



**Formations à la carte dans le cadre du DIF,
du plan de formation entreprise, du CIF, ...**

TABLE DES MATIERES

<i>RAPPELS</i>	5
<i>FORMATION TUTEURS</i>	9
<i>FORMATION EMPLOYE D'ETAGE</i>	10
<i>FORMATION HEBERGEMENT INFORMATIQUE APPLIQUEE</i>	11
<i>FORMATION LE DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'HEBERGEMENT</i>	12
<i>FORMATION MANAGEMENT</i>	13
<i>FORMATION HOTELLERIE DE SANTE</i>	14
<i>FORMATION SERVICE EN SALLE DE RESTAURANT</i>	15
<i>FORMATION PERFECTIONNEMENT CHAUFFEUR GRANDE REMISE</i>	16
<i>FORMATION PERFECTIONNEMENT FEMMES DE CHAMBRE</i>	17
<i>FORMATION GLACERIE</i>	18
<i>FORMATION DEMARCHE QUALITE EN HÔTELLERIE</i>	19
<i>FORMATION VENTE DE SEMINAIRES EN HÔTELLERIE</i>	20
<i>FORMATION AMADEUS_Niveau 1</i>	21
<i>FORMATION AMADEUS_Niveau 2</i>	22
<i>FORMATION DESSERT_A L'ASSIETTE</i>	23
<i>FORMATION GESTION DES ETAGES</i>	24

<i>FORMATION ACCUEIL RECEPTION</i>	
<i>Module communication</i>	25
<i>FORMATION ACCUEIL RECEPTION</i>	
<i>Module accueil</i>	26
<i>FORMATION ACCUEIL RECEPTION</i>	
<i>Module le client</i>	27
<i>FORMATION ACCUEIL RECEPTION</i>	
<i>Module gestion clientèle</i>	28
<i>FORMATION ACCUEIL RECEPTION</i>	
<i>Module accueil et vente Téléphonique</i>	29
<i>FORMATION ACCUEIL RECEPTION</i>	
<i>Module gestion des réclamations</i>	30
<i>FORMATION ANGLAIS Hôtelier</i>	
<i>Niveau 1</i>	31
<i>FORMATION ANGLAIS Hôtelier</i>	
<i>Niveau 2</i>	32
<i>FORMATION RUSSE</i>	
<i>Niveau 1</i>	33
<i>FORMATION ITALIEN</i>	34
<i>FORMATION ESPAGNOL</i>	35
<i>FORMULAIRE D'INSCRIPTION</i>	36

RAPPELS

L'employeur est-il obligé de former les salariés ?

L'employeur est dans l'obligation d'organiser la formation de ses salariés dans les cas suivants :

► tout au long de l'exécution des contrats de travail, l'employeur a le devoir d'assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il doit également veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. En cas de suppression d'emploi : l'obligation de reclassement des salariés concernés s'accompagne de celle visant à assurer leur adaptation au nouvel emploi, notamment par une formation adéquate et suffisante ;

Les entreprises peuvent, sous certaines conditions, bénéficier d'une aide à la conception et à l'élaboration d'un plan de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Dans ce cadre, les coûts des conseils externes supportés par l'entreprise peuvent être pris en charge par l'État.

► à la suite de l'embauche d'un jeune en contrat d'insertion en alternance. L'organisation de la formation s'impose à l'employeur, qui est tenu de laisser le jeune suivre les actions de formation prévues ;
► lorsqu'un accord ou la convention collective applicable à l'entreprise prévoit des périodes de formation obligatoires (après une mutation, un congé de longue durée...);
► si le contrat de travail d'un salarié contient l'engagement de l'employeur de le former.

Dans ces hypothèses, l'obligation de l'employeur a pour corollaire le devoir du salarié de suivre la formation.

Quelles sont les actions de formation relevant du plan de formation ?

Le plan de formation peut comporter trois types d'actions :

- ▶ actions visant à assurer l'adaptation du salarié au poste de travail ;
- ▶ actions liées à l'évolution des emplois ou participant au maintien dans l'emploi ;
- ▶ actions ayant pour objet le développement des compétences des salariés.

