
FICHE FORMATION : PRORECOR est concepteur de ces formation 2021

CATALOGUE PRORECOR

SOMMAIRE :

1- <u>Service de restaurant</u>	
Accueil et vente au restaurant.....	2
Améliorer ses techniques de service.....	3
Employé de restauration scolaire.....	4
2- <u>Service des vins</u>	
La connaissance des vins et des produits de bar.....	5
Service des vins.....	6
3- <u>Commercialisation</u>	
La commercialisation en restaurant.....	7
Savoir mieux commercialiser son restaurant.....	8
4- <u>Hygiène et sécurité</u>	
Evaluation des risques professionnels.....	9
Prévention des risques professionnels élaboration du document unique.....	10/11
Evaluation des risques professionnels.....	12/13
Hygiène et qualité en restauration.....	14
La mise en place des normes HACCP.....	15
La mise en place des normes HACCP 2.....	16
Les bonnes pratiques d'hygiène en restauration.....	17/18
5- <u>Management</u>	
Responsable de site-restauration scolaire.....	19/20
Savoir mieux organiser son hôtel.....	21
Le Permis de Former	22
Le Permis d'Exploiter.....	23
6- <u>Communication</u>	
La vente au restaurant.....	24
Procédure et techniques de vente au bar.....	25
Techniques de communication en restaurant.....	26
7- <u>Gestion</u>	
La gestion d'un hôtel et d'un restaurant.....	27
La maitrise des couts en restauration scolaire.....	28/29
La maitrise des couts.....	30/31
8- <u>Les étages</u>	
Le travail du personnel des étages dans l'entreprise.....	32

ACCUEIL ET VENTE AU RESTAURANT

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Réaliser un service attractif et pratique pour accroître la rapidité de service, correspondant aux désirs des clients.
- ✓ Répondre aux attentes du consommateur en termes de temps de consommation,
- ✓ Mettre en avant une image de générosité,
- ✓ S'adapter aux circonstances.

Formateur :

Un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer :

Tout personnel de service, d'accueil et de vente.

Prérequis :

Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogiques :

Les séances proposeront des phases théoriques avec apports d'informations professionnelles et spécifiques, et des phases pratiques sur le terrain qui mettront en application les connaissances vues.

Elles feront l'objet d'un échange actif entre les stagiaires et le formateur.

- Exposés
- Exercices pratiques
- Jeux de rôle multiples

Durée de la formation : 2 Jours, soit 14 Heures.

Nombre de participants maximum :

10 Personnes

Prix total HT de la formation : 420€ HT par jour, soit 840€

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

- ✓ Questionnement oral en fin de formation.
- ✓ Le formateur dispose d'une grille d'évaluation et évalue les différentes phases du travail.

Contenu de la formation :

- 1- Présentation des participants et de leur entreprise
- 2- Notions fondamentales de l'entreprise, en particulier l'importance du service et la nécessité de l'optimiser
- 3- Passer d'une vente subie à une vente maîtrisée
 - Supprimer les habitudes qui détruisent la vente
- 4- Gagner du temps pour améliorer le service
 - La rotation et la satisfaction du client
- 5- Transformer la relation commerciale en une relation conviviale et génératrice de chiffre d'affaires

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes.**

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

AMELIORER SES TECHNIQUES DE SERVICE

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Harmoniser les procédures de service,
- ✓ Maîtriser les techniques de préparation et de dressage de mets devant le client,
- ✓ Revoir les techniques de service en salle.

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer :

Tout personnel de service de salle, sommelier, barman, d'accueil et de vente. Maître d'Hôtel, formateur.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique :

Les séances proposeront des phases théoriques avec apports d'informations professionnelles et spécifiques, et des phases pratiques sur le terrain qui mettront en application les connaissances vues.

Elles feront l'objet d'un échange actif entre les stagiaires et le formateur.

- Exposés
- Exercices pratiques

Jeux de rôle multiples

Durée de la formation : 7 heures

Nombre de participants maximum :

10 Personnes

Prix HT de la formation :

En intra-entreprise : 1250€ HT par jour

En inter-entreprise : 260€ par personne et par jour.

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

- ✓ Questionnement oral en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.
- ✓ Fiche d'évaluation pour chaque séquence pratique

Contenu de la formation :

L'organisation du service :

- Les tâches et les rôles de l'équipe (fiches de poste)
- La mise en place (à la carte, banquet, buffet)
- L'approvisionnement (boisson, matériel, linge, fleurs...)
- Le nettoyage

Réalisation du service :

- Le service des mets : les différents types de service
- Les règles du service : comment proposer les mets et les vins ; la présence
- Le service des boissons : le débouchage des bouteilles, le travail sur l'accord des mets et des vins

La communication :

- L'accueil
- La prise de commande
- La communication avec la cuisine et le bar
- La relation clientèle
- La facturation et la prise de congés

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes.**

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

EMPLOYE DE RESTAURATION SCOLAIRE

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- Etre sensibilisé aux règles de l'hygiène alimentaire et les normes HACCP
- Connaissance des produits alimentaires
- Savoir entretenir les locaux de restauration

Formateur : un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Responsable de site dans un restaurant scolaire

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations.
Le formateur facilite les échanges d'expérience

Documents papiers, informatique et vidéo projecteur.

Remise d'une boîte à outils documentaire avec une clé USB.

Durée de la formation : 3 Jours, soit 21 Heures

Nombre de participants maximum : 12 Personnes

Prix total HT de la formation : 420 €/journée

Evaluation :

- ✓ Contrôle des connaissances acquises en fin de formation.
- ✓ Fiches d'évaluation.

Contenu de la formation :

A) HYGIENE ALIMENTAIRE

1. Aliments et risques pour le consommateur

- Les dangers microbiens
- Les dangers dans l'alimentation
- Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques

2. Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

- L'hygiène des denrées alimentaires
- Les contrôles officiels

3. Le plan de maîtrise sanitaire HACCP

- Les principes de l'HACCP
- Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié
- Maîtrise de la connaissance de l'état des denrées alimentaires sous divers états de conservation
- Prévoir les risques
- Organiser la surveillance générale Les fiches de surveillance aux points critiques
- Hygiène des opérations
- Modifier son comportement dans le travail pour appliquer de bonnes pratiques d'hygiène au quotidien.

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site : www.prorecor.com
➤ **Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.**

CONNAISSANCE DU VIN POUR LE VENDRE MIEUX

Objectifs pédagogique : Les stagiaires seront capables de :

- ✓ • Savoir mettre en évidence les caractéristiques principales d'un vin pour le présenter à la clientèle avec un vocabulaire approprié.
- ✓ • Rendre sa carte des vins attractive pour en optimiser les ventes.
- ✓ • Savoir marier les vins avec les plats pour faciliter au mieux le choix du client.

Formateur : Formateur très expérimenté en formation de personnel pour l'hôtellerie et la restauration de luxe. Exploitant et professeur certifié de l'éducation nationale (Ecole hôtelière). Maître sommelier, MOF,

Qui peut participer : Cette formation s'adresse à tous les professionnels souhaitant connaître le vin pour mieux conseiller le client.

Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, un test d'évaluation de début de stage sera réalisé pour obtenir une photographie du niveau de départ

Moyens pédagogique :

- Cours théorique, ateliers ludiques et pratiques,
 - examen olfactif "Le nez du vin", examen gustatif de 6 à 8 vins.
- QCM
- Jeux de rôles

Durée de la formation : 21 h – 3jours

Nombre de participants maximum : 10 en inter ou en intra

Prix total HT de la formation :

Inter entreprise :350.00€ HT par personne et par jour

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Contenu de la formation :

SECRETS DE L'ELABORATION , DECOUVERTE DU VIGNOBLE FRAN ÇAIS

Origines de la vigne et du vin
La grappe de raisin et ses constituants
Les cépages
Régions viticoles françaises
Notion de terroir
Définitions aop, igp
Les différentes vinifications
Elevage du vin

DU RAISIN AU VIN, MECANISMES DE L'ANALYSE SENSORIELLE

Composition du vin
Reconnaître les caractéristiques d'un vin
Les défauts d'un vin
Les arômes
Les saveurs
Les phases de la dégustation
Le fil conducteur de la dégustation

L'UNIVERS DU VIN, LA CARTE DES VINS

Circuits de distribution
La bouteille
Stockage et conservation des vins
Elaboration de la carte
Accords mets et vins
Le service des vins

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les couts annexes.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site www.prorecor.com

Evaluation : Jeux de rôles évalués tant pour le vendeur que pour le client

LA CONNAISSANCE DES VINS ET DES PRODUITS DE BAR

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Mieux vendre et apporter un réel service au client,
- ✓ Etre capable d'intéresser le client et de montrer un réel professionnalisme, sans tomber dans une spécialisation,
- ✓ Prendre des commandes de façon active et de faire un service de qualité.

