



NOS FORMATIONS

ÉCOLE DE FORMATION DÉDIÉE AUX MÉTIERS DE L'HOSPITALITÉ.

Notre ambition

REDORER LE BLASON DES MÉTIERS DE L'HOSPITALITÉ :



Une offre diversifiée et évolutive pour valoriser tous les métiers de l'hospitalité, développer de nouveaux talents et affiner les compétences de tous les acteurs du secteur.

PRÔNER L'APPRENTISSAGE CONTINUE :



Le monde bouge, les métiers évoluent, les compétences se renouvellent ... nos contenus sont mis à jour régulièrement, nos formations sont personnalisées pour répondre à vos besoins, des parcours spécifiques sont créés pour répondre aux enjeux du secteur.

PARTICIPER À L'ÉVOLUTION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE :



Provoquer la motivation par des modules ludiques, des outils innovants, des formateurs coaches experts dans leur domaine et surtout de la pratique, de la pratique.

NOTRE CRÉDO

Chez Insaho, nous sommes convaincus que les métiers de l'hospitalité méritent mieux.
Mieux que des formations standardisées.
Mieux que des discours déconnectés du terrain.
Mieux que des compétences qui restent enfermées dans une salle de formation.

Alors, nous avons imaginé une autre façon d'apprendre.
Une approche conçue **avec les professionnels**, pour les professionnels.
Une pédagogie **vivante, exigeante et profondément ancrée** dans le réel.
Chaque formation est pensée pour provoquer des déclics, faire grandir les équipes et transformer les pratiques... durablement.



Notre mission est simple :

Concevoir et animer des expériences d'apprentissage puissantes, concrètes et humaines, pour transformer positivement l'hospitalité.

LA FORMATION POURQUOI ?



- 1 Progresser dans un environnement qui évolue rapidement
- 2 Répondre à des obligations légales
- 3 Développer ses compétences
- 4 Retrouver du sens au quotidien et se remotiver
- 5 Échanger entre pairs

NOTRE SUIVI :

Un ancrage des compétences sur le long terme



PENDANT

Des mises en situation
et la réalisation d'un
plan d'actions

2 MOIS APRÈS

Une journée de support à
la pratique
(ceci est une
recommandation)



AVANT

Un questionnaire "état des
lieux" pour bien comprendre les
besoins et ajuster les contenus



À LA FIN

Un quizz sur les
connaissances et les
compétences acquises



POUR TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes
pratiques remis à chaque
participant



01

Nos formations certifiantes

- Revenue Management & Relation clients page | 8

02

Nos formations courtes

- Revenue Management & Distribution page | 10-11
- Marketing digital page | 12-21
- Commercialisation page | 22-24
- Gestion financière page | 25-26
- Management & Ressources humaines page | 27 - 31
- Soft Skills page | 32-35
- Accueil & Réception page | 36-38
- Service des étages page | 39-40
- Restauration page | 41 - 43
- IA page | 44
- RSE page | 45 - 46

FINANCEMENTS **#HautementFinançable**

Former vos équipes n'a jamais été aussi accessible. Plan de développement des compétences, CPF, Actions Collectives HCR ou Actions Transverses AKTO : nous vous aidons à identifier le dispositif de financement le plus adapté à votre projet.

1. Le plan de développement des compétences

Le moyen le plus simple pour former vos équipes.

Vos formations sont intégrées au plan de développement des compétences de votre entreprise et peuvent être financées selon les règles de votre OPCO.

→ Formation inter ou intra

→ Toutes nos thématiques

→ Accompagnement administratif possible

2. Le CPF

Pour les salariés et les particuliers

Certaines de nos formations certifiantes sont éligibles au Compte Personnel de Formation.

Le CPF permet de financer tout ou partie de votre parcours.

Hors dispositifs de financement

Nos formations restent accessibles en direct.

Tarif : 1 500 € HT / jour de formation

4. Les Actions Transverses et Collectives AKTO

Certaines formations inter-entreprises bénéficient d'une prise en charge à 100 % par AKTO.

Actions Transverses :

- Formation en inter
- à partir de 40€ HT / heure / participant
- Financement pouvant atteindre 100 %

Actions collectives :

En intra

- dès 2 participants
- présentiel ou distanciel
- à partir de 1 100 € HT

En inter

- dès 4 participants
- présentiel
- à partir de 32 € HT / heure / stagiaire

(selon les modalités AKTO en vigueur)

FORMATIONS CERTIFIANTES

CONCEVOIR ET DÉPLOYER UNE STRATÉGIE DE REVENUE MANAGEMENT DANS UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

Réf : RS6570

Durée : 6 jours - 42 heures

CPF

Objectifs :

Afin d'améliorer et d'optimiser le CA d'un établissement hôtelier, les collaborateurs/collaboratrices doivent en effet être en mesure de mobiliser 4 principes clés du Revenue Management :