Quels sont les droits et les devoirs du salarié pendant la formation ?

Être en formation dans le cadre du plan de formation est assimilé à l'exécution normale du contrat de travail : le salarié doit donc suivre avec assiduité la formation et ne peut s'opposer à la décision éventuelle de l'employeur de le réintégrer à son poste de travail avant la fin de la formation. Durant cette période, le salarié continue à être rémunéré et conserve sa protection sociale habituelle. Si un accident survient au cours de la formation, il s'agira d'un accident du travail. Le coût de la formation reste à la charge de l'entreprise. Les frais de restauration et d'hébergement occasionnés par la formation sont remboursés ou pris en charge directement par l'employeur selon les règles habituellement appliquées dans l'entreprise pour les missions professionnelles.

Lorsque des actions de développement des compétences se déroulent en dehors du temps de travail, le salarié reçoit, de son entreprise, une allocation de formation dont le montant est égal à 50 % de sa rémunération nette de référence. Les modalités de détermination du salaire horaire de référence pour l'allocation de formation sont fixées par l'article D. 6321-6 du code du travail..

Le financement des actions de formation par l'OPCA

Dans les limites posées par le code du travail et le ou les accords collectifs qui le régissent, le conseil d'administration paritaire de l'OPCA détermine librement les règles de financement des formations : montant des prises en charge des coûts pédagogiques et/ou des frais annexes, type et durée des actions de formation jugées prioritaires, paiement direct à l'organisme de formation ou remboursement à l'entreprise.

Le rôle de ces OPCA est de permettre la mutualisation des fonds destinés à la formation professionnelle :

Ils collectent auprès des entreprises adhérentes une partie ou l'ensemble de leurs contributions relatives au plan de formation, aux formations professionnelles en alternance ou au congé individuel de formation,

Ils affectent ensuite les fonds recueillis au financement des formations des entreprises adhérentes en fonction des modalités et des priorités définies par le conseil d'administration.

Les formations proposées dans ce catalogue peuvent être financée par l'OPCA auprès duquel cotise votre entreprise. Elles peuvent être financée soit dans le cadre du Plan de Formation, soit dans le cadre du Droit Individuel à la Formation, soit dans le cadre du CIF, ...

Quels que soient vos besoins ou vos interrogations, n'hésitez pas à nous contacter. L'ensemble des collaborateurs du Pôle Entreprise du GRETA Tourisme Hôtellerie est à votre disposition afin de répondre au mieux à vos demandes.

Qui sommes-nous ?

Le GRETA Tourisme Hôtellerie est l'organisme de Formation Continue de l'Education Nationale, Sectoriel et académique, centré sur un seul secteur d'activité : Hôtellerie, Restauration, Tourisme. Il intervient dans les 2 départements des Alpes Maritimes et du Var.

Il met en place des actions de formation qualifiantes, diplômantes du CAP au BTS et/ou professionnalisantes, ainsi que des modules sur mesure dans les domaines suivants : Cuisine, Restaurant, Pâtisserie, Hébergement (Gouvernante, Gestion Hôtelière, Employés d'étage), Accueil Réception, Sommellerie, Barman, Tourisme (BTS), Logiciels , spécifiques (Fidélité, Amadéus), Gestes et Postures, HACCP, Petit , déjeuner (buffet), ...

Le Pôle Entreprise a été spécialement mis en place afin de répondre au mieux aux besoins des entreprises en terme de formation de salariés. Il réalise également du conseil en entreprise.

La qualité des prestations

une démarche d'amélioration continue a été mise en place début 2003 et le GRETA a reçu l'attestation qualité « Commande publique Etat / Région » en Décembre 2005.

L'objectif premier de cette démarche est la satisfaction du client.

