développements et mise en place de projets concrets.

CURSUS PRÉSENTIEL ET E-LEARNING

Partie 1 Communication et management

Partie 2 Personne et personnalité

Partie 3 Culture de performance et qualité

Thèmes clés

PARTIE 1 COMMUNICATION & MANAGEMENT

Communication et influence réciproque, sensibilité sociale et perception des messages indirects

Compétence dialogue et d'argumentation, savoir répondre aux objections et réclamations et faire face aux conflits avec facilité en évitant toute confrontation inutile

Conduire et maîtriser des projets et des tâches de coordination complexes

Comment faire durablement bouger les gens?

> *Thèmes clés (suite)*

PARTIE 2 **PERSONNE & PERSONNALITÉ**

La personnalité
et l'influence: le rapport
entre le leadership et
le succès

Rester serein dans
des situations pénibles,
prendre en compte les
éléments stressants dans
son environnement

Développer son potentiel,
ses forces individuelles et
ses marges de progression

Méthodes de développe-
ment d'espaces de liberté
et de Work-Life Balance

PARTIE 3 **CULTURE DE PERFOR- MANCE ET QUALITÉ**

Management stratégique,
exiger la performance,
s'appuyer sur la stratégie
et les objectifs

Management de situation,
savoir s'adapter aux circon-
stances et aux personnes

Reconnaître les talents
au sein de son équipe
et les utiliser

Diriger en fonction
d'objectifs alignés
sur la stratégie



Objectifs

PARTIE 1 **COMMUNICATION & MANAGEMENT**

Vous êtes capable de transformer la critique en motivation et en identification positive.

Vous communiquez et défendez vos idées clairement et objectivement.

Vous prenez la perspective de vos clients, formulez des arguments percutants et savez résoudre les conflits et les réclamations.

Vous développez des thèmes, des objectifs et un plan d'action personnel de développement et de transfert.

Vous conduisez votre équipe en tenant compte de la performance globale et de son impact qualitatif et quantitatif sur toute l'organisation.

PARTIE 2 **PERSONNE & PERSONNALITÉ**

Vous augmentez votre degré d'acceptation et votre potentiel d'influence à travers l'intégrité, la sérénité et le rayonnement.

Vous accroissez votre perception de prise en compte de (vos) schémas émotionnels et reconnaissez des points de départ à explorer.

Vous développez votre capacité à gérer votre stress dans des situations complexes.

Vous développez des thèmes, des objectifs et un plan d'action personnel de développement et de transfert.

PARTIE 3 **CULTURE DE PERFOR- MANCE ET QUALITÉ**

Vous augmentez votre capacité à exiger et à atteindre une haute performance.

Vous élargissez votre domaine de compétence avec des méthodes bienveillantes, si nécessaire confrontatives, et pouvez ainsi mieux gérer les crises de performances.

Vous augmentez la satisfaction et le niveau de performance de votre équipe.

Vous développez des thèmes, des objectifs et un plan d'action personnel de développement et de transfert.

Méthodes

L'intervenant alterne son travail entre exposés pratiques, partages d'expériences, simulations et exercices ludiques.

Ce parti-pris vous permet d'optimiser vos compétences sociales, personnelles et méthodiques et ainsi de définir un style de management adapté à la maturité de votre équipe.

Prérequis

Avoir terminé le séminaire

Gérer l'équipe et les individus ou équivalent.

Participants

Ce séminaire intensif s'adresse aux nouveaux managers opérationnels qui sont ou seront appelés à conduire des équipes. Le public cible englobe les superviseurs, les assistants, les chefs d'équipe et les responsables de départements.

Comment faire
pour que les
collaborateurs
suivent
la stratégie
tout en
apportant
leur potentiel
et leurs talents
individuels?

Piloter les conflits et tensions



1 J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Le succès d'une tâche partagée, d'une performance d'équipe ou d'un projet dépend à plus de 80 % de la façon dont nous interagissons au sein de la collaboration. Le quotidien est marqué par des intérêts et des besoins différents. Ceux-ci peuvent être à la fois source de confrontations positives comme de différends destructeurs. Si nous ne sommes pas à même de gérer des situations conflictuelles de manière positive, nous gaspillons du temps et de l'énergie.

Thèmes clés

Différences entre conflits et plaintes

Sources du conflit

Analyse et compréhension du conflit

Verbalisation du conflit

Direction des entretiens de conflit (acteur et modérateur)

Des intérêts et des besoins différents peuvent être à la fois source de confrontations positives comme de différends destructeurs.