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Toutes les personnes concernées par le service de restaurant, la vente et l'accueil.

Prérequis : Il est nécessaire d'avoir une connaissance de base sur les produits de bar et des vins.

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Les séances proposeront des phases théoriques avec apports d'informations professionnelles et spécifiques, et des phases pratiques sur le terrain qui mettront en application les connaissances vues.

Elles feront l'objet d'un échange actif entre les stagiaires et le formateur.

- Exposés,
- Exercices pratiques,
- Jeux de rôle multiples,
- Dégustation.

Durée de la formation :

Nombre de participants maximum :

10 Personnes

Prix HT de la formation :

Intra-entreprise : 1250€

Inter-entreprise : 260 € par personne et par jour

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

- ✓ Questionnement oral en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.

Contenu de la formation :

La connaissance de la France Viti vinicole

- Les régions
- Les types de vins
- Les vinifications
- Les appellations
- Les cépages

La dégustation

- Technique de dégustation
- Exercices pratiques

Le Service du vin

- Vin blanc
- Vin rouge
- Vin rosé
- Vin effervescent

Les Produits de Bar

Le service au Bar

- Les boissons chaudes
- Les boissons froides
- Les cocktails

Harmonie des mets et des vins

La prise de commande des boissons

La Carte des vins

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

LA COMMERCIALISATION EN RESTAURANT

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Identifier et répondre avec efficacité aux attentes des clients,
- ✓ Valoriser l'offre,
- ✓ Valoriser l'image de l'établissement,
- ✓ Fidéliser la clientèle.

Formateur : un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Toute l'équipe de salle en contact avec la clientèle.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et des mises en application.
La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction.

- Documents papiers comme support pour chaque stagiaire.
- Utilisation du vidéo projecteur pour l'apport de connaissance.
- Powerpoint et documents informatiques en exemple.

Durée de la formation : 1 journée, soit 7 Heures.

Nombre de participants maximum : 10 Personnes.

Prix total HT de la formation :

350€ par personne.

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Questionnaire d'évaluation en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.
- ✓ Mise en pratique des acquis et évolution sur le terrain.

Contenu de la formation :

L'enjeu de la vente :

- Pour le client
- Pour l'entreprise
- Pour soi

L'accueil et la prise en charge du client :

- La tenue vestimentaire
- Attitude et comportement
- Le suivi du client

La présentation de la carte :

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

La connaissance de produits :

Les procédés de vente :

- L'importance de la prise de contact
- Identifier les besoins du client
- Augmenter son attention et son écoute
- S'adapter à la situation
- Ajouter sa note personnelle
- La vente additionnelle

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

SAVOIR MIEUX COMMERCIALISER SON RESTAURANT

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Identifier et répondre avec efficacité aux attentes des clients,
- ✓ Valoriser l'offre,
- ✓ Valoriser l'image de l'établissement,
- ✓ Fidéliser la clientèle.

Formateur : un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration. Spécialiste en commercialisation

Qui peut participer : Responsable d'établissement et encadrement

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens Pédagogiques :

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et des mises en application. La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction. Des travaux individuels seront demandés aux participants pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités.

Durée de la formation : 4 jours , soit 28 heures

Nombre de participants maximum : 10 Personnes.

Prix total HT de la formation : 350€ par personne et par jour, soit 1400 € HT

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation : Elle sera faite tout au long de la formation par l'examen de l'utilisation des différentes techniques de commercialisation mises en place et sur l'évolution des réservations.

Contenu de la formation :

1er partie : formation au MARKETING

- Identification du potentiel de développement d'une structure
- Etude environnementale et d concurrence
- Optimisation de l'offre touristique (cible individuelle – affaires – groupes – avec ou sans hébergement)
- conception de produits attractifs (simples ou packagés autour d'une thématique – animations)

2ème partie : formation à la COMMUNICATION

- Conseils sur le site internet (référencement – newsletter – produits en ligne – blog)
- Activation des référencements , utilisation des réseaux
- Conception de supports (appel – accueil – E-mailing – dossier de presse)
- Préparation d'un cardex
- Mise en place d'un E-mailing

3ème partie : formation à la commercialisation COMMERCIALISATION

- Mise en marché de l'offre et choix des réseaux de distribution
- Négociations avec les réseaux (OT, agences, CRT, labels)
- Mise à disposition d'outils marketing (fichiers qualifiés, mailing)
- Réaliser des campagnes de publicité

4ème partie : formation aux TECHNIQUES DE VENTES

- Vendre et facturer un séjour packagé
 - Gestion des réservations internet
 - Maniement des plannings en ligne
 - Mise à jour du site internet
 - Produits en ligne
- #### **2ème partie : formation à la COMMUNICATION**
- Conseils sur le site internet (référencement – newsletter – produits en ligne – blog)
 - Activation des référencements (centrales de réservations – labels)
 - Conception de supports (appel – accueil – E-mailing – dossier de presse)
 - Préparation d'un cardex
 - Mise en place d'un E-mailing

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes.**

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Objectifs pédagogiques :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Distinguer et reconnaître les risques
- ✓ Comprendre la philosophie de cette démarche par de nombreux exemples concrets et l'intérêt du document unique d'évaluation de ces risques professionnels.

D'organiser une démarche pour rédiger le document unique et de distinguer à bon escient et anticiper tous risques

Etre capable de participer à des actions de prévention du stress et des risques psychosociaux.

La formation/rédaction des Fiches Individuelles de Prévention des Expositions à la Pénibilité au Travail a pour objet de répondre de manière pratique et concrète à l'obligation posée par le Décret n° 2011-354 du 30 mars 2011 d'identifier pour chaque salarié ou chaque agent les facteurs de pénibilité

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Cette formation concerne l'ensemble du personnel de l'entreprise hôtelière.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique :

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations.

Le formateur facilite les échanges d'expérience.

- Documents papier
- Informatique
- Vidéo projecteur.

Remise d'un système informatique simple et léger qui sera utilisé pour rédiger le document unique

Durée de la formation :

2Jours, soit 14 Heures

Nombre de participants maximum :

12 Personnes

Prix HT de la formation :

Inter-entreprise. 260 € HT/stag/jour

Intra entreprise : 1260 E HT / jour

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

Elle sera faite par l'examen du document unique rempli et remis à l'entreprise après vérification par le formateur.

Contenu de la formation :

CONTEXTE

- Prise de conscience de la philosophie de ces actions

REGLEMENTATION

- Les principes généraux de prévention

SENSIBILISATION A L'EVALUATION DES RISQUES

PROFESSIONNELS

- Terminologie
- Méthodologie
- Finalité

PRESENTATION DU DOCUMENT UNIQUE

LA DEMARCHE

1^{ère} étape :

- Préparation de la démarche
- La notion d'unité de travail
- Etude sur le terrain
- La démarche d'évaluation
- Repérer les dangers

2^{ème} étape :

- Identification des risques

3^{ème} étape :

- Evaluation de chaque risque dans chaque unité de travail

4^{ème} étape :

- Hiérarchisation des risques

5^{ème} étape :

- Recherche de solutions et élaboration du plan d'actions
-

(Détail au dos)

PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ELABORATION DU DOCUMENT UNIQUE

Objectifs principal :

- ✓ Instruire le salarié des précautions à prendre pour assurer sa propre sécurité et celle des autres personnes occupées dans l'établissement.
- ✓ Evaluer les risques professionnels et les cerner afin de les transcrire dans un document unique.