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

PHILIPPE
VILLEMAGNE
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

FORMATION TUTEURS

OBJECTIFS

- Structurer une action de tutorat dans la durée
- Définir les missions du tuteur
- Transmettre savoirs et savoirs faire
- Former en situation de travail

PROGRAMME

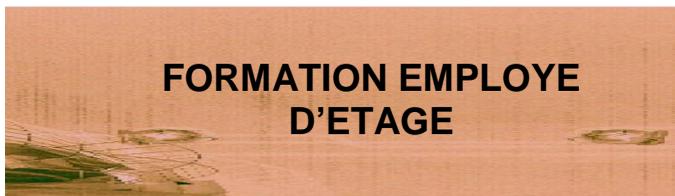
MODULE DE 2 JOURS

- Organiser la fonction tutorale en entreprise
- Accueillir et accompagner
- Former au métier
- Evaluer les compétences dans l'entreprise

PUBLIC

- Toute personne appelée à exercer la fonction de tuteur

* sous réserve de modification



GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 à 3 jours

OBJECTIFS

- Améliorer les techniques de travail
- Sensibiliser le personnel à l'environnement
- Améliorer les prestations du service d'étage

PROGRAMME

MODULE SUR 2 JOURS :

- Rappel du cadre de travail
- Technologie et pratique professionnelle
- L'auto contrôle
- Les conduites professionnelles

MODULE COMPLEMENTAIRE : 1 jour

- Sensibilisation du personnel d'étage à l'environnement
- Ou
- Gestes et postures

PUBLIC

- Personnel désirant passer une VAE
- Salariés
- Ne pas présenter de contre indications médicales

FORMATION HEBERGEMENT INFORMATIQUE APPLIQUEE

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier

et de Tourisme

Paul Augier

163, bd René Cassin

B.P. 3145

06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHÈLE BRIZION

Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

OBJECTIFS

- Optimiser la gestion du service en utilisant l'outil informatique
- Savoir mettre en place des outils accessibles à tous
- Mettre en place des critères facilement exploitables et adaptés au service

PROGRAMME

MODULE SUR 2 JOURS :

- Elaboration de tableaux de bord comportant les outils de gestion indispensables
 - Gestion des achats – tenue des stocks
 - Effectifs prévisionnels
 - Gestion des planning
 - Gestion des travaux et du matériel
- MODULE COMPLEMENTAIRE SUR 1 JOUR :
- Analyse des budgets

PUBLIC

Tout acteur du secteur hébergement

FORMATION LE DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'HEBERGEMENT

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

3 jours

OBJECTIFS

- S'engager dans la démarche incontournable dans l'environnement
- Faire l'adéquation entre confort du client et démarche environnementale

PROGRAMME

MODULE SUR 3 JOURS :

- Historique
- Les étapes de la prise de conscience
- Le rôle de l'hôtellerie dans le développement durable
- Les différents labels de certifications et marques de qualité
- La responsabilité sociale des entreprises
- Les démarches de qualité environnementales
- La mise en place et ses incidences financières
- Convaincre l'hôtelier de se lancer dans la démarche

PUBLIC

- Tout salarié de l'hébergement Salariés
- Ne pas présenter de contre indications médicales

FORMATION MANAGEMENT

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier

163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 à 3 jours

OBJECTIFS

- Dynamiser les compétences des responsables
- Savoir créer la cohésion d'un groupe
- Améliorer les relations interservices
- Gérer de façon optimale les situations dans les différents contextes professionnels

PROGRAMME

SUR 2 JOURS

- Qu'est-ce qu'une équipe ?
- La connaissance de soi-même et des autres.
- Le manager et ses collaborateurs

POSSIBILITE D'UN MODULE COMPLEMENTAIRE SUR
1JOUR

- Le manager en situation
- Le changement et les crises

PUBLIC

- Toute personne encadrant une équipe ou ayant besoin de recevoir les techniques du management
- Personnes souhaitant des perfectionner

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 à 3 jours

FORMATION HOTELLERIE DE SANTE

OBJECTIFS

- Acquérir des compétences afin d'intégrer le secteur
- Concrétiser un savoir faire
- Perfectionner ses compétences afin de sensibiliser le personnel
- Prévenir les risques de contamination

PROGRAMME

MODULE DE 2 jours

- Le risque infectieux
- Les mesures d'hygiène et de sécurité préventive
- L'entretien des locaux – le bio nettoyage
- Le comportement vis à vis du patient