Objectifs

Vous apprenez les concepts et les méthodes de la gestion de conflits, utiles pour votre développement personnel et vos contacts interpersonnels.

Vous comprenez la genèse et la dynamique des conflits et développez des stratégies de solutions positives.

Vous être capable de percevoir des conflits déclarés et non déclarés et de les verbaliser.

Vous êtes capable d'estimer si la cause vaut un investissement d'énergie ou s'il est plus judicieux de conserver votre énergie pour autre chose.

Vous savez défendre vos positions dans le calme et le respect.

Méthodes

L'intervenant alterne son travail entre exposés pratiques, partages d'expériences, simulations et exercices ludiques. Ce parti-pris vous permet de développer vos compétences sociales, personnelles et méthodiques et ainsi de faire preuve de maturité dans les situations délicates.



Participants

Le public cible englobe les superviseurs, les assistants, les chefs d'équipe et les responsables de départements. En guise de préparation, il est conseillé d'avoir suivi le séminaire «Contact et Dialogue» ou équivalent.

Intégration de nouveaux collaborateurs

 3M

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Un accueil préparé et personnalisé de la nouvelle collaboratrice ou du nouveau collaborateur dès le premier jour permet de le fidéliser et d'augmenter son niveau d'implication. Comment bien l'intégrer? Comment réussir un onboarding de qualité? A travers ce module, vous aurez la possibilité de transmettre vos valeurs, votre culture et vos standards.

Objectifs

Intégration rapide et amélioration de la productivité.

Première impression "exceptionnelle" du nouvel employeur.

Sentiment d'inclusion, de respect et d'estime.

Thèmes clés

Organigramme, mission et valeurs de l'entreprise

Normes et standards

Processus RH et politique de formation

Sécurité et dangers potentiels

Note: d'autres thèmes peuvent être adaptés à vos besoins.



Un accueil préparé et personnalisé du nouveau collaborateur dès le premier jour permet de le fidéliser et d'augmenter son niveau d'implication.

Méthodes

Formation à distance personnalisée avec leçons interactives, audio et quizz.

Participants

Tout nouveau collaborateur de votre entreprise

Temps et organisation

 1 M

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Vous avez perdu le contrôle? Vous ne savez plus par où commencer? Ce module vous aidera à retrouver de l'énergie et de l'efficacité grâce aux techniques de gestion du temps et de hiérarchisation des priorités.

Thèmes clés

Planifier son temps

Prioriser ses tâches

L'influence de mon attitude

Les voleurs de temps

Objectifs

Vous apprenez à identifier les voleurs de temps et leur influence dans votre quotidien.

Vous développez votre capacité à anticiper et à gérer les imprévus.

Vous vous appropriez des techniques qui facilitent votre organisation et votre gestion du temps.

AM 00:00

Vous ne savez plus par où commencer?

Méthodes

Formation à distance avec leçons interactives, audio, exemples détaillés, analyse de cas et quizz.

Participants

Toute personne souhaitant bénéficier de manière plus efficace et fructueuse de son temps.

Mon rôle de manager

 1 M

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Comment trouver ses marques dans sa fonction? Comment faire durablement bouger les gens? Comment influencer sans mettre la pression? Comment faire pour que vos collaborateurs fassent ce que vous souhaitez? Ces questions influent sur le succès ou l'échec du management, de la gestion de projets, et de collaboration collégiale. Ce parcours permet aux managers d'acquérir des outils et des méthodes dans la conduite de leurs équipes et dans la coordination des actions.

Thèmes clés

Mon style de management
Communication efficace
Le développement
de mes collaborateurs
Impliquer et motiver
mon équipe
Déléguer avec succès
Prévoir et résoudre
les conflits



Objectifs

Vous augmentez la satisfaction et le niveau de performance de votre équipe.

Vous développez votre style de management.

Vous aigüisez votre communication et votre perception d'autrui et êtes capable de vous affirmer dans le calme et le respect.

Vous êtes capable de percevoir des conflits déclarés et non déclarés et de les verbaliser.

Méthodes

Formation à distance avec leçons interactives, audio, exemples détaillés, analyse de cas et quizz.

Participants

Ce séminaire intensif s'adresse aux nouveaux managers opérationnels qui sont ou seront appelés à conduire des équipes.