- l'analyse de l'écosystème technologique de l'établissement hôtelier
- la collecte de données et l'analyse d'indicateurs spécifiques
- la mise en place d'une stratégie, la création des offres, l'élaboration d'un budget et l'ajustement de la stratégie
- l'animation des équipes de ventes

Tarif : 2500€ TTC en présentiel



HO

FORMATIONS COURTES

• Revenue Management & Distribution	page	10-11
• Marketing digital	page	12-21
• Commercialisation	page	22-24
• Gestion financière	page	25-26
• Management & Ressources humaines	page	27 - 31
• Soft Skills	page	32-35
• Accueil & Réception	page	36-38
• Service des étages	page	39-40
• Restauration	page	41 - 43
• IA	page	44
• RSE	page	45 - 46

REVENUE MANAGEMENT & DISTRIBUTION

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.



BOOSTER SES VENTES DIRECTES

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Identifier et utiliser les outils indispensables
- Reconnaître les axes digitaux clés pour optimiser sa distribution directe
- Transformer la réception en canal de vente
- S'initier au marketing digital
- Développer sa commercialisation de proximité

OPTIMISER SES REVENUS AVEC LE YIELD MANAGEMENT

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB - PDC

Objectifs :

- Comprendre les principes fondamentaux du Revenue Management
- Identifier les bons indicateurs de performance et savoir les interpréter.
- Analyser leur écosystème commercial : segmentation, concurrence, canaux de distribution. Construire une architecture tarifaire cohérente avec leur positionnement.
- Mettre en oeuvre une stratégie de yield dynamique et définir des scénarios de vente adaptés aux segments.
- Créer et piloter un planning tarifaire en lien avec la demande et les prévisions.
- Instaurer une culture Yield Management au sein de leur équipe et communiquer efficacement sur la politique tarifaire.
- Suivre et ajuster les performances pour améliorer la rentabilité globale.



DYNAMISER ET OPTIMISER SES VENTES

Niveau 2

Durée : 2 jours - 14 heures

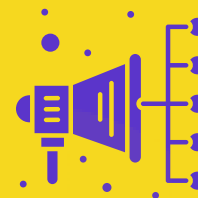
PDC

Objectifs :

- Piloter le quotidien (outils, organisation, process)
- Gérer sa distribution directe et indirecte
- Établir des prévisions
- Évaluer ses résultats

MARKETING DIGITAL

Les formations peuvent être dispensées en présentiel et distanciel.



RÉSEAUX SOCIAUX : LES FONDAMENTAUX

Niveau 1

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT - PDC

Objectifs :

- Organiser une veille efficace sur les réseaux sociaux
- Gérer leur e-réputation et anticiper les risques
- Créer du contenu engageant et pertinent pour les audiences
- Utiliser les réseaux sociaux pour développer le chiffre d'affaires

DÉVELOPPER SA COMMUNICATION DIGITALE

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB / PDC

Objectifs :

- Analyser la présence digitale actuelle de leur établissement et identifier les leviers d'amélioration.
- Définir des cibles, des messages et des objectifs de communication cohérents et mesurables.
- Choisir les canaux de communication adaptés à leurs ressources et à leurs objectifs.
- Concevoir un plan de communication digital à 3 mois incluant calendrier, outils et contenus.
- Créer des publications engageantes et adaptées à chaque canal
- Mesurer la performance de leurs actions digitales et ajuster leur stratégie en conséquence.
- Formaliser un plan d'action personnel pour la mise en oeuvre post-formation.



MARKETING DIGITAL

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT / PDC

Objectifs :

- Comprendre les enjeux et les leviers du marketing digital
- Renforcer leur visibilité et leur notoriété en ligne
- Créer une stratégie de contenu pertinente
- Choisir les bons canaux digitaux selon leur cible
- Comprendre le fonctionnement de Google Analytics et interpréter les données

DÉPASSER VOS OBJECTIFS COMMERCIAUX AVEC FACEBOOK ADS

Niveau 2

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Identifier et configurer les différentes rubriques du gestionnaire de publicités Facebook
- Déployer une campagne Facebook Ads optimale
- Optimiser les performances des campagnes



INTÉGRER UNE STRATÉGIE OMNICANALE SUR FACEBOOK

Niveau 3

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Synchroniser les événements de votre établissement sur Facebook
- Utiliser Facebook Messenger comme support client
- Synchroniser et vendre vos services et vos produits au travers de Facebook et Instagram Shopping