MODULE COMPLEMENTAIRE : 1 jour

- Désinfection des locaux – contrôles micro biologiques
- Le traitement du linge
- Le service des repas

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hospitaliers et para hospitaliers
- Personnes souhaitant des perfectionner

FORMATION SERVICE EN SALLE DE RESTAURANT

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier

163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

3 jours

OBJECTIFS

- acquérir les compétences nécessaires à la mise en place, l'accueil du client
- acquérir les compétences nécessaires à l'argumentation et la vente des menus
- acquérir la connaissance des différents types de services

PROGRAMME

MODULE SUR 3 JOURS :

- La mise en place du restaurant
- L'accueil au restaurant
- La ou les cartes : Présentation et argumentaire de ventes des menus et/ou des plats
- La prise de commande
- Les différents types de service
- L'argumentation de vente de boissons : cocktails, vin

PUBLIC

- Salariés ou demandeurs d'emploi en restaurant ayant une expérience dans le domaine

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier

et de Tourisme

Paul Augier

163, bd René Cassin

B.P. 3145

06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION

Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

5 jours

FORMATION PERFECTIONNEMENT CHAUFFEUR GRANDE REMISE

OBJECTIFS

Développer les compétences nécessaires à la prise en charge et l'accompagnement d'un client, en termes d'accueil, de conduite, d'assistance et de conseil, plus particulièrement dans un espace d'activités touristiques

PROGRAMME

MODULE DE 5 JOURS

- Pratiques et techniques relationnelles d'accueil, d'assistance et de conseil
- Connaissance de l'environnement géographique
- Connaissance de l'environnement touristique : restaurants, hôtels, casinos, musée, shopping, ...
- Adaptation à l'environnement, cadre économique
- Cadre juridique de l'activité professionnelle : réglementation du transport, lois des douanes, ...

PUBLIC

- Salariés, demandeurs d'emploi désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION PERFECTIONNEMENT FEMMES DE CHAMBRE

OBJECTIFS

- mettre en oeuvre les procédures définies par les gouvernantes
- mieux comprendre les règles d'hygiène et de sécurité afin de les appliquer
- donner un savoir être professionnel
- maîtriser l'utilisation du matériel et des produits

PROGRAMME

MODULE DE 5 JOURS

- Le savoir être
- Le Linge
- Entretien des chambres
- Entretien des locaux
- Hygiène et sécurité
- Formation à l'autocontrôle :

LIEU

ALPES MARITIMES:

NICE

DUREE

5 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier

163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

CLAUDINE HAMON

Tél : 04-93-97-79-79

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

3 jours

FORMATION GLACERIE

OBJECTIFS

- Acquérir la connaissance des différentes normes réglementaires
- Connaissance et utilisation des produits au cours des étapes de fabrication

PROGRAMME

MODULE DE 3 JOURS

- Règlement et application des différentes fabrications
- Les composants et leurs rôles
- Les étapes de fabrication
- Réalisation de mix à sorbet
- Réalisation de mix à glace
- Réalisation de parfaits glacés et mousses glacées
- Les biscuits de base pour entremets glacés
- Les entremets classiques : vacherin, omelette Norvégienne
- Les entremets glacés modernes

PUBLIC

- Salariés ou demandeurs d'emploi en restaurant ayant une expérience dans le domaine

FORMATION DEMARCHE QUALITE EN HÔTELLERIE

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

CLAUDINE HAMON
Tél : 04-93-97-79-79

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

3 jours

OBJECTIFS

- Amélioration des compétences dans le suivi d'une démarche qualité

PROGRAMME

MODULE DE 3 jours

- Audit financier
- Visite mystère
- Cercle de qualité
- L'auto-contrôle
- La certification
- La presse professionnelle
- Internet
- Le développement durable
- Le débriefing et le suivi qualité au service ventes

PUBLIC

- Directeurs d'hôtels
- Responsables de service

FORMATION VENTE DE SEMINAIRES EN HÔTELLERIE

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

CLAUDINE HAMON
Tél : 04-93-97-79-79

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

3 jours

OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie adaptée à la vente de séminaires en hôtellerie