Le public cible englobe:

- Les superviseurs
-
- Les assistants
-
- Les chefs d'équipe
-
- Les responsables de département

Comment influencer sans mettre la pression?

COMPÉTENCES

Développement,
soutien &
supervision

Coaching,
Training &
Mentoring.

110 — 117



Formation de formateur en salle



3J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Dans un monde en perpétuelle mutation, l'entreprise a besoin de transmettre, de préserver et de perpétuer ses métiers, son savoir-faire et son savoir-être. Quelles sont les techniques d'animation d'une séquence de formation en salle? Comment monter son cours en fonction des profils des participants? Comment le rendre ludique et interactif?

Ce séminaire intensif a pour but de donner aux chargés de formation au sein de l'entreprise l'expertise nécessaire à la transmission du savoir et des techniques. Nous travaillons avec des projets ciblés en fonction des objectifs de formation de votre entreprise et des participants.

**Quelles sont
les techniques
d'animation
d'une séquence
de formation
en salle?**

Thèmes clés

Comprendre son rôle, sa fonction et ses responsabilités en tant que spécialiste en formation

Concevoir et animer une séquence selon le modèle didactique ORITA

Développer des outils de consolidation

Utiliser les différentes techniques de visualisation

Savoir dépasser les barrières d'apprentissage

Assurer le transfert des connaissances: questionnaires, mises en situation, quizz, jeux

Animer une session de formation terrain avec un groupe hétérogène

Gérer le temps et l'interaction

Savoir garder la main sur des participants réfractaires

Prendre en compte et exploiter le potentiel de la dynamique de groupe



Objectifs

Vous êtes capable à partir d'un thème de concevoir une formation professionnelle.

Vous apprenez à animer des séquences de formation ponctuelle, souvent courtes de manière ludique et dynamique.

Vous savez vous assurer de la compréhension et de la mise en place des nouvelles connaissances.

Vous savez vous positionner et gérer la relation vis-à-vis de vos apprenants

Vous êtes à même d'insuffler la confiance et l'engagement.

Méthodes

Un module de trois jours portant sur la conception d'une formation courte et sa structure d'animation face à un groupe hétérogène. Parti-pris: chacun anime deux séances de formation, afin de s'entraîner à animer dans des conditions d'hétérogénéité et de tester de nouvelles approches pédagogiques.

Participants

Le séminaire est destiné aux formateurs internes, aux formateurs occasionnels, aux managers et aux experts qui interviennent dans les dispositifs de formation interne en entreprise ou chez les clients. Pour des raisons pratiques, le groupe est limité à six apprenants.

Coaching one to one

 2J

Formateur:

Sylvère Mérellat

Description

Le coaching est la forme la plus durable et la plus individuelle dans le développement humain et la conduite des équipes. Si vous désirez réussir en tant que coach et bien coacher, vous devez avant tout démontrer votre professionnalisme. Quel est le comportement du coach? Comment conduire un entretien? Où sont les limites du coaching?

Objectifs

Vous acquérez des connaissances approfondies sur les tenants et les aboutissants du coaching dans le milieu professionnel.

Vous apprenez les fondamentaux utiles, pragmatiques et pratiques pour réussir vos entretiens de coaching et savez quand, où, et comment vous pouvez appliquer le coaching de manière bénéfique.

Vous obtenez une vue d'ensemble sur la globalité du processus de coaching.

Thèmes clés

Compréhension du rôle et des responsabilités
Les champs d'application du coaching
Les occasions de coaching typiques
Les questions et les objectifs
La marche à suivre de l'entretien de coaching selon le modèle GROW de John Withmore



Méthodes

Dans ce séminaire, nous travaillons sur la prise de conscience de la réalité individuelle des différentes situations, ceci au travers d'exercices d'entretiens de coaching réels, complétés par des réflexions et des apports théoriques utiles à la compréhension des cas présentés.

Participants

Responsables d'équipes

–

Superviseurs

–

Managers

–

Tuteurs

–

Formateurs internes

Le groupe est limité à neuf apprenants.