Objectifs secondaires à travers l'objectif principal :

- ✓ Sensibiliser aux risques professionnels et faire prendre conscience de l'importance et des enjeux de la Prévention des Risques Professionnels.
- ✓ Donner envie de participer à la mise en place de la démarche de la Prévention des Risques Professionnels.
- ✓ Comprendre la démarche collective pour proposer des solutions

Formateur :

Nos spécialistes interviennent pour vous former vous et votre personnel à l'évaluation des risques professionnels en vue de les transcrire dans le document unique.

Qui peut participer : l'ensemble des personnes travaillant dans l'entreprise.

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Accès facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaire pour le handicap

Moyens pédagogique :

La séance fera appel à une participation active du personnel.
Elle alternera des apports d'information et des travaux en groupe.

Durée de la formation : 1 journée, sur le site en présence de la Direction et du personnel.

Nombre de participants maximum :

10 Personnes.

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Le stagiaire débusquera les dangers et les risques dans l'entreprise.
- ✓ Réaliser un plan d'actions correctives.

Contenu de la formation :

- Les informations :
- ✓ Définition de la prévention des Risques Professionnels ; les acteurs ; les enjeux (humains, financiers).
- ✓ Les textes de références.
- ✓ L'état d'esprit à acquérir (notion de démarche collective et permanente)

L'élaboration du document unique :

- ✓ Faire rechercher, lister, analyser par tous les acteurs de l'entreprise, dans leur conditions actuelles de travail, les problèmes éventuels qu'ils pourraient rencontrer dans le domaine de l'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.
- ✓ Faire mener à ceux-ci une réflexion quant aux améliorations possibles leur faire proposer des améliorations et des solutions
- ✓ Les aider à rédiger le document unique et le faire évoluer.

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

LES RISQUES PSYCHO SOCIAUX

Le stress dans l'entreprise et le harcèlement, qui se trouvent actuellement sur le devant de la scène, ne sont pas des phénomènes nouveaux. Des entreprises veillent d'ailleurs depuis longtemps sur la santé physique et mentale de leurs salariés. Faire le point sur ces pratiques afin d'intervenir efficacement devient une nécessité.

Comprendre les risques psychosociaux

Connaître les symptômes de la souffrance au travail

Le stress professionnel, la violence, le harcèlement, les diverses addictions (alcool, tabac, cannabis, surtravail...)

Identifier les mécanismes qui sous-tendent la souffrance au travail

Analyser les causes et repérer les facteurs déclenchants
Distinguer les causes organisationnelles et individuelles

Repérer les risques psychosociaux

Mesurer les enjeux de la prévention des risques psychosociaux

Partage d'expériences : les participants sont invités à échanger sur les problématiques rencontrées dans leurs entreprises

Construire des signaux d'alerte

Mettre en évidence les indicateurs de souffrance au travail : absentéisme, stress professionnel, violences, addictions...

Exercice d'application : présentation d'outils diagnostics et de questionnaires

Prévenir et anticiper les risques psychosociaux

Impliquer l'ensemble des acteurs

Médecins, psychologues, DRH
Former les managers et les salariés

Mettre en place une démarche en interne

Constituer un groupe de travail
Rédiger un cahier des charges
Éditer et mettre en place des préconisations : organisation du travail, accompagnement des salariés

- tress

Traiter les situations avérées

Nég Etude de cas : en partant d'un cas concret, les participants élaborent un plan d'action de prévention du stress

- **ocier les situations difficiles**
 - Conflit, grève, séquestration et plan d'urgence
- **Traiter les situations difficiles**
 - Expertise, contentieux, accompagnement d'individu ou de collectif en souffrance
- **Sortie de crise**
- **Gérer les violences internes et externes**
- **Partage d'expériences :** synthèse avec les participants en fonction de leur environnement

Etude de cas : en partant d'un cas concret, les participants élaborent un plan d'action de prévention du stress

Traiter les situations avérées

Négocier les situations difficiles

Conflit, grève, séquestration et plan d'urgence

Traiter les situations difficiles

Expertise, contentieux, accompagnement d'individu ou de collectif en souffrance

Sortie de crise

Gérer les violences internes et externes

Partage d'expériences : synthèse avec les participants en fonction de leur environnement

LA FICHE DE PENIBILITE

Lors de la session de formation, vous allez, assisté d'un expert, identifier les risques relatifs :

- Aux manutentions manuelles de charges
- Aux postures pénibles
- Aux vibrations mécaniques
- Aux agents chimiques dangereux y compris les poussières et les fumées
- Aux activités exercées en milieu hyperbare
- Aux températures extrêmes
- Au bruit
- Au travail de nuit
- Au travail en équipes successives alternantes
- Au travail répétitif
- A l'épidémie
- A la covid
- Au Ramadan
- **Méthode et outils utilisés**
- Vidéo projecteur
- Document informatique pour rédiger vos Fiches Individuelles de pénibilité.
- **Modalités :**
- Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.
- **Délai :**
- Consulter le calendrier sur le site : www.prorecor.com

EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Objectifs pédagogiques :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Distinguer et reconnaître les risques
- ✓ Comprendre la philosophie de cette démarche par de nombreux exemples concrets et l'intérêt du document unique d'évaluation de ces risques professionnels.
- ✓ D'organiser une démarche pour rédiger le document unique et de distinguer à bon escient et anticiper tout risques.

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Cette formation concerne l'ensemble du personnel de l'entreprise.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique :

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations.
Le formateur facilite les échanges d'expérience.

- Documents papier
- Informatique
- Vidéo projecteur.
- Remise d'un système informatique simple et léger qui sera utilisé pour rédiger le document unique.

Durée de la formation :

2 Jours, soit 14 Heures

Nombre de participants maximum :

12 Personnes

Prix HT de la formation :

Inter-entreprise.

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

Elle sera faite par l'examen du document unique rempli et remis à l'entreprise après vérification par le formateur.

Contenu de la formation :

CONTEXTE

- Prise de conscience de la philosophie de ces actions

REGLEMENTATION

- Les principes généraux de prévention

SENSIBILISATION A L'EVALUATION DES RISQUES

PROFESSIONNELS

- Terminologie
- Méthodologie
- Finalité

PRESENTATION DU DOCUMENT UNIQUE

LA DEMARCHE

1^{ère} étape :

- Préparation de la démarche
- La notion d'unité de travail
- Etude sur le terrain
- La démarche d'évaluation
- Repérer les dangers

2^{ème} étape :

- Identification des risques

3^{ème} étape :

- Evaluation de chaque risque dans chaque unité de travail

4^{ème} étape :

- Hiérarchisation des risques

5^{ème} étape :

- Recherche de solutions et élaboration du plan d'actions

6^{ème} étape :

- Réalisation d'un cas concret . Remplir un document unique avec correction et évaluation.

LES RISQUES PSYCHO SOCIAUX

LA FONCTION DE LA FICHE DE PENIBILITE

LE RÔLE DE L'INSPECTEUR DU TRAVAIL

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

HYGIENE ET QUALITE EN RESTAURATION

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Acquérir les capacités nécessaires à la maîtrise des règles fondamentales de la sécurité et de l'hygiène en cuisine, sur la base du système HACCP, à la réception, aux contrôles des marchandises et aux principes de nettoyage et de désinfection du matériel et des locaux professionnels.
- ✓ Acquérir les savoirs techniques théoriques et les savoir-faire nécessaires à la maîtrise de la prévention et de la sécurité en restauration dans les domaines suivants :
 - 1) : Contrôles et stockage des différents types de denrées : produits frais, surgelés, conserves.
 - 2) : Nettoyage et désinfection du matériel et des locaux : plan de nettoyage et produits.

Formateur : un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Personnel de cuisine dans les différentes formes de restauration : commerciales, collectives.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations.