PROGRAMME

MODULE DE 3 jours

- Description et rôle du service commercial au sein d'un hôtel restaurant
- Profil de poste et description des tâches
- Mise en place et utilisation de documents internes
- La typologie et les besoins des clients
- Le type de manifestations et leur tarification
- Les locaux et leur mise en place
- Exercices d'application
- La prospection et le contact téléphonique
- La correspondance avec le client
- La visite et l'entretien vente
- L'élaboration d'un devis et les aspects contractuels

PUBLIC

- Commerciaux internes confirmés ou débutants

FORMATION AMADEUS

Niveau 1

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MME SIMOUNET
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

5 jours

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances sur l'environnement aérien et l'environnement AMADEUS

PROGRAMME

- Présentation de l'environnement VIANEO
- Le portail VIANEO
- L'accès au mode cryptic
- Les modes express, expert, ...
- Le mode graphique
- Les pages d'information, codage/décodage
- Les demandes de disponibilités, les options de la disponibilité
- La vente et le dossier de la réservation, les rubriques obligatoires
- Les modifications simples et les annulations, les rubriques facultatives
- La tarification automatique du PNR

PUBLIC

- Salariés, demandeurs d'emploi, individuels pouvant attester d'une connaissance du secteur touristique

FORMATION AMADEUS

Niveau 2

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MME SIMOUNET
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

5 jours

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances nécessaires à l'utilisation du GDS AMADEUS
- Perfectionner ses connaissances sur l'environnement aérien et l'environnement AMADEUS

PROGRAMME

- Application des smartkeys sur la réservation, les modifications, le duplicata et le split
- Tarification : base tarifaire, lecture des notes tarifaires
- Tarifs négociés et corporate
- Tarifs intérieurs et internationaux
- Tarification par segment, par passager, best buy
- File d'appel
- Comparaison des différents modes d'utilisation

PUBLIC

- Salariés, demandeurs d'emploi, individuels pouvant attester d'une connaissance du secteur touristique

FORMATION DESSERT A L'ASSIETTE

GRETA
TOURISME
HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT
MME LE ROY
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Acquérir les différentes techniques de composition d'un dessert à l'assiette

PROGRAMME

- Les desserts sur la base des techniques d'utilisation du chocolat
- Desserts chauds et leur sauce d'accompagnement
- Desserts aux fruits glacés chauds froids

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

PUBLIC

- Salariés, demandeurs d'emploi, chef de partie, chef de cuisine

FORMATION GESTION DES ETAGES

GRETA
TOURISME
HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT
MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Améliorer les techniques et méthodes dans la gestion des étages

PROGRAMME

- Définition de l'organisation du travail des étages
- Les techniques nettoyages et contrôles des chambres (recouche, chambre à blanc)
- La gestion de la lingerie, des stocks
- Entretien : produits et matériels
- Les relations avec la clientèle
- L'hygiène : la contamination, les risques, mise en place d'un système de prévention
- Compréhension et définition de la responsabilité de l'équipe

LIEU

ALPES MARITIMES:
Nice / Menton

DUREE

3 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION ACCUEIL RECEPTION

Module communication

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Améliorer son sens de la communication par l'utilisation de méthodes adaptées

PROGRAMME

- I. Définition de la communication.
- II. Les moyens de communication : Les 5 sens.
- III. Les différents types de communication.
- A/La communication verbale.
- B/Le paralangage.
- C/ La méthode de 4C : Les différentes phases de l'accueil.