**Quel est
le compor-
tement du
coach?**

Parrainage sur la place de travail



1 J

Formateur:

Sylvère Mérillat

Description

Devenir mentor ne s'improvise pas! C'est un processus complexe qui doit suivre des étapes et une méthodologie spécifique pour se révéler efficace. Le mentor est une personne qui a de l'avance sur le chemin à suivre. Une personne qui a déjà réalisé ce que vous voulez être et qui est en mesure de le transmettre. On ne devient pas mentor malgré soi et la transmission du savoir doit être bien faite. Comment se comporter avec son mentoré, son nouveau collègue? Comment transmettre son savoir, savoir-faire et savoir-être? Quelles sont les barrières à l'apprentissage? Quelle est la durée d'un mentorat?

Thèmes clés

Rôle, fonction et responsabilités du mentorat
Les enjeux relationnels
Profils de personnalité et communication adaptée
Soutenir les collaborateurs sur le plan du savoir, du savoir-être et du savoir-faire
Réussir l'intégration des nouveaux collaborateurs ou faciliter leur retour après une longue absence
Échanger, montrer, expliquer et laisser faire avec méthode et principes
Supervision et feedback



Méthodes

Dans ce séminaire, nous travaillons avec des apports pragmatiques, opérationnels et interactifs, le tout combiné avec des entraînements et des conseils personnalisés.

Participants

Toute personne d'une entreprise ou organisation exerçant des fonctions d'encadrement ou étant référente dans son domaine d'activité.

Le groupe est limité à neuf apprenants.

Objectifs

Vous approfondissez vos compétences sociales et personnelles.

Vous vous appropriiez les techniques du mentorat par une formation opérationnelle.

Vous définissez en fin de session un plan d'action personnalisé pour une mise en pratique immédiate sur le terrain.

Comment transmettre son savoir, savoir-faire et savoir-être? Quelles sont les barrières à l'apprentissage?

Location

SALLE DE COURS

Nous vous proposons trois salles de formation, une de 30 m² et deux de plus de 50 m² incluant chacune

- > Beamer
- > Ecran interactif / écran standard
- > Flipchart et accessoires
- > Tableau blanc et pin board
- > Réseau Wifi
- > Pause-café et offre de restauration sur demande





CULINARY ACADEMY

Destinée à des professionnels du domaine, la cuisine d'application a été entièrement conçue pour organiser des cours et événements dans les meilleures conditions. Elle bénéficie, en matière d'équipement de travail et de cuisson, des dernières technologies dans ce domaine.

- > 12 postes de travail équipés
- > 1 poste de démonstration
- > 100 m² de surface
- > 14 vestiaires individuels et commodités
- > Réseau Wifi
- > Écran TV inclinable
- > 2 fours
- > 2 braisières basculantes
- > Cave à vins



INFORMATIONS GÉNÉRALES

Etablissement : _____ Responsable de l'inscription : _____

Adresse : _____

Adresse de facturation (si différente) : _____

NPA/Localité : _____ Case postale : _____

Téléphone : _____ E-mail : _____

COURS 1

Intitulé du cours retenu : _____ Dates : _____

INFORMATIONS PARTICIPANT

Mme/M : _____ Nom : _____

Prénom : _____ Fonction : _____

COURS 2

Intitulé du cours retenu : _____ Dates : _____

INFORMATIONS PARTICIPANT

Mme/M : _____ Nom : _____

Prénom : _____ Fonction : _____

J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales d'inscription et de participation (page 121)

_____ Date et signature

_____ Timbre

Pour toute inscription, trois possibilités s'offrent à vous:

1. En ligne en utilisant l'URL www.hotelisformation.ch
2. Par e-mail: infoformation@hotelis.ch
3. En nous retournant le bulletin d'inscription (à gauche), à l'adresse suivante:

Centre de formation Hotelis

«Training & Development»

Avenue de la Gottaz 36

1110 Morges

CGV

Afin que vos cours se déroulent dans les meilleures conditions, le nombre de participants par groupe de formation est limité à douze.

1/ LA PRESTATION

Chacune de nos offres comprend:

- L'animation du séminaire par un spécialiste professionnel
- Une documentation pédagogique complète
- Les pauses cafés, les rafraîchissements, la mise à disposition de salles parfaitement équipées et/ou de la cuisine d'application
- Tout le matériel de support et de suivi

2/ LA LOGISTIQUE

Elle est sous la responsabilité du centre de formation Hotelis «Training & Development» sis à Morges. Le programme, les honoraires et les conditions générales peuvent être modifiés en tout temps.

3/ LA CONFIDENTIALITÉ

Le centre de formation s'engage à respecter la confidentialité des informations relatives à chaque participant et à chaque entreprise avec laquelle il collabore.