Le formateur facilite les échanges d'expérience

- Exposés,
- Exercices pratiques,
- Jeux de rôle multiples,
- Dégustation.

Durée de la formation : 2 Jours, soit 14 Heures.

Nombre de participants maximum : 10 Personnes

Prix total HT de la formation :

En Intra-entreprise : 1250€ HT

En Inter-entreprise : 260€ HT par personne et par jour, soit 520€ HT.

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Contrôle des connaissances acquises en fin de formation.
- ✓ Fiches d'évaluation.

Contenu de la formation :

Première partie : La réception et le stockage des denrées et des produits

- Contrôles des véhicules de livraison.
- Contrôles quantitatifs.
- Contrôles qualitatifs.
- Le respect de la chaîne du froid.
- Stockage en chambre froide positive.
- Stockage en chambre froide négative.
- Stockage en réserve sèche.

Deuxième partie : Le nettoyage et la désinfection des locaux et du matériel

- Objectifs du nettoyage et de la désinfection
- Définition des moyens employés
- Affichage des plans de nettoyage
- La réalisation du nettoyage et de la désinfection
- Les normes AFNOR
- Le local Bennes

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes.**

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

FICHE FORMATION : PRORECOR est concepteur de ces formation 2021

LA MISE EN PLACE DES NORMES HACCP

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Prendre des responsabilités en ce qui concerne la sécurité alimentaire
- ✓ Mesurer l'importance des raisons de la mise en place et du respect des règles de base
- ✓ Connaître les bonnes pratiques d'hygiène dans un hôtel restaurant.

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, ingénieur en sécurité, issu des métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

Qui peut participer : Cette formation concerne tout hôtelier restaurateur qui souhaite mettre ses connaissances à jour. Les personnels responsables dans une entreprise, Chef de cuisine, second, leader, formateur. Tout personnel de restaurant qui travaille dans les métiers de l'alimentation.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations. Le formateur facilite les échanges d'expérience.

- Document papiers
- Informatique
- Vidéo projecteur.

Durée de la formation : 2 Jours, soit 14 Heures

Nombre de participants maximum : 10 Personnes

Prix total HT de la formation :

Inter-entreprise : 260€ par personne et par jour, soit 520€.

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Contrôle des connaissances acquises en fin de formation.
- ✓ Reception d'une attestation de présence a la formation d'hygiène

Contenu de la formation :

En début de session :

- Constat de l'existant.
- Connaissance de la réglementation en vigueur.
- Adéquation entre la réglementation et l'application dans l'entreprise.
- Respecter la réglementation
- Difficultés et solutions.

En cours de session :

- La notion de responsabilité et le : « Quand, qui, où, comment ? »
- Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats.
- Analyse et synthèse du contrôle des résultats par rapport aux objectifs, autres mesures correctives et palliatives.
- Vérification de l'efficacité des mesures correctives et palliatives mises en place.
- Vérification de l'efficacité de tous les outils mis en place.

En fin de session :

- Mettre en place des méthodes et des outils qui ont pour objectif d'organiser la production et la distribution de manière totalement hygiénique.

Rationaliser le travail : Rangement rationnel (DLC et DLUO) et marche en avant Maîtrise du froid, des remises en température, congélation/décongélation. Intérêts des autocontrôles, marque de salubrité, agrément sanitaire et la traçabilité.

Hygiène des manipulations :

- Nettoyage et désinfection – protocole – outils – le plan de nettoyage et désinfection
- Le déconditionnement et le reconditionnement.
- L'allotissement
- Le conditionnement et la cuisson sous vide

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site : www.prorecor.com
Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

LA MISE EN PLACE DES NORMES HACCP 2

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Sécuriser l'entreprise de restauration en respectant la **réglementation en vigueur HACCP (Arrêté ministériel du 9 mai 1995 –directive UE 93/43)** au niveau de l'hygiène des denrées alimentaires distribuées en restauration commerciale et (Arrêté ministériel du 29 septembre 1997 – directive UE 93/43) fixant les conditions d'hygiène applicables aux établissements de restauration collective à caractère social.
- ✓ Mettre en place un système d'actions de sécurité. Convaincre les stagiaires que l'application au quotidien de bonnes pratiques d'hygiène est une alternative simple à réaliser pour atteindre la qualité qu'est en droit d'exiger le consommateur et que leur connaissance et le respect de la réglementation sur l'hygiène les positionnent comme de meilleurs professionnels.

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, ingénieur en sécurité, issu des métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

Qui peut participer : Cette formation concerne tout hôtelier restaurateur qui souhaite mettre ses connaissances à jour. Les personnels responsables dans une entreprise, Chef de cuisine, second, leader, formateur. Tout personnel de restaurant qui travaille dans les métiers de l'alimentation.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salles adaptées.

- Accès facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations. Le formateur facilite les échanges d'expérience.

- Document papiers
- Informatique
- Vidéo projecteur.

Durée de la formation : 2 Jours

Nombre de participants maximum : 10 Personnes

Prix total HT de la formation :

Inter-entreprise : 260€ par personne et par jour, soit 520€.

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Contrôle des connaissances acquises en fin de formation.
- ✓ Reception d'une attestation de présence à la formation d'hygiène

Contenu de la formation :

Première Journée :

- Le monde des micro-organismes et des toxines
Les « TIAC » La gravité de certaines toxi-infections – propagation
- Identifier les dangers Microbiologiques, Physiques, Chimiques et Fonctionnels
- Maîtrise de la connaissance de l'état des denrées alimentaires. Les denrées fraîches. Les denrées sous divers états de conservation
- Identifier les points critiques généraux et ceux inhérents à l'entreprise Un « CCP » qu'est ce que c'est ? et comment les identifier ?

Seconde Journée :

- Prévoir les risques
- Organiser la surveillance générale Les fiches de surveillance aux points critiques
- Hygiène des opérations
- Modifier son comportement dans le travail pour appliquer de bonnes pratiques d'hygiène au quotidien.

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

LES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE EN RESTAURATION

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Sécourir l'entreprise de restauration en respectant la réglementation en vigueur d'après le référentiel de l'arrêté de juin 2011, au niveau de l'hygiène des denrées alimentaires distribuées en restauration commerciale et fixant les conditions d'hygiène applicables aux établissements de restauration collective à caractère social.
- ✓ Mettre en place un système d'actions de sécurité. Convaincre les stagiaires que l'application au quotidien de bonnes pratiques d'hygiène est une alternative simple à réaliser pour atteindre la qualité qu'est en droit d'exiger le consommateur et que leur connaissance et le respect de la réglementation sur l'hygiène les positionnent comme de meilleurs professionnels.

Formateur : un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Personnel de cuisine dans les différentes formes de restauration : commerciales, collectives.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptées.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations.

Le formateur facilite les échanges d'expérience

Documents papiers, informatique et vidéo projecteur.

Remise d'une boîte à outils documentaire avec une clé USB.

Durée de la formation : 2 Jours, soit 14 Heures

Nombre de participants maximum : 12 Personnes

Prix total HT de la formation :

Pris en charge dans le cadre des actions collectives 2013

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Contrôle des connaissances acquises en fin de formation.
- ✓ Fiches d'évaluation.

Contenu de la formation :

1. Aliments et risques pour le consommateur :

- Les dangers microbiens
- Microbiologie des aliments
- Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
- Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques

2. Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale) :

- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément
- L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur)
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail
- Les contrôles officiels

3. Le plan de maîtrise sanitaire :

- Les BPH
- Les principes de l'HACCP
- Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié.