OPTIMISER VOTRE VISIBILITÉ SUR INSTAGRAM

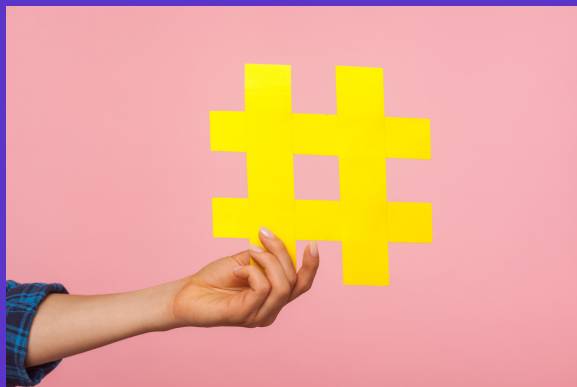
Niveau 2

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Optimiser sa stratégie de contenu sur Instagram
- Accroître la visibilité de son profil Instagram
- Mesurer les performances de son profil Instagram



ACCROÎTRE LA NOTORIÉTÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT AVEC LE MARKETING D'INFLUENCE SUR INSTAGRAM

Niveau 3

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Déployer le marketing d'influence au sein de son établissement
- Construire des synergies positives avec les bons influenceurs
- Mesurer les opérations marketing d'influence



PERFORMER AVEC VOTRE PROFIL LINKEDIN PERSONNEL

Niveau 1

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Optimiser et animer de manière stratégique son profil personnel
- Développer son réseau LinkedIn afin de générer des leads qualifiés
- Automatiser sa prospection commerciale grâce à Waalaxy



RENFORCER VOTRE MARQUE EMPLOYEUR GRÂCE À LINKEDIN

Niveau 2

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Identifier les enjeux de la marque employeur
- Développer votre marque employeur grâce à des collaborateurs ambassadeurs
- Améliorer la visibilité de votre entreprise
- Attirer de nouvelles audiences autour de votre marque et de ses valeurs
- Anticiper et organiser la communication de crise autour de sa marque

E RÉPUTATION : LES CLÉS D'UNE RÉPONSE RÉUSSIE

Durée : 1 jour - 7 heures

PDC

Objectifs :

- Comprendre l'importance d'une réponse à un commentaire client
- Connaître les besoins et le parcours client
- Structurer ses réponses aux avis, organiser et optimiser sa démarche qualité



OPTIMISER SA RELATION CLIENT DIGITALE

Durée : 1 jour - 7 heures

ACB - PDC

Objectifs :

- Identifier les canaux de la relation client digitale et leurs enjeux.
- Comprendre les attentes et comportements des clients en ligne.
- Construire une expérience digitale cohérente avec l'image de marque.
- Mettre en place un tableau de bord de performance.
- Rédiger des réponses professionnelles et personnalisées aux avis clients.
- Utiliser l'intelligence artificielle pour assister la rédaction et l'analyse, tout en gardant une communication humaine.
- Gérer efficacement les situations sensibles et anticiper les crises digitales.

ANCRRER VOTRE PRÉSENCE LOCALE GRÂCE À GOOGLE FICHE D'ÉTABLISSEMENT

Niveau 1

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Créer sa fiche d'établissement pour gagner en visibilité sur Google Map
- Optimiser sa fiche pour se démarquer des concurrents
- Dynamiser sa e-réputation grâce aux avis clients



DYNAMISER LA VISIBILITÉ DE SON ÉTABLISSEMENT GRÂCE À LA PUBLICITÉ GOOGLE ADS

Niveau 2

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Lancer votre première campagne publicitaire Google Ads de A à Z
- Créer des annonces percutantes
- Adapter les budgets de vos campagnes

CRÉER DES VISUELS IMPACTANTS AVEC CANVA

Durée : 1 jour - 7 heures

PDC

Objectifs :

- Découvrir et maîtriser l'univers Canva
- Créer et affirmer son identité de marque
- Manipuler les éléments graphiques
- Optimiser son temps grâce aux modèles existants
- Intégrer votre charte graphique et des outils complémentaires
- Créer du contenu pour améliorer votre établissement



MAÎTRISER L'IA CONVERSATIONNEL AVEC CHATGPT

Durée : 1 jour - 7 heures

PDC

Objectifs :

- Définir les concepts clés de l'IA et de ChatGPT
- Formuler des requêtes efficaces, simples et compréhensibles pour automatiser des tâches quotidiennes
- Adopter ChatGPT dans sa stratégie digitale
- Découvrir les outils additionnels pour multiplier vos résultats
- Suivre les évolutions et les tendances de l'IA



AUTOMATISER VOTRE PROSPECTION COMMERCIALE AVEC WAALAXY

Durée : 1 jour - 7 heures

PDC

Objectifs :

- Installation de l'extension Waalaxy
- Créer une base de données à partir de la recherche LinkedIn
- Construire et lancer une séquence de prospection
- Optimiser son message de prospection avec ChatGPT
- Analyser les résultats et atteindre un bon taux d'ouverture



ÉLABORER DES CAMPAGNES D'EMAILING AVEC BREVO

Durée : 1 jours - 7 heures

PDC

Objectifs :

- Culture de l'e-mailing et législation
- Les différents objectifs de stratégies e-mailing
- Configurer son espace Brevo
- Importer ou créer des listes de contacts
- Créer sa campagne e-mailing : objet, contenus, design...
- Suivre les résultats de vos campagnes

CRÉER DES MONTAGES VIDÉOS IMPACTANTS RAPIDEMENT AVEC CAPCUT

Durée : 1 jour - 7 heures

PDC

Objectifs :

- Présentation des interfaces mobiles et desktop CapCut
- Créer un nouveau projet
- Optimiser et Dynamiser ses vidéos avec des éléments créatifs
- Réaliser la promotion de son établissement au travers d'un montage



HO

COMMERCIALISATION

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.



