HÔTELS
CAFÉS
RESTAURANTS
TRAITEURS

**PROJET TPME**
**Des formations financées à 100 % jusqu'en 2016**
**Entreprises de moins de 10 salariés**

## Exemples de sujets de formation pour les 10 thèmes retenus

**Accueil de la clientèle étrangère**
- Savoir accueillir la clientèle étrangère
- Gérer les plaintes et conflits avec des clients étrangers
- Maîtriser les codes de la clientèle étrangère

**Qualité de service et la relation client**
- Se différencier par la qualité de son accueil
- Gérer efficacement les plaintes
- Améliorer la qualité de service en salle
- Améliorer la qualité de service dans les étages

**Service en salle**
- Développer le savoir être et le savoir faire en salle
- Optimiser le service
- Connaitre les vins pour mieux les vendre

**Contraintes légales**
- Réussir ses entretiens professionnels
- Evaluer les risques professionnels, son compte pénibilité
- Appliquer la réglementation allergènes

**Management**
- Réussir son recrutement
- Accueillir et intégrer les nouveaux embauchés
- Manager et motiver son équipe (14h)
- Manager efficacement l'application du droit du travail
- Manager la gestion de son exploitation

**Réseaux sociaux et e-réputation**
- Comment moins dépendre des distributeurs
- Utiliser les réseaux sociaux dans sa commercialisation
- Comprendre les enjeux d'Internet en 2015/2016

**Développement commercial**
- Optimiser ses revenus avec le Yield Management
- Réussir ses rendez vous commerciaux et ses négociations
- Développer les ventes additionnelles

**Formation de formateur / Permis de former**

**Illettrisme et analphabétisme**

**Langue étrangère** : Anglais, Espagnol, Italien, Allemand, Portugais, Brésilien, Russe, Mandarin....

**Durée**

Des formations courtes 7h-14h
( 35h pour les langues)
En inter entreprise ou sur site
En immersion pour les langues

**Tarif**

100 % pris en charge par le FAFIH

FONDS PARITAIRE DE SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS
fafih OPCA de l'industrie hôtelière

**Dates**

A déterminer sur 2016

**Lieu du stage :**

Entreprise ou Asforest

**Public concerné :**

Tout salarié d'établissement de moins de 10 salariés au 31/12/14

Qualification des Services Intellectuels ISQ OPQF

ASFOREST
4 rue de Gramont
75002 PARIS
tél : 01 42 96 09 27
Fax : 01 47 03 49 51
Siret : 304 974 314 00011
APE : 8559C
Déclaration d'existence :
11750015475