4/ LES CONDITIONS DE PAIEMENT

Facture à payer dès confirmation de la formation et avant le cours.

5/ LES CLAUSES D'ANNULATION ET D'ABSENCE

Les annulations ou les absences annoncées 20 jours avant la date de formation entraînent les frais suivants:

1 et 19 jours ouvrables

50 % des honoraires seront facturés

Jour de la formation

100% des honoraires seront facturés

Charte de qualité

1/ LA RESPONSABILITÉ GLOBALE

Nous nous engageons à respecter les devoirs d'honnêteté, d'intégrité et de dignité envers nos collègues et les participants aux cours ainsi qu'à agir en tout temps dans le respect des principes d'éthique professionnelle.

2/ LES PARTICIPANTS

Nous nous engageons à travailler avec les participants aux cours afin de favoriser leur perfectionnement dans un environnement pédagogique de haut niveau, et faciliter leur développement, individuel ou en groupe, leurs compétences, leur culture générale, leurs connaissances et leur niveau de compréhension.

3/ LE PROCESSUS PÉDAGOGIQUE

Nous nous engageons à développer et à offrir aux participants des programmes de formation de qualité.

4/ LA RECHERCHE DE SOLUTIONS

En tant que centre de formation continue, nous avons un devoir de curiosité, de mise à jour des connaissances, de compréhension et de promotion. Nous veillons à l'application du savoir-partagé par le biais d'actions de recherches pertinentes et validées. Nous sommes également impliqués dans la résolution de problèmes professionnels d'importance à travers nos audits.

5/ NOTRE ENVIRONNEMENT

Nous nous engageons à identifier les occasions de partager et diffuser les valeurs et la mission du centre, afin de travailler au développement du savoir au sein de l'environnement local et régional.

6/ L'ESPRIT D'ENTREPRISE

En tant que spécialistes de la formation continue dans le médical, nous nous attachons à anticiper les évolutions de notre environnement et nous nous adaptons continuellement aux réalités économiques et aux besoins du marché. Nous encourageons l'esprit d'initiative et la créativité dans les activités pédagogiques et de recherches afin d'apporter de nouvelles méthodes qui préparent nos participants à contribuer au succès des entreprises dans lesquelles ils travaillent.

7/ L'AMÉLIORATION CONTINUE DANS TOUS LES DOMAINES

Nous cherchons à améliorer sans cesse nos programmes de formation existants et à en créer de nouveaux. Nous encourageons les formateurs à développer leurs talents et compétences professionnelles par la formation continue. L'engagement du centre de formation Hotelis «Training & Development» est démontré par une révision permanente de tous les aspects de l'activité andragogique donnant lieu, si nécessaire, aux ajustements appropriés.