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION ACCUEIL RECEPTION

Module accueil

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité de l'accueil par l'utilisation de méthodes adaptées

PROGRAMME

- I. Définition de l'accueil. : Qu'est ce qu'un client ?
Qu'est-ce que la Réception ?
- II. Les composantes physiques de l'accueil :
L'environnement visuel, sonore, olfactif et tactile des lieux, Les moyens pour rendre l'attente moins longue et plus agréable, le langage verbal :
définition du langage professionnel.
- III. Les valeurs gagnantes de l'accueil.
A/Le profil idéal du personnel d'accueil.
B/Le client au centre de notre activité : les spécificités du « produit hôtelier » selon la cible

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION ACCUEIL RECEPTION

Module le client

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité en termes de gestion des besoins du client par l'utilisation de méthodes adaptées

PROGRAMME

- I. Besoins exprimés et besoins non exprimés.
- II. La Réception est le premier service qui répond aux besoins des clients :
 - A/ La partie visible en premier par le client.
 - B/ L'attitude face au client.
 - C/ L'informatique et le contact client.
 - D/ Les procédures d'accueil des différents clients. Comment innover l'accueil ?
- III. L'écoute : l'élément indispensable *lors de l'accueil d'un client.*
 - A/ Les 5 règles de l'écoute active
 - B/ Les pertes d'informations et les causes d'échec dans la communication
- IV. La présentation physique face au client

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DATE*

2 jours

FORMATION ACCUEIL RECEPTION

Module gestion clientèle

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité en termes de gestion de la clientèle par l'utilisation de méthodes adaptées

PROGRAMME

- I. La gestion des arrivés.
- II. La gestion des délogements et des mouvements des clients.
- III. La gestion des départs.
- IV. Le suivi après les départs des clients.
- V. La conciergerie.

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION ACCUEIL RECEPTION

Module accueil et vente Téléphonique

**GRETA
TOURISME
HOTELLERIE**

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique par l'utilisation de méthodes adaptées

PROGRAMME

- I. Les grands principes téléphoniques.
 - A/Savoir répondre au téléphone et surtout répondre a une demande.
 - B/Les principes de la relance téléphonique.
 - C/La reformulation.
 - D/La posture du corps.
 - G/Les bruits environnants.
 - E/La prise de note.
- II. Etre commercial au téléphone.
- III. Savoir gérer les réclamations par téléphone.
- IV. Le standard et les messages.

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION ACCUEIL RECEPTION

Module gestion des réclamations

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION

Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Utiliser des outils et des méthodes adaptées à la gestion des différentes réclamations

PROGRAMME

- I. Définitions.
- II. Détection des réclamations.
- III. Traitement.
- IV. Exploitation des informations.
- V. Rôle du personnel.
- VI. Rôle de la Direction.

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

2 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION ANGLAIS Hôtelier

Niveau 1

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Apprendre les bases nécessaires à la communication en anglais

PROGRAMME

- répondre au téléphone,
- donner des informations, donner des explications, des instructions,
- prendre des réservations,
- accueillir des clients
- décrire des services, des plats,

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DATE*

3 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION ANGLAIS Hôtelier

Niveau 2

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Etre capable de dialoguer avec une certaine aisance et de comprendre et de se faire comprendre

PROGRAMME

- l'arrivée du client (individuel et groupes): accueil, enregistrement, installation, présentation de la carte, des prestations et différents services de l'établissement.
- la relation commerciale avec le client : vocabulaire de l'argumentation, développement d'une argumentation commerciale dans différentes situations (en salle, à la réception...).
- l'anglais à la réception-les diverses situations professionnelles au téléphone : compréhension, retranscription, dialogues- le séjour du client : ses besoins courants, ses requêtes, les informations touristiques locales spécifiques.
- production d'écrits professionnels courants (réservations, facturations...)
- la maîtrise du téléphone. Etude de différentes situations professionnelles au téléphone.

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

5 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner

FORMATION RUSSE

Niveau 1

GRETA

TOURISME

HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT

MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Apprendre les bases nécessaires à la communication en russe

PROGRAMME

- répondre au téléphone,
- donner des informations, donner des explications, des instructions,
- prendre des réservations,
- accueillir des clients
- décrire des services, des plats,

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

5 jours

PUBLIC

- Salariés désirant s'orienter dans le secteur,
- Personnels des établissements hôteliers
- Personnes souhaitant se perfectionner



FORMATION ITALIEN

GRETA
TOURISME
HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT
MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