(Détail au dos)

Programme :

1. Aliments et risques pour le consommateur :

- Les dangers microbiens
- Microbiologie des aliments
- Le monde microbien (bactéries, virus, levures et moisissures) ..
- Le classement en utiles et nuisibles ;
- Les conditions de multiplication, de survie et de destruction des microorganismes
- La répartition des micro-organismes dans les aliments
 - Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
- Les principaux pathogènes d'origine alimentaire
- Les toxi-infections alimentaires collectives
- Les associations pathogènes/aliments
 - Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques
- La qualité de la matière première
- Les conditions de préparation
- La chaîne du froid et la chaîne du chaud
- La séparation des activités dans l'espace ou dans le temps
- L'hygiène des manipulations
- Les conditions de transport
- L'entretien des locaux et du matériel (nettoyage et désinfection)
 - Les autres dangers potentiels
- Dangers chimiques (détergents, désinfectants, nitrates...)
- Dangers physiques (corps étrangers...)
- Dangers biologiques (allergènes...)

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

2. Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale):

- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément
- L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur)
- Principes de base du paquet hygiène
- La traçabilité et la gestion des non-conformités
- Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et les procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP).
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail
- Les contrôles officiels
- Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations, agence régionale de santé
- Grilles d'inspection, points de contrôle permanents et ciblés
- Suites de l'inspection : rapport, saisie, procès-verbal, mise en demeure, fermeture...

3. Le plan de maîtrise sanitaire :

- Les BPH
- L'hygiène du personnel et des manipulations
- Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement
- Les durées de vie (date limite de consommation, date limite d'utilisation optimale)
- Les procédures de congélation/décongélation
- L'organisation, le rangement, la gestion des stocks
- Les principes de l'HACCP
- Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié.

RESPONSABLE DE SITE - RESTAURATION SCOLAIRE

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- Etre sensibilisé aux règles de l'hygiène alimentaire et les normes HACCP
- Connaissance des produits alimentaires
- Savoir entretenir les locaux de restauration

Formateur : un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Responsable de site dans un restaurant scolaire

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et simulations.

Le formateur facilite les échanges d'expérience

Documents papiers, informatique et vidéo projecteur.

Remise d'une boîte à outils documentaire avec une clé USB.

Durée de la formation : 4 Jours, soit 28 Heures

Nombre de participants maximum : 12 Personnes

Prix total HT de la formation : 420 €journée

Evaluation :

- ✓ Contrôle des connaissances acquises en fin de formation.
- ✓ Fiches d'évaluation.

Contenu de la formation :

A) HYGIENE ALIMENTAIRE

1. Aliments et risques pour le consommateur

- Les dangers microbiens
- Les dangers dans l'alimentation
- Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques

2. Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

- L'hygiène des denrées alimentaires
- Les contrôles officiels

3. Le plan de maîtrise sanitaire HACCP

- Les principes de l'HACCP
- Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié
- Maîtrise de la connaissance de l'état des denrées alimentaires sous divers états de conservation
- Prévoir les risques
- Organiser la surveillance générale Les fiches de surveillance aux points critiques
- Hygiène des opérations
- Modifier son comportement dans le travail pour appliquer de bonnes pratiques d'hygiène au quotidien.

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

**B) PREVENTION DES RISQUES
PROFESSIONNELS
FICHES DE PENIBILITE**

**1. Identification des risques
professionnels**

- Prise de conscience de la philosophie de ces actions
- Présentation du document unique

2. Etude de terrain

- Mise à jour du document unique
- Identification des risques dans chaque unité de travail
- Etude des risques-sociaux
- Plan d'action

3. Fiche de pénibilité

- Hiérarchisation des risques
- La démarche d'évaluation
- Réalisation des fiches

**C) ENTRETIEN DES
LOCAUX
PROFESSIONNELS**

- Organiser avec méthode et soin le travail
- Mettre en application les procédures de travail et les faire respecter
- Connaître et bien utiliser les produits et matériels d'entretien
- Maîtriser les règles de base d'hygiène et de sécurité.
- Intégrer les mesures applicables en matière de respect de l'environnement

**D) CONNAISSANCE DES
PRODUITS
PROFESSIONNELS**

- Initiation aux règles de la nutrition
- Présentation des produits aux enfants
- Mise en valeur des plats livrés

**E) FORMATION DE
TUTEURS
PROFESSIONNELS**

- Capacité du responsable de site à former ses collaborateurs
- Responsabilité et missions du tuteur
- Mettre en œuvre un support structurant pour l'accueil et l'intégration
- Accueillir et former les personnels
- Passer du stade de "professionnel compétent" à celui de "professionnel transmettant"
- Synthétiser les nouveaux savoirs et savoir-faire acquis
- Mettre en place un plan d'action

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site : www.prorecor.com
Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

Prise en charge de la formation

Nous somme un organisme de formation agréé, vous avez donc la possibilité de faire financer tout ou partie de ces actions par vos organismes professionnels.

Valoriser votre personnel

Profitez de ces actions pour permettre à votre personnel d'acquérir de nouvelles connaissances et de valoriser ses acquis

Modalités d'inscription

Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

FICHE FORMATION : PRORECOR est concepteur de ces formation 2021

SAVOIR MIEUX COMMERCIALISER SON HÔTEL

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Identifier leurs avantages concurrentiels et définir une segmentation clientèle.
- ✓ Définir et mettre en place un plan d'actions commerciales.
- ✓ Choisir entre commercialisation directe et commercialisation par intermédiaires en fonction de différents paramètres déterminé au préalable, le tout évalué par des études de cas.
- ✓ D'utiliser le E-commerce et de connaître la notion de stock en ligne.

Formateur : La formatrice est une ancienne directrice de relais chateaux et experte en commercialisation grace à 30 années d'expérience.

Qui peut participer :

Cette formation s'adresse au propriétaire ou responsable d'établissement ainsi qu'aux personnels de réception concernés ainsi que les commerciaux.

Prérequis : Bases en commercialisations

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et des mises en application. La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction. Des travaux individuels seront demandés aux participants pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités.

- Documents papiers comme support pour chaque stagiaire.
- Utilisation du vidéo projecteur pour l'apport de connaissance.
- Powerpoint et documents informatiques en exemple.
- Travail sur ordinateur et notamment sur internet (référencement, site)

Durée de la formation : 4 Jours, soit 28 Heures.

Nombre de participants maximum :
10 Personnes

Prix HT de la formation :
350€ par personne et par jour, soit 1400€

Modalités d'inscription :
Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

Elle sera faite tout au long de la formation par l'examen de l'utilisation des différentes techniques de commercialisation mises en place et sur l'évolution des réservations.

Contenu de la formation :

1^{er} partie : formation au MARKETING :

- Identification du potentiel de développement de la structure
- Etude environnementale et de la concurrence
- Optimisation de l'offre touristique (cible individuelle – affaires – groupes – avec ou sans hébergement)
- Conception de produits touristiques (simples ou packagés autour d'une thématique – séjours promotionnels)

2^{ème} partie : formation à la COMMUNICATION :

- Conseils sur le site internet (référencement – newsletter – produits en ligne – blog)
- Activation des référencements (centrales de réservations – labels)
- Conception de supports (appel – accueil – E-mailing – dossier de presse)
- Préparation d'un cardex
- Mise en place d'un E-mailing

3^{ème} partie : formation à la COMMERCIALISATION :

- Mise en marché de l'offre et choix des réseaux de distribution
- Négociations avec les réseaux (tour operator, agences, CRT, OT, labels)
- Mise à disposition d'outils marketing (fichiers qualifiés, mailing)
- Représentation sur les salons de tourisme et workshop européens.

4^{ème} partie : formation aux TECHNIQUES DE VENTES :

- Vendre et facturer un séjour packagé
- Gestion des réservations internet
- Maniement des plannings en ligne
- Mise à jour du site internet

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la

LA VENTE AU RESTAURANT

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Traiter rapidement une réclamation hôtelière en respectant le cadre convivial de l'hôtellerie.
- ✓ Bien comprendre la logique de la réclamation de la clientèle hôtelière,
- ✓ De conduire l'entretien avec tact,
De désamorcer l'intensité ambiante,
 - ✓ - d'apporter une solution au problème posé.
- ✓ Cette formation prépare les apprenants à optimiser l'accueil et faire face aux situations déstabilisantes :
 - ✓ - en réagissant avec self-control ;
 - ✓ - en adaptant son comportement face aux situations critiques.
- ✓ Une formation à l'accueil ne vise pas à développer une idéologie sur « le bien accueillir » mais à montrer qu'il est possible de ne pas entretenir les difficultés et les obstacles habituellement rencontrés et de promouvoir une approche centrée sur la relation, nourrir le contact sans envahir.
- ✓ A l'issue de la formation l'apprenant sera capable de :
 - ✓ - situer sa propre démarche d'accueil et de déterminer les axes d'amélioration ;
 - ✓ - appliquer les principes et les règles d'accueil et répondre avec efficacité aux clients difficiles ;
 - ✓ - développer la capacité de recul et son ouverture aux solutions en appliquant le principe de « la démarche active ».