TECHNIQUES DE VENTE, LES FONDAMENTAUX

Durée : 2 jours - 14 heures

Objectifs :

- Identifier et maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente
- Améliorer leur communication pour mieux cerner les besoins clients
- Construire une argumentation adaptée et persuasive
- Transformer une objection en élément positif

ACT - PDC

PROSPECTER ET GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT / PDC

Objectifs :

- Organiser leur plan d'action de prospection
- Obtenir des rendez-vous qualifiés et motivés
- Donner envie au prospect de changer de fournisseur ou de solution
- Structurer leur discours de démarche commerciale



LE TÉLÉPHONE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ COMMERCIALE

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT- PDC

Objectifs :

- Identifier les principes d'une communication téléphonique efficace
- Créer un climat de confiance avec leur interlocuteur
- Structurer un entretien téléphonique à visée commerciale
- Stimuler la prise de décision du client au téléphone
- Gérer les objections et conclure efficacement
- Construire un script adapté à leur Contexte



DÉVELOPPER LA VENTE À EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITÉ

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB / PDC

Objectifs :

- Identifier les opportunités et contraintes liées à la vente à emporter dans le secteur HCR. Définir une offre adaptée à leur clientèle et à leurs capacités opérationnelles.
- Créer une carte courte, lisible et rentable en optimisant le coût matière et la faisabilité. Élaborer une stratégie tarifaire cohérente avec le marché et le positionnement de l'établissement.
- Concevoir une organisation fluide entre la cuisine, le service et la livraison.
- Mettre en place un process qualité pour garantir la satisfaction client à distance.
- Sélectionner et évaluer les bons partenaires.
- Développer la visibilité digitale de l'offre.



ÉVÉNEMENTIEL - CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÉNEMENT

Durée : 2 jours - 14 heures

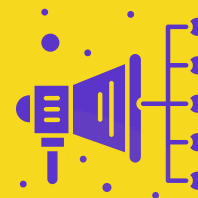
ACB- PDC

Objectifs :

- Identifier les différents types d'événements adaptés à leur établissement et à leur clientèle. Définir les objectifs, cibles et messages associés à chaque événement.
- Construire un rétroplanning complet : de la conception à la communication post-événement. Créer des supports de communication adaptés
- Promouvoir efficacement un événement sur différents canaux Valoriser les retombées et mesurer le succès de l'événement.
- Capitaliser sur chaque opération pour renforcer la notoriété et l'image de marque de l'établissement.

GESTION FINANCIÈRE

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.



METTRE EN PLACE LES FICHES TECHNIQUES POUR OPTIMISER SES COÛTS ET RATIOS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB - PDC

Objectifs :

- Comprendre la logique économique de la gestion des stocks et des ratios.
- Identifier les différents coûts (matière, production, personnel, pertes).
- Mettre en place un suivi efficace des entrées, sorties et pertes matières.
- Construire des fiches techniques standardisées.
- Calculer les coûts de revient et le taux de marge.
- Mettre à jour les fiches techniques en fonction des variations tarifaires et saisonnières.
- Analyser ses ratios et mettre en oeuvre des actions correctives.
- Utiliser les fiches techniques comme outil de pilotage économique et de communication d'équipe

PILOTER LA GESTION OPÉRATIONNELLE ET FINANCIÈRE DE SON HÔTEL

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Savoir lire son compte de résultat
- Construire son propre tableau de bord
- Analyser son établissement grâce aux indicateurs professionnels
- Faire un plan d'action pour améliorer la performance
- Déterminer le coût direct d'une chambre
- Déterminer son point mort



MANAGEMENT

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.