OBJECTIFS

- Apprendre les bases nécessaires à la communication en italien

PROGRAMME

- répondre au téléphone,
- donner des informations, donner des explications, des instructions,
- prendre des réservations,
- accueillir des clients
- décrire des services, des plats,

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

5 jours

PUBLIC

- Salariés, demandeurs d'emploi, individuels pouvant attester :
- **Jeunes ou adultes titulaires d'un CAP Services Hôteliers ayant 2 ans d'expérience dans le métier de**



FORMATION ESPAGNOL

OBJECTIFS

- Apprendre les bases nécessaires à la communication en espagnol

PROGRAMME

- répondre au téléphone,
- donner des informations, donner des explications, des instructions,
- prendre des réservations,
- accueillir des clients
- décrire des services, des plats,

GRETA
TOURISME
HOTELLERIE

Lycée Régional
Hôtelier
et de Tourisme
Paul Augier
163, bd René Cassin
B.P. 3145
06203 Nice Cedex 3

CONTACT
MICHELE BRIZION
Tél : 04-93-72-77-80

LIEU

ALPES MARITIMES:

Nice / Menton

DUREE

5 jours

PUBLIC

- Salariés, demandeurs d'emploi, individuels pouvant attester :
- **Jeunes ou adultes titulaires d'un CAP Services Hôteliers ayant 2 ans d'expérience dans le métier de**

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

NOM DE LA FORMATION :

.....
DU / / AU

ENTREPRISE

■ _____

COORDONNEES

■ RUE : _____

■ CODE POSTAL : _____ VILLE : _____

■ SIRET : _____

■ TEL : _____ FAX : _____

■ MAIL : _____

CONTACT

_____ DUREE

NOM DES SALARIES PARTICIPANT / ANCIENNETE

■ _____

■ _____

■ _____

■ _____

A ENVOYER

Par fax : 04 93 72 77 82

Par mail : Cf fiche formation

Par courrier : Lycée Régional Hôtelier et de Tourisme Paul Augier

163 bd René Cassin

BP 3145 06203 Nice Cedex 3

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

NOM DE LA FORMATION :

.....
DU / / AU

ENTREPRISE



COORDONNEES

■ RUE : _____
■ CODE POSTAL : _____ VILLE : _____
■ SIRET : _____
■ TEL : _____ FAX : _____
■ MAIL : _____

CONTACT



NOM DES SALARIES PARTICIPANT / ANCIENNETE



A ENVOYER

Par fax : 04 93 72 77 82

Par mail : Cf fiche formation

Par courrier : Lycée Régional Hôtelier et de Tourisme Paul Augier

163 bd René Cassin

BP 3145 06203 Nice Cedex 3

FORMULAIRE D'INSCRIPTION NOM DE LA FORMATION :

.....
DU / / AU

ENTREPRISE

- _____ Salariés ou demandeurs d'emploi en restaurant ayant
une expérience dans le domaine

COORDONNEES

- RUE : _____
■ CODE POSTAL : _____ VILLE : _____
■ SIRET : _____
■ TEL : _____ FAX : _____
■ MAIL : _____

CONTACT

- _____

NOM DES SALARIES PARTICIPANT / ANCIENNETE

- _____
■ _____
■ _____
■ _____

A ENVOYER

Par fax : 04 93 72 77 82

Par mail : Cf fiche formation

Par courrier : Lycée Régional Hôtelier et de Tourisme Paul Augier

163 bd René Cassin

BP 3145 06203 Nice Cedex 3

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

NOM DE LA FORMATION :

.....
DU / / AU

ENTREPRISE

■ _____

COORDONNEES

■ RUE : _____

■ CODE POSTAL : _____ VILLE : _____

■ SIRET : _____

■ TEL : _____ FAX : _____

■ MAIL : _____

CONTACT

■ _____

NOM DES SALARIES PARTICIPANT / ANCIENNETE

■ _____

■ _____

■ _____

■ _____

A ENVOYER

Par fax : 04 93 72 77 82

Par mail : Cf fiche formation

Par courrier : Lycée Régional Hôtelier et de Tourisme Paul Augier

163 bd René Cassin

BP 3145 06203 Nice Cedex 3



Pôle-Entreprise