Formateur : Formateur très expérimenté en formation de personnel pour l'hôtellerie et la restauration de luxe. Exploitant et professeur certifié de l'éducation nationale (Ecole hôtelière).

Qui peut participer : Les responsables d'unité, toutes les personnes en contact avec les consommateurs.

Moyens pédagogique :

3 Etapes :

- En début de session : Constat de l'existant. Difficultés et solutions.
- En cours de session : Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. Définition d'objectifs et contrôle des résultats. Mises en situation en entraînements au camescope permettrons de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements
- En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.

Durée de la formation :

Nombre de participants maximum :

Prix total HT de la formation :

Inter entreprise : 450.00€ par personne et par jour

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

Contenu de la formation :

1. Traitement des réclamations en Hôtellerie.

La réclamation hôtelière, définitions et caractéristiques

- ✓ les écarts de qualité
- ✓ les attentes des clients
- ✓ la déception du client, compréhension et explication

La gestion des réclamations

- ✓ les enjeux fondamentaux chance et risque pour l'établissement hôtelier

Comment gérer les réclamations clients ?

- ✓ les stratégies à mettre en place le traitement de la réclamation dans l'entreprise hôtelière professionnaliser le traitement des réclamations améliorer la communication de crise

2. Optimisation des techniques d'accueil et gestion des relations clientèles difficiles

Accueillir, une si difficile conjugaison...

1) Le socle et ses éléments indispensables

- ✓ Etre pro en hôtellerie...
- ✓ Mettre du sens aux plaintes et aux jérémiades
- ✓ L'accueil et la démarche accueillante...
- ✓ La démarche d'optimisation - l'appui étymologique
- ✓ La congruence - la responsabilisation et l'implication au service de l'image
- ✓ La distance affective
- ✓ L'empathie
- ✓ La notion de qualité appliquée à l'accueil touristique. Hôtellerie et convivialité, un autre regard...

2) Gestion de la relation difficile

- ✓ Identification des situations critiques
- ✓ « Quand le sourire ne suffit plus ! » Comment sortir des impasses relationnelles, apaiser et désamorcer les situations tendues
- ✓ La résolution d'un conflit
- ✓ Les attitudes facilitatrices ou bloquantes
- ✓ Langage et communication positive

PROCEDURES ET TECHNIQUES DE VENTE AU BAR

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Vendre plus et mieux afin d'apporter un réel service au client,
- ✓ Intéresser le client et de montrer un réel professionnalisme,
- ✓ Prendre des commandes de façon active et de faire un service de qualité.

Formateur : Un intervenant spécialisé en commercialisation dans le secteur de l'hôtellerie-restauration.

Qui peut participer : Le barman et les serveurs.

Prérequis : Connaissance de base sur les produits de bar et des vins

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique :

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et des mises en application.
La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction.

- Documents papiers comme support pour chaque stagiaire.
- Utilisation du vidéo projecteur pour l'apport de connaissance.
- Powerpoint et documents informatiques en exemple.

Durée de la formation : 1 journée de 7 heures

Nombre de participants maximum : 10 Personnes

Prix total HT de la formation :

En Intra-entreprise : 1250 euros
En Inter-entreprise : 260 euros par personne et par jour.

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Questionnaire d'évaluation en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.
- ✓ Mise en pratique des acquis et évolutions sur le terrain

Contenu de la formation :

La réglementation du bar

Les produits du bar

Le petit matériel du bar

La présentation et la mise en place du bar :

- Organisation de « vitrine »,
- Créer une atmosphère.

Le service des boissons :

- Boissons chaudes
- Boissons froides
- Apéritifs.....

Réalisation de cocktail :

- Les saveurs de base pour réaliser les cocktails
- Les cocktails classiques avec alcool
- Les cocktails classiques sans alcool
- L'importance de la vue sur l'appétence
- Le mariage des couleurs et des goûts
- La décoration

Les règles de base pour recevoir le client

Adapter l'offre commerciale à la demande

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN RESTAURANT

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Renforcer leurs capacités à communiquer dans une situation de vente,
- ✓ Augmenter la confiance en soi,
- ✓ Comprendre les besoins et devancer les attentes du client.

Formateur : un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : Toute l'équipe de salle en contact avec la clientèle.

Prérequis : Aucun

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et des mises en application.

La démarche consiste à réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction.

- Documents papiers comme support pour chaque stagiaire.
- Utilisation du vidéo projecteur pour l'apport de connaissance.
- Powerpoint et documents informatiques en exemple.

Durée de la formation : 1 Journée, soit 7 Heures.

Nombre de participants maximum : 10 Personnes

Prix total HT de la formation :

En Intra-entreprise : 1250€

En Inter-entreprise : 260€ par personne.

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation :

- ✓ Questionnaire d'évaluation en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.
- ✓ Mise en pratique des acquis et évolutions sur le terrain

Contenu de la formation :

L'argumentation commerciale :

- Attirer l'attention
- Donner envie au client

Les règles d'hygiène de base :

- La tenue professionnelle

Comportement et attitude :

- Développer l'écoute
- Choisir un vocabulaire adapté
- Faire passer l'amabilité, la courtoisie et l'intérêt
- S'adapter aux différents types de clientèle

L'outil téléphone :

- Prise de contact
- Informer le client
- Prendre une réservation / un message
- Prise de congé

Cerner les attentes du client et y répondre

Gérer les insatisfactions et les situations délicates

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

LA GESTION D'UN HOTEL ET D'UN RESTAURANT

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- Repérer et appréhender les documents financiers d'une entreprise.
- Lire et analyser les résultats afin de pouvoir apporter des actions correctives sur leur mode de fonctionnement.
- Prévoir l'activité et maîtriser leur gestion quotidiennement.

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, puisque professeur certifié de l'éducation nationale, mais aussi professionnel de l'hôtellerie et gestion hôtelière, ayant enseigné en IUFM .

Qui peut participer : Le personnel responsable d'une entreprise (chef de cuisine, second, leader, formateur). Tout personnel de restaurant qui souhaite mettre à jour ses connaissances pour améliorer son travail de façon efficace.

Prérequis : Avoir des connaissances de gestion.

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique :

- ✓ Faire rechercher, lister, analyser par tous les acteurs de l'entreprise, dans leurs conditions actuelles de travail ce qui est fait en matière de contrôle. Faire mener à ceux-ci une réflexion quand à la réalisation du système.
- ✓ Des outils informatiques seront élaborés tout au long de la formation et serviront d'outils d'évaluation. Ils seront ensuite remis à l'entreprise et serviront pour le suivi de la gestion.

Durée de la formation : 4 Jours, soit 28 Heures

Nombre de participants maximum : 10 Personnes

Prix total HT de la formation :
350€ par personne et par jour, soit 1400€.

Modalités d'inscription : Signature d'une convention de formation avec l'organisme PRORECOR.

Evaluation : Une synthèse informatique sera donnée aux participants et une bonne utilisation servira d'évaluation et permettra de juger de la qualité des acquis.

Contenu de la formation :

1 – Organiser son contrôle nourriture et boisson, améliorer sa marge brute.

- Déterminer le coût global de sa carte : fiches techniques, prix de revient, marge globale, ratio théorique.
- Analyser la formation de la marge brute. Optimiser sa marge brute : les leviers d'action, présentation du principe d'OMNES.
- Calculer son coût matière : inventaire, achat, calcul du ratio.
- Mettre en place des actions correctives pour améliorer son ratio : Gestion des stocks, détecter les zones de pertes, suivi des écarts articles.