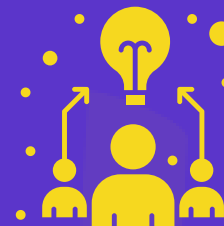
MANAGER AU QUOTIDIEN EN HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB/T - PDC

Objectifs :

- Identifier leur style de management et en comprendre les impacts.
- Adopter une posture managériale adaptée aux situations et aux personnes.
- Piloter l'activité au quotidien : planification, priorisation, communication et délégation. Développer la motivation, l'autonomie et la cohésion de leurs équipes.
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles et incivilités.
- Construire un plan d'action managérial pour ancrer durablement leurs pratiques



DÉVELOPPER LE LEADERSHIP

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT /PDC

Objectifs :

- Comprendre les leviers de motivation et d'engagement des collaborateurs
- Renforcer son assertivité et sa communication
- Développer une écoute active et une posture de leader inspirant

MIEUX COMMUNIQUER ET MANAGER AVEC LA MÉTHODE ARC EN CIEL DISC

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

Adapter sa communication managériale pour qu'elle soit efficace avec chacun de ses collaborateurs quelque soit sa personnalité



MANAGEMENT TRANSVERSAL

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT /PDC

Objectifs :

- Définir le rôle et les enjeux du management transversal
- Mobiliser les leviers d'influence et de persuasion pour fédérer une équipe
- Développer leur posture de leader sans lien hiérarchique
- Gérer les résistances et les conflits en mode transversal
- Mettre en place des outils de suivi et de pilotage collaboratif

MANAGERS : GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT /PDC

Objectifs :

- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits dans son équipe
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit

MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

Durée : 2 jour - 14 heures

ACT /PDC

Objectifs :

- Utiliser efficacement les outils de communication et de prise de décision
- d'un manager opérationnel.
- Renforcer votre pouvoir de persuasion et influencer positivement vos équipes.
- Développer des comportements de coopération et favoriser la collaboration.
- Négocier et surmonter les résistances dans des situations complexes.
- Anticiper et gérer les situations difficiles avec succès.



ENCADRER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB /PDC

Objectifs :

- Identifier les représentations et stéréotypes culturels influençant les comportements.
- Utiliser des repères pour comprendre les différences culturelles et intergénérationnelles. Adapter leur communication et leur posture managériale selon les profils culturels.
- Fédérer autour d'un projet commun et créer une dynamique d'équipe inclusive.
- Prévenir et désamorcer les malentendus et conflits interculturels.
- Élaborer un plan d'action managérial personnalisé.

MANAGEMENT À DISTANCE

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT /PDC

Objectif :

- Identifier les spécificités et enjeux du management à distance
- Adopter une posture de manager adaptée à la distance
- Engager, motiver et accompagner leurs équipes à distance
- Piloter efficacement l'activité et assurer le suivi des performances
- Développer des outils et rituels favorisant la collaboration et la cohésion

FIDÉLISER SES COLLABORATEURS

Durée : 1 jour - 7 heures

ACB /PDC

Objectifs :

- Identifier les causes principales du désengagement et du turn-over.
- Comprendre les attentes et leviers de motivation des différentes générations au travail. Développer une posture managériale motivante et cohérente avec leurs valeurs.
- Mettre en oeuvre des actions concrètes de reconnaissance, de communication et de fidélisation.
- Construire un plan d'action personnalisé pour renforcer l'engagement de leur équipe.

INTÉGRER ET FORMER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

Durée : 1 jour - 7 heures

ACB /PDC

Objectifs :

- Construire un parcours d'intégration structuré et engageant grâce à la méthodologie du Design Thinking.
- Comprendre les principes d'apprentissage des adultes : répétition, expérimentation et transfert. Identifier les niveaux de conscience (incompétent/conscient → compétent/inconscient) pour adapter leur accompagnement.
- Adopter une posture de tuteur facilitateur.
- Mettre en place un suivi personnalisé garantissant la montée en compétences des nouveaux collaborateurs.

LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS - MANAGERS

Durée : 1 jour - 7 heures

ACB /PDC

Objectifs :

- Identifier les différents types d'incivilités et comportements inappropriés dans un environnement professionnel.
- Comprendre les mécanismes individuels et collectifs qui favorisent les tensions ou les dérives comportementales.
- Adopter une posture managériale alliant bienveillance et exigence.
- Gérer les tensions et recadrer sans conflit.
- Instaurer des conditions de travail saines et un climat relationnel positif, notamment en cuisine ou dans les environnements sous pression.

LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS - COLLABORATEURS

Durée : 4 heures

ACB /PDC

Objectif :

- Identifier les comportements inappropriés et les incivilités dans leur environnement professionnel.
- Comprendre leurs impacts sur le climat de travail et la qualité du service.
- Adopter une posture adaptée pour désamorcer les situations de tension.
- Agir et réagir de manière constructive face à une incivilité, en mobilisant les bons relais internes.



RECRUTER SES COLLABORATEURS

Durée : 1 jour - 7 heures

ACB - PDC

Objectifs :

- Structurer un processus de recrutement clair et efficace.
- Rédiger une annonce attractive et inclusive.
- Sélectionner les candidatures de manière objective.
- Mener un entretien structuré et professionnel.
- Identifier les biais cognitifs et adopter une posture de recruteur éthique.
- Connaître les obligations légales liées au recrutement (non-discrimination, RGPD, confidentialité, droit à l'image).