Impressum

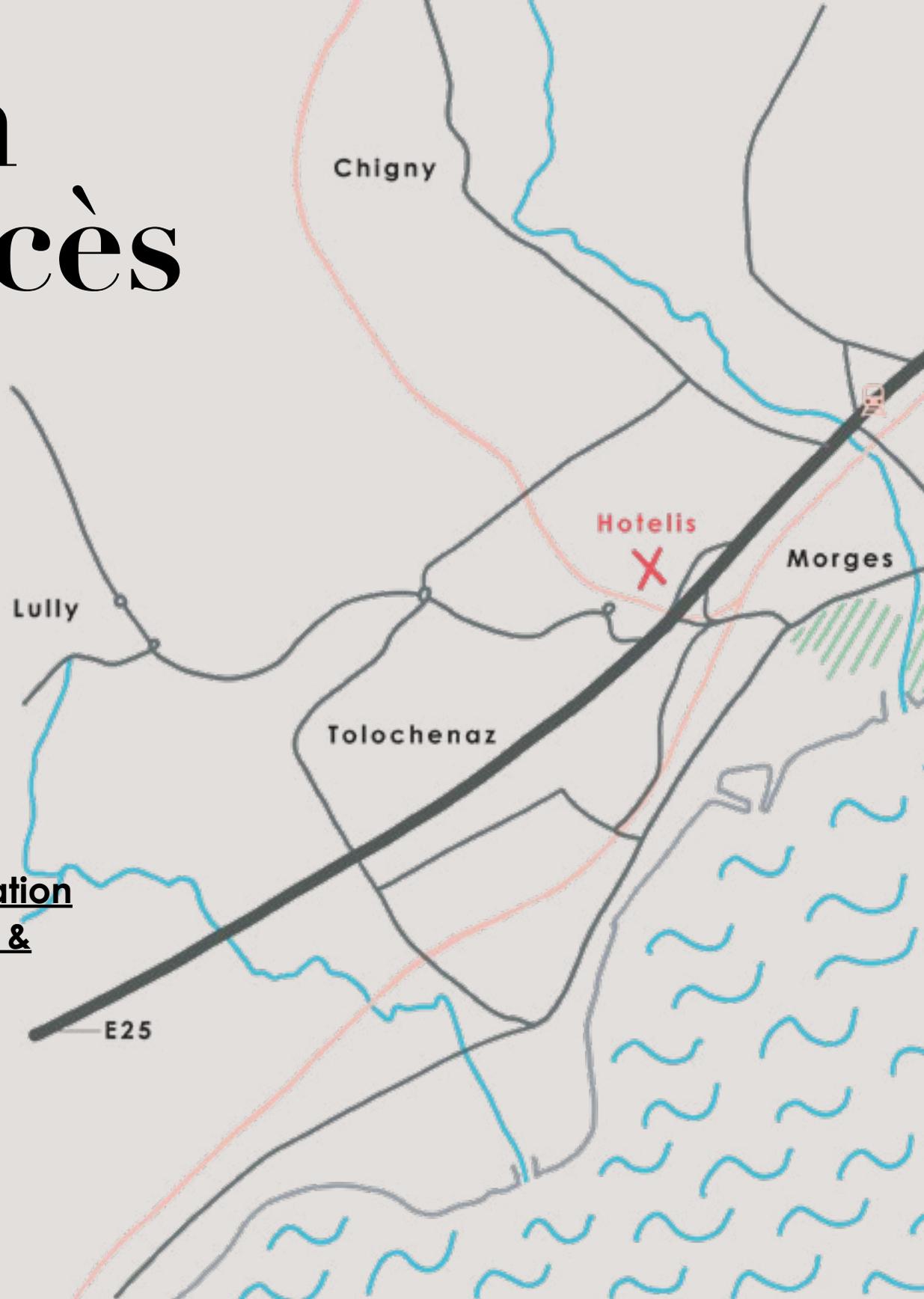
DIRECTION DE LA PUBLICATION

Hotelis Training & Development
Sylvère Mérillat

RÉDACTION

Sylvère Mérillat
Marie Bourquin
Ana Lisa Domingos
Jimmy Bouazza
Sophie Gremaud

Plan d'accès



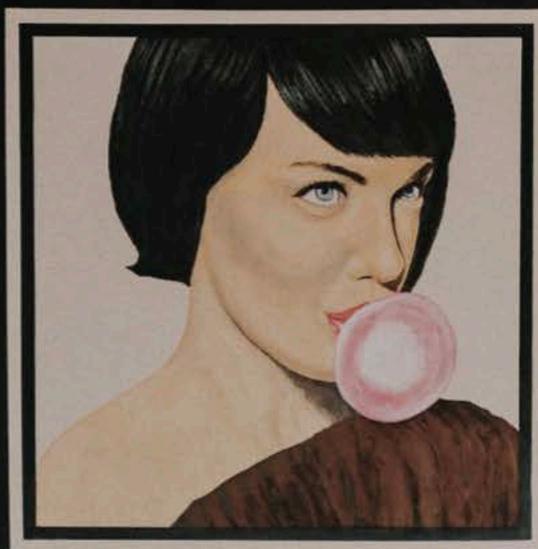
Centre de formation
Hotelis «Training &
Development»

Avenue de
la Gottaz 36
1110 Morges



Ce document et ses parties sont protégés par le droit d'auteur. Toute utilisation autre que celles autorisées par la loi nécessite le consentement préalable écrit de l'éditeur. Ni le manuscrit ni ses parties ne peuvent être numérisés sans ce consentement et placés dans un réseau.

Copyright Hotelis, Avenue de la Gottaz 36, CH-1110 Morges.
© 2022 Tous droits réservés



HOTELIS 

AVENUE DE LA GOTTAZ 36
CH - 1110 MORGES

+41 (0) 21 811 59 60
INFORMATION@HOTELIS.CH
WWW.HOTELISFORMATION.CH

© 2022 TOUS DROITS RÉSERVÉS