2 – Maîtriser vos frais de personnel en optimisant la productivité.

- Calculer son ratio de frais de personnel.
- Optimiser sa masse salariale.
- Présenter et fixer ses indicateurs de productivité.

3- Elaborer son reporting de gestion pour suivre ses résultats.

- Les fondements du reporting de gestion.
- Les points stratégiques à mettre sous contrôle, structurer les informations.
- Identifier les charges fixes et les charges variables, construction et principe d'analyse.

4- Piloter votre activité avec des outils adaptés.

- Mettre en œuvre des indicateurs de performance commerciales.
- Mettre en œuvre des tableaux de suivi des performances.
- L'informatique au service de la performance : systèmes d'encaissement, outils de gestion des stocks.

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

LA MAÎTRISE DES COÛTS EN RESTAURATION SCOLAIRE

Objectifs pédagogiques:

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Repérer et appréhender les documents financiers d'une entreprise.
- ✓ Optimiser la gestion du coût matière et de l'équipe en intégrant les frais généraux.
- ✓ Choisir la meilleure organisation et agir en vue d'éliminer les dysfonctionnements en apportant des actions correctives.
- ✓ Lire et analyser les résultats afin de pouvoir apporter des actions correctives sur leur mode de fonctionnement.
- ✓ De distinguer les anomalies ou le bon fonctionnement et d'agir en tout état de cause en cas de dysfonctionnement.
- ✓ Créer une harmonie dans le travail.
- ✓ De distinguer les anomalies ou le bon fonctionnement et d'agir en tout état de cause en cas de dysfonctionnement.

Formateur : Intervenant, professeur certifié de l'éducation nationale, et consultant en profession libérale. Exploitant de nombreux hôtels en mandat de gestion, il a une expérience précise des besoins des stagiaires et de ce qu'ils attendent quel que soit leur niveau, d'où une adéquation entre la formation et leur activité.

Qui peut participer : Les responsables administratifs, l'encadrement de cuisine, les gestionnaires, les contrôleurs de gestion, et toutes les personnes qui peuvent avoir une influence sur le bon développement et les résultats de l'entreprise.

Prérequis : Avoir connaissance des techniques de production et de service en restauration et notions de gestion.

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Accès facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogiques : Cette formation fera appel à une pédagogie basée sur des cas pratiques. C'est à partir de ces cas pratiques avec supports informatiques ayant fait leurs preuves que sera dispensée la théorie. Cette alternance permettra à chacun, suivant ses acquis, d'adapter la formation à ses besoins. Une évaluation constante sera faite pour les cas pratiques. Chaque fois les exemples sont pris dans l'entreprise. Chaque stagiaire reçoit des conseils personnalisés.

Durée de la formation : 4 Jours, soit 28 Heures.

Nombre de participants maximum :

10 Personnes

Prix total HT de la formation : 1350 € par jour, soit 5360 € HT .

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

- ✓ Questionnement oral en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.

Contenu de la formation :

LE COMPTE DE RESULTAT

Son importance au sein de l'exploitation. Sa structure et l'analyse qui peut en découler.

BUDGET et SUIVI DE GESTION

ELABORATION DES PRIX

La fiche technique (construction d'un document numérisé)outil de gestion pour l'élaboration des menus.

Suivi et périodicité.

Mise en application sur un document conçu par les stagiaires

CALCUL DU PRIX DE VENTE

Utilisation des coefficients

Utilisation de la marge

Les ratios marchandises consommées

CONTRÔLE DES MARCHANDISES CONSOMMEES

Réalisation de documents numérisés pour le suivi des coûts matières.

Analyse de ces documents: les écarts, les causes, les actions correctives.

LES ACHATS, LES STOCKS

Connaissance des produits et leur utilisation.

Efficacité de la gestion des stocks, les inventaires, le contrôle, le suivi, les achats.

LA MARGE BRUTE.

Calcul de la marge, contrôle et suivi.

LES FRAIS DE PERSONNEL

Tableau de frais de personnel, planning, heures travaillées, coût mensuel du personnel, suivi, optimisation. Analyse du tableau et clignotants: CA/nbre d'heures travaillées

PRIME COST

LES FRAIS GENERAUX

SEUIL DE RENTABILITE

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Le produit :

- Dressage d'une assiette
- Les différents produits du marché-cuisson-production et aides culinaires, conservation
- Réception – Stockage – Circuit des marchandises
- Inventaire restes et « chasse au gaspi »
- Développer l'esprit de décision et de créativité – communication – délégation.

Le suivi de gestion :

- Explication sommaire d'un budget
- Le suivi de gestion
- Utilisation d'un système de contrôle des coûts matières
- Le respect des fiches techniques
- La vente des boissons au restaurant, Harmonie mets et vins

Optimiser l'organisation et la cohésion au sein d'une équipe :

- Organisation du travail
- Les relations entre services
- Optimisation de la vente
- Le Briefing

L'ensemble de cette formation s'inscrit dans un système de gestion que construisent les stagiaires, dont les données sont récapitulées dans un tableau de bord qui permet une vision instantannée, permanente et complète de la gestion de l'établissement. (5 minutes de travail par jour mais beaucoup de rigueur). Système mis à l'épreuve dans de nombreux établissements de moyenne capacité.

Optimiser la gestion :

- La réalisation et la rigueur d'un inventaire
- LE COMPTE DE RESULTAT
- Son importance au sein de l'exploitation. Sa structure et l'analyse qui peut en découler.
- LE BUDGET et LE SUIVI DE GESTION
- ELABORATION DES PRIX
- La fiche technique (construction d'un document numérisé)outil de gestion pour l'élaboration des menus et cartes.
- Suivi et périodicité.
- Mise en application sur un document conçu par les stagiaires
- CALCUL DU PRIX DE VENTE
- Utilisation des coefficients
- Utilisation de la marge
- Les ratios marchandises consommées
- CONTRÔLE DES MARCHANDISES CONSOMMEES
- Réalisation de documents numérisés pour le suivi des coûts matières.
- Analyse de ces documents: les écarts, les causes, les actions correctives.
- LES ACHATS, LES STOCKS
- efficacité de la gestion des stocks, les inventaires, le contrôle, le suivi, les achats.
- LA MARGE BRUTE.
- Calcul de la marge, contrôle et suivi.
- LES FRAIS DE PERSONNEL
- Tableau de frais de personnel, planning, heures travaillées, coût mensuel du personnel, suivi, optimisation. Analyse du tableau et clignotants: CA/nbre d'heures travaillées
- PRIME COST
- LES FRAIS GENERAUX
- SEUIL DE RENTABILITE
- L'ensemble de cette formation s'inscrit dans un tableau récapitulatif que construisent les stagiaires, dont les données sont récapitulées dans un tableau de bord qui permet une vision instantannée, permanente et complète de la gestion de l'établissement. (5 minutes de travail par jour mais beaucoup de rigueur). Système mis à l'épreuve dans de nombreux établissements de moyenne capacité.
- La Fiche technique
- Le prix de vente d'un produit, la marge, le coefficient

LA MAÎTRISE DES COÛTS

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Optimiser la gestion du coût matière et de l'équipe en intégrant les frais généraux.
- ✓ Choisir la meilleure organisation et d'agir en vue d'éliminer les dysfonctionnements en apportant des actions correctives.
- ✓ Créer une harmonie dans le travail.
- ✓ De distinguer les anomalies ou le bon fonctionnement et agir en tout état de cause en cas de dysfonctionnement.

Formateur : Intervenant, professeur certifié de l'éducation nationale, et consultant en profession libérale. Exploitant de nombreux hôtels en mandat de gestion, il a une expérience précise des besoins des stagiaires et de ce qu'ils attendent quel que soit leur niveau, d'où une adéquation entre la formation et leur activité.

Qui peut participer : Les chefs cuisiniers, le responsable de salle, et toutes les personnes qui peuvent avoir une influence sur le bon développement et les résultats de l'entreprise.