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DANS LE SECTEUR HCR

Durée : 4 heures

ACB - PDC

Objectifs :

- Identifier les notions clés de la Responsabilité Sociale dans le secteur HCR.
- Connaître le cadre légal de la lutte contre les discriminations, le harcèlement et les agissements sexistes.
- Reconnaître les comportements à risque et adopter les bons réflexes managériaux.
- S'engager dans une démarche responsable au sein de leur établissement.

SOFT SKILLS

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.



AFFIRMATION DE SOI

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT - PDC

Objectifs :

- Expliquer ce qu'est l'assertivité et en mesurer les bénéfices dans un cadre professionnel. Identifier son style relationnel et ses axes d'évolution.
- Renforcer son estime personnelle et sa confiance en soi dans des interactions professionnelles.
- Mettre en oeuvre une posture d'écoute active et faire preuve d'empathie.
- Distinguer les différents types de comportements (assertivité, agressivité, manipulation, passivité).
- Réagir de manière constructive face aux critiques ou aux conflits.

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT / PDC

Objectifs :

- Identifier les règles fondamentales de la communication orale
- Utiliser différentes techniques d'expression orale pour captiver un auditoire
- Maîtriser leur stress et gérer leurs appréhensions
- Adapter leur discours en fonction du public et du contexte
- Gérer les objections et les situations difficiles avec aisance
- Appliquer des techniques avancées pour structurer un message percutant

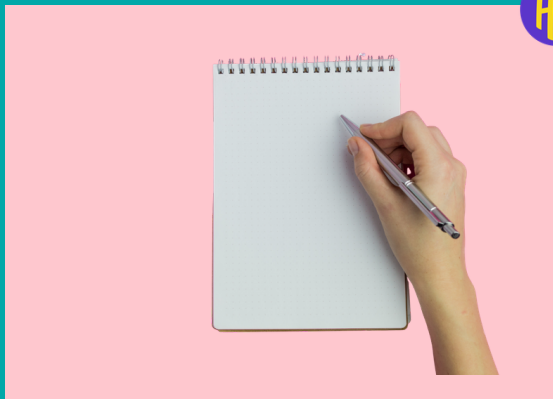
ÉCRITS PROFESSIONNELS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT / PDC

Objectifs :

- Rédiger un texte clair et structuré, adapté à son contexte de communication.
- Hiérarchiser efficacement les informations pour faciliter la compréhension du message.
- Appliquer les règles essentielles de l'orthographe et de la grammaire en milieu professionnel.



40

GESTION DE PROJET

Durée : 2 jours- 14 heures

ACT / PDC

Objectifs :

- Appliquer une méthodologie efficace pour structurer et piloter un projet
- Utiliser les outils collaboratifs et digitaux pour gérer un projet en mode agile
- Intégrer le Design Thinking pour favoriser l'innovation et l'agilité
- Adopter une posture agile pour s'adapter aux changements



COMMUNICATION PAR EMAILS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT / PDC

Objectifs :

- Avoir un impact sur votre destinataire : écrire un message attractif et donnant envie d'être lu entièrement.
- Définir son message et gagner du temps dans la rédaction
- Optimiser la gestion de la messagerie



GESTION DU STRESS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT / PDC

Objectifs :

- Comprendre le fonctionnement du stress sur le plan biologique, émotionnel et relationnel pour mieux le gérer en situation professionnelle
- S'exercer à des méthodes rapides de gestion du stress
- Identifier les leviers et les freins à la mise en place d'une collaboration efficace

GESTION DES CONFLITS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT - PDC

Objectifs :

- Comprendre les mécanismes du conflit et identifier les situations conflictuelles
- Reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit naissant dans une situation professionnelle Adapter votre communication pour prévenir les conflits en utilisant des techniques adaptées Mieux se connaître pour gérer les situations difficiles
- Comprendre la place des émotions dans le conflit

GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT - PDC

Objectifs :

- Mettre en place des méthodes améliorant son efficacité professionnelle en dépassant ses freins
- Maîtriser l'impact de ses interlocuteurs dans son organisation professionnelle quotidienne



ACCUEIL & RÉCEPTION

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.



OPTIMISER LA RELATION CLIENTS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT - PDC

Objectifs :

- Maîtriser les différentes dimensions de la relation client
- Identifier les attentes et les besoins de leurs clients
- Adopter les comportements et attitudes favorisant la satisfaction client
- Désamorcer les tensions et traiter les situations délicates avec assurance
- Renforcer la relation client sur le long terme

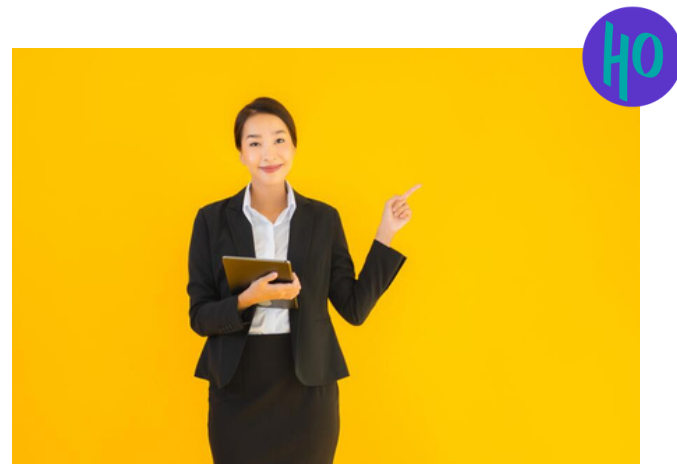
OPTIMISER MON ORGANISATION EN RÉCEPTION

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Analyser et prioriser leurs tâches quotidiennes pour améliorer leur efficacité.
- Optimiser leur gestion du temps face aux flux d'activité en réception.
- Développer des méthodes d'organisation structurées pour anticiper et gérer les imprévus.
- Renforcer la collaboration avec les autres services pour une meilleure fluidité opérationnelle.
- Adopter des outils numériques et techniques pratiques pour gagner en productivité.
- Découvrir comment l'intelligence artificielle peut simplifier la gestion des tâches rédactionnelles en réception.
- Apprendre à rédiger des réponses personnalisées et professionnelles aux avis clients en utilisant un assistant IA.



L'EXCELLENCE AU SERVICE DU CLIENT

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Définir les valeurs du luxe et adopter les attitudes et comportements du secteur.
- Connaître et maîtriser les règles du service haut de gamme afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle et de la fidéliser.
- Créer un échange personnalisé avec le client et lui faire vivre une expérience
- Représenter et véhiculer l'image de l'hôtel.

GÉRER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC SES CLIENTS

Durée : 2 jours - 14 heures

ACT - PDC

Objectifs :

- Adopter des comportements adaptés pour désamorcer les tensions et prévenir les conflits.
- Utiliser des techniques de communication efficaces pour gérer les objections, critiques ou agressivités.
- Appliquer des méthodes de résolution de conflit dans le cadre d'un échange commercial tendu.



DEVENIR AMBASSADEUR ET VENDEUR DE MON HÔTEL : ACCUEILLIR, CONVAINCRE, FIDÉLISER SALLE & RÉCEPTION

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB - PDC

Objectifs :

- Représenter l'hôtel en incarnant ses valeurs et son image de marque.
- Communiquer efficacement avec les clients en maîtrisant le verbal, le non-verbal et le paraverbal.
- Connaître parfaitement les prestations et services de l'hôtel pour mieux conseiller.
- Structurer un argumentaire de vente convaincant et adapter le discours aux besoins des clients.
- Appliquer des techniques d'upselling et de cross-selling pour maximiser le chiffre d'affaires.
- Créer une relation de confiance avec les clients pour encourager la fidélisation et les recommandations.
- Valoriser son rôle et s'épanouir dans ses missions quotidiennes.

SERVICE DES ÉTAGES

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.

DEVENIR GOUVERNANTE

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Connaître l'ensemble des techniques du métier de la gouvernance
- Maîtriser les différents aspects de la gestion
- Acquérir les bases d'un bon management d'équipe



GESTES ET POSTURES

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Adopter les bonnes pratiques pour diminuer la fatigue et limiter les risques
- Améliorer son environnement de travail et son comportement pour se préserver
- Contribuer à l'amélioration des conditions de travail de l'équipe



DEVENIR ET ÊTRE EMPLOYÉ D'ÉTAGES

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Maîtriser les méthodes de travail pour le nettoyage des chambres
- Organiser son travail et appliquer les consignes et procédures de l'entreprise

RESTAURATION

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.



DÉVELOPPER LES VENTES EN RESTAURATION

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Faire de vos équipes de service des vendeurs
- Développer les techniques de ventes de vos équipes
- Développer l'aptitude, l'attitude et le discours commercial des équipes
- Optimiser le rendement commercial des équipes

FAIRE DE MON PETIT-DÉJEUNER UN VÉRITABLE ATOUT COMMERCIAL

Durée : 2 jour - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Créer une offre petit déjeuner en adéquation avec mon établissement
- Acquérir les clés d'un petit déjeuner réussi
- Apprendre à mettre en valeur son offre dans son hôtel et sur les nouveaux canaux de communication et de distribution digitale
- Améliorer la satisfaction client



LES FONDAMENTAUX EN CENOLOGIE

Durée : 4 jours - 28 heures

PDC

Objectifs :