Prérequis : Avoir connaissance des techniques de production et de service en restauration et notions de gestion.

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogiques : Cette formation fera appel à une pédagogie basée sur des cas pratiques. C'est à partir de ces cas pratiques avec supports informatiques ayant fait leurs preuves que sera dispensée la théorie. Cette alternance permettra à chacun, suivant ses acquis, d'adapter la formation à ses besoins. Une évaluation constante sera faite pour les cas pratiques. Chaque fois les exemples sont pris dans l'entreprise. Chaque stagiaire reçoit des conseils personnalisés.

Durée de la formation : 3 Jours, soit 21 Heures.

Nombre de participants maximum :
10 Personnes

Prix total HT de la formation : 350€ par jour, soit 1050 € HT .

Modalités d'inscription :
Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

- ✓ Questionnement oral en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.

Contenu de la formation :

LE COMPTE DE RESULTAT

Son importance au sein de l'exploitation. Sa structure et l'analyse qui peut en découler.

BUDGET et SUIVI DE GESTION

ELABORATION DES PRIX

La fiche technique (construction d'un document numérisé)outil de gestion pour l'élaboration des menus et cartes.

Suivi et périodicité.

Mise en application sur un document conçu par les stagiaires

CALCUL DU PRIX DE VENTE

Utilisation des coefficients

Utilisation de la marge

Les ratios marchandises consommées

CONTRÔLE DES MARCHANDISES CONSOMMEES

Réalisation de documents numérisés pour le suivi des coûts matières.

Analyse de ces documents: les écarts, les causes, les actions correctives.

LES ACHATS, LES STOCKS

efficacité de la gestion des stocks, les inventaires, le contrôle, le suivi, les achats.

LA MARGE BRUTE.

Calcul de la marge, contrôle et suivi.

LES FRAIS DE PERSONNEL

Tableau de frais de personnel, planning, heures travaillées, coût mensuel du personnel, suivi, optimisation. Analyse du tableau et clignotants: CA/nbre d'heures travaillées

PRIME COST

LES FRAIS GENERAUX

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.

SEUIL DE RENTABILITE

L'ensemble de cette formation s'inscrit dans un système de gestion que construisent les stagiaires, dont les données sont récapitulées dans un tableau de bord qui permet une vision instantannée, permanente et complète de la gestion de l'établissement. (5 minutes de travail par jour mais beaucoup de rigueur). Système mis à l'épreuve dans de nombreux établissements de moyenne capacité.

Optimiser la gestion :

- La réalisation et la rigueur d'un inventaire
- **LE COMPTE DE RESULTAT**
- Son importance au sein de l'exploitation. Sa structure et l'analyse qui peut en découler.
- **LE BUDGET et LE SUIVI DE GESTION**
- **ELABORATION DES PRIX**
- La fiche technique (construction d'un document numérisé)outil de gestion pour l'élaboration des menus et cartes.
- Suivi et périodicité.
- Mise en application sur un document conçu par les stagiaires
- **CALCUL DU PRIX DE VENTE**
- Utilisation des coefficients
- Utilisation de la marge
- Les ratios marchandise consommées
- **CONTRÔLE DES MARCHANDISES CONSOMMEES**
- Réalisation de documents numérisés pour le suivi des coûts matières.
- Analyse de ces documents: les écarts, les causes, les actions correctives.
- **LES ACHATS, LES STOCKS**
- efficacité de la gestion des stocks, les inventaires, le contrôle, le suivi, les achats.
- **LA MARGE BRUTE.**
- Calcul de la marge, contrôle et suivi.
- **LES FRAIS DE PERSONNEL**
- Tableau de frais de personnel, planning, heures travaillées, coût mensuel du personnel, suivi, optimisation. Analyse du tableau et clignotants: CA/nbre d'heures travaillées
- **PRIME COST**
- **LES FRAIS GENERAUX**
- **SEUIL DE RENTABILITE**

L'ensemble de cette formation s'inscrit dans un tableau récapitulatif que construisent les stagiaires, dont les données sont récapitulées dans un tableau de bord qui permet une vision instantannée, permanente et complète de la gestion de l'établissement. (5 minutes de travail par jour mais beaucoup de rigueur). Système mis à l'épreuve dans de nombreux établissements de moyenne capacité.

- La Fiche technique
- Le prix de vente d'un produit, la marge, le coefficient

Le produit :

- Dressage d'une assiette
- Les différents produits du marché-cuisson-production et aides culinaires, conservation
- Réception – Stockage – Circuit des marchandises
- Inventaire restes et « chasse au gaspi »
- Développer l'esprit de décision et de créativité – communication – délégation.

Le suivi de gestion :

- Explication sommaire d'un budget
- Le suivi de gestion
- Utilisation d'un système de contrôle des coûts matières
- Le respect des fiches techniques
- La vente des boissons au restaurant, Harmonie mets et vins

Optimiser l'organisation et la cohésion au sein d'une équipe :

- Organisation du travail
- Les relations entre services
- Optimisation de la vente
- Le Briefing

LE TRAVAIL DU PERSONNEL DES ETAGES DANS L'ENTREPRISE

Objectifs pédagogique :

Les stagiaires seront capables de :

- ✓ Organiser avec méthode et soin le travail du service étages.
- ✓ Mettre en application les procédures de travail et les faire respecter.
- ✓ Connaître et bien utiliser les produits et matériels d'entretien.
- ✓ Connaître et bien utiliser les divers linges et les produits d'accueil.
- ✓ Maîtriser les règles de base d'hygiène et de sécurité.
- ✓ Intégrer les mesures applicables en matière de respect de l'environnement côté clients et côté entreprise.

Formateur : Un intervenant spécialiste de la pédagogie, issu des métiers de la restauration.

Qui peut participer : La gouvernante ainsi que le personnel des étages.

Prérequis : Avoir une expérience du travail des étages.

Pour les personnes en situation de handicap physique prévenez nous nous disposons de salle adaptés.

- Acces facilités
- Mobilier adaptés
- Notre personnel aura toute l'attention nécessaires pour l'handicap

Moyens pédagogique : Les séances proposeront des phases théoriques avec apports d'informations professionnelles et spécifiques, et des phases pratiques sur le terrain qui mettront en application les connaissances acquises. Elles feront l'objet d'un échange actif entre la stagiaire et le formateur.

- Documents papier
- Informatique
- Vidéo projecteur.

Durée de la formation :

4 Jours, soit 28 heures.

Nombre de participants maximum :

10 Personnes

Prix HT de la formation :

Intra-entreprise : 350€ par personne et par jour, soit 1400€

Modalités d'inscription :

Signature d'une convention avec l'organisme PRORECOR

Evaluation :

Questionnement oral en fin de formation et vérification des applications tout au long de la formation.
Fiche d'évaluation pour chaque séquence pratique

Contenu de la formation :

1^{er} jour :

- L'organisation générale du travail,
- Formation du responsable à son rôle de formateur de son équipe sous forme de jeux de rôle appliqués à chaque thème abordé,
- Le matériel d'entretien,
- Les produits d'entretien.

2^{ème} jour :

- Entretien de la chambre et salle de bains en recouche et à blanc,
- Le lit : techniques, procédures,
- Le linge : qualité, traitement, stockage, quantités.

3^{ème} jour :

- Contrôle de chambre,
- Suivi de la qualité du produit chambre et autres locaux destinés à la clientèle et au travail proprement dit,
- Connaissance de soi – Etiquette et courtoisie,
- Le rôle commercial du service des étages et de son personnel,
- Comportement permanent du personnel,
- Traitement d'une réclamation,
- Comportement professionnel face au client.

4^{ème} jour :

- Gestion des objets trouvés,
- La couverture,
- Service pressing,
- Service VIP,
- Initiation au développement durable.

Modalités :

Proposer des lieux près de chez vous, réduisant ainsi les déplacements et les **coûts annexes**.

Délai :

Consulter le calendrier sur le site :

www.prorecor.com

Prévoir 15 jours entre l'inscription et la formation.