- Identifier les fondamentaux commerciaux grâce à la bouteille
- Identifier sur la carte de France, les régions viticoles et leurs cépages respectifs
- Expliquer au client la vinification
- Utiliser le vocabulaire adéquat pour commercialiser le vin
- S'initier à la dégustation du vin
- Comprendre un accord met et vin
- Créer l'argumentaire de vente et le mettre en pratique

CONNAÎTRE LES COCKTAILS POUR MIEUX LES VENDRE

Durée : 3 jours - 21 heures

PDC

Objectif :

- Mettre en place son bar afin de réaliser des cocktails en adéquation avec sa structure

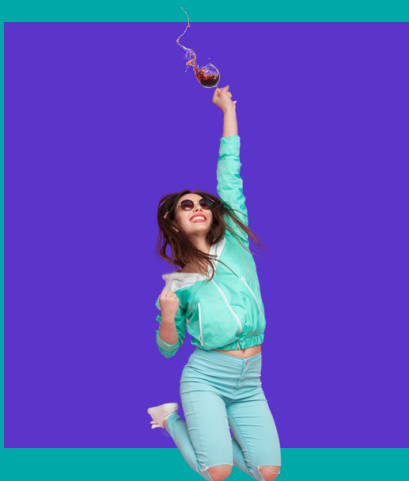
LES ACCORDS FROMAGES ET VINS

Durée : 1 jour - 7 heures

PDC

Objectifs :

- Comprendre le mécanisme gustatif et olfactif pour identifier le goût
- Comprendre l'intérêt d'un accord met et vin
- Connaître les différents types de cuisson
- Identifier les différents types d'interactions entre les vins et les aliments
- Connaître les accords qui ne fonctionnent pas
- Connaître les types d'accords
- Identifier dans un tableau les fromages de son commerce et les accorder avec les vins présents



LES CHIFFRES À TABLE

Durée : 2 jours - 14 heures

ACB - PDC

Objectifs :

- Développer sa connaissance du compte d'exploitation et du compte de résultat
- Comprendre les méthodes de fixation d'un prix de vente à partir de la fiche technique
- Connaître les principaux ratios et les leviers d'exploitation permettant d'atteindre les objectifs
- Développer les aptitudes des équipes à respecter un objectif de charge et/ou de marge

LES TECHNIQUES DE VENTE EN RESTAURATION

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact et créer un climat convivial
- Être capable de découvrir les besoins du client en identifiant les besoins réels et les motivations d'achat
- Être capable de construire un argumentaire de vente, en utilisant les techniques d'argumentation
- Connaître les types de vente additionnelle afin de proposer la plus adaptée
- Connaître les types de techniques pour conclure une vente
- Créer un scénario de vente qui utilise les techniques de vente et le mettre en pratique sous forme de sketch

IA

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.

L'IA GÉNÉRATIVE POUR LES PROFESSIONNELS DE L'HÔTELLERIE

Durée : 2 jours - 14 heures

PDC

Objectifs :

- Comprendre les fondamentaux de l'IA générative et son potentiel dans l'hôtellerie.
- Maîtriser l'art du prompt engineering pour créer des interactions efficaces avec l'IA.
- Apprendre à générer du contenu grâce à l'IA pour enrichir les supports marketing et communication.
- Explorer l'utilisation de l'IA pour personnaliser l'expérience client.
- Développer des compétences pour créer des présentations professionnelles et des contenus innovants.



RSE

Les formations peuvent étre dispensées en présentiel et distanciel.

TOURISME DURABLE, CARBONE & RSE FOCUS LABEL CLEF VERTE

Durée : 1 jour - 7h

PDC

Objectifs :

- Maîtriser les fondamentaux du développement durable ainsi que les enjeux énergie /climat spécifiques au tourisme
- Distinguer les différents labels durables dans le monde de l'hôtellerie et comprendre la singularité du label Clef Verte
- Comprendre la notion de RSE et être capable de l'adapter au monde de l'hôtellerie
- Comprendre son bilan carbone personnel et avoir un ordre de grandeur des émissions carbone
- Appliquer le développement durable dans mon hôtel en validant les critères Clef Verte



LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE DANS LE SECTEUR HCR

Durée : 4 heures

PDC - ACB

Objectifs :

- Identifier les impacts environnementaux spécifiques à leur activité.
- Mettre en oeuvre des pratiques concrètes de réduction des consommations d'eau et d'énergie.
- Sensibiliser leurs équipes et clients à une approche éco-responsable.
- Organiser le tri et la valorisation des déchets au sein de leur structure.
- Élaborer une mini feuille de route RSE adaptée à leur établissement.



PARTENAIRES & CERTIFICATIONS



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de
la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



INSAHO



INSAHO

bonjour@insaho.fr

02 47 79 74 91

www.insaho.fr

101 bis avenue de Tours

Amboise 37400

INSTITUT DES SAVOIRS DE L'HOSPITALITÉ

NOS FORMATIONS