

AKTO Des formations ouvertes à tous les salariés du secteur de l'hôtellerie-restauration

NOM	HEURES	DATES	OBJECTIFS
VENTES ADDITIONNELLES	14 heures	Lundi 17 octobre 2022 Lundi 21 novembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre l'intérêt et les enjeux de la vente additionnelle Éliminer les éventuels freins liés à la vente additionnelle Découvrir les besoins client pour proposer des produits ou services complémentaires
CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT	14 heures	Lundi 24 octobre 2022 Lundi 12 décembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir ses événements, ses menus et services en utilisant différents supports (réseaux sociaux, internet, presse, radio,...)
COMMUNIQUER AVEC INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX	14 heures	Lundi 26 et mardi 27 septembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux de la visibilité et les leviers tels qu'internet et les médias sociaux Investir les réseaux sociaux et mettre en place une stratégie efficace Savoir suivre ses actions sur internet et les réseaux sociaux et mettre en place des tableaux de performance Savoir comment réagir en cas de critique, crise ou de bad-buzz
METTRE EN ŒUVRE LA DÉMARCHÉ ECO RESPONSABLE DANS L'ENTREPRISE	7 heures	Jeudi 27 octobre 2022	<ul style="list-style-type: none"> Acquérir les bases théoriques et s'approprier les outils pour conduire une démarche de développement durable Savoir engager toute l'entreprise dans une démarche éco-responsable Accompagner, suivre, valoriser la démarche éco-responsable
ACCUEIL ET RELATION CLIENT / GESTION DES CONFLITS	14 heures	Lundi 12 septembre 2022 19 septembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les fondamentaux de la relation client Acquérir les bases de la communication positive Comprendre la notion de situations difficiles et savoir prendre du recul Acquérir les réflexes et outils d'aide à la gestion des situations difficiles et du stress. Gérer les conflits Traiter efficacement les objections
RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE AU DIGITAL	14 heures	Lundi 24 octobre 2022 Mardi 25 octobre 2022	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux de la relation client digitale Adapter sa communication aux différents canaux Utiliser les réseaux et les médias sociaux Garantir la satisfaction du client connecté Prévenir les litiges Construire une expérience client numérique

NOM	HEURES	DATES	OBJECTIFS
FACE A FACE : ENCHANTER LE CLIENT	7 heures	Mercredi 12 octobre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique
SAVOIR ACCUEILLIR UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE	14 heures	Mardi 4 octobre 2022 Mardi 8 novembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les US et coutumes de la clientèle étrangère • Pouvoir mieux accueillir cette clientèle • Mieux les prendre en charge
SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP	7 heures	Mercredi 12 octobre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents types de handicap • Adapter son comportement aux différentes personnes et situations • Donner une meilleure image de soi du service et de l'établissement • Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité
HACCP – ASSURER LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE	14 heures	Mardi 20 et mercredi 21 septembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la réglementation en vigueur • Maîtriser les risques liés à la manipulation de denrées alimentaires • Définir les mesures préventives nécessaires pour assurer l'innocuité des denrées transformées et services • Mettre en œuvre le guide des bonnes pratiques d'hygiène des restaurateurs
GBPH – LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE ET LA QUALITÉ EN RESTAURATION	14 heures	Lundi 21 et jeudi 24 novembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la réglementation en vigueur • Connaître le principe et modalités d'utilisation des GBPH • Connaître les dangers en restauration et les règles d'hygiène applicables associées Mettre en œuvre le GBPH • S'assurer et suivre la mise en œuvre effective de ces mesures d'hygiène
METTRE EN PLACE LE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE (PMS)	21 heures	Lundi 28, mardi 29, mercredi 30 novembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la réglementation en vigueur • Etre capable de mettre en place un plan de maitrise sanitaire en exploitant l'HACCP et les GBPH • Etre capable de mesurer l'efficacité d'un plan de maitrise sanitaire grâce à la mise en place et l'exploitation d'outils spécifiques
METTRE EN PLACE LA RÉGLEMENTATION ALLERGÈNES	14 heures	17 octobre et jeudi 20 octobre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître la réglementation en vigueur concernant les allergènes et les obligations d'information / d'étiquetage • Connaître les allergènes et aliments associés • Identifier les situations à risque liées à la dissémination et intégration des allergènes dans les préparations • Mettre en place les informations obligatoires et moyens de communication mentionnant les allergènes auprès des consommateurs jusqu'aux cuisines

NOM	HEURES	DATES	OBJECTIFS
DÉVELOPPER LA VENTE À EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITÉ	7 heures	Mardi 13 décembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une carte de vente à emporter : choisir les bon plats et déterminer les prix • Organiser la vente et la livraison • Sélectionner les bons partenaires : plateformes de livraisons, logiciels de Click&Collect...
RÉUSSIR SES RECRUTEMENTS	14 heures	Lundi 19 et mardi 20 septembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener efficacement un entretien de recrutement • Mettre en place un plan d'intégration des nouveaux embauchés
LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT D'ÉQUIPE	14 heures	Lundi 21 et mardi 22 novembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Connaitre son style de management et l'adapter à la gestion de son équipe au quotidien • Fédérer ses équipes autour d'objectifs communs • Savoir gérer les conflits et mécontentements
MANAGER CONFIRMÉ : DÉVELOPPER SON LEADERSHIP ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT	14 heures	Lundi 7 et mardi 8 novembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Développer ses talents relationnels au sein de son équipe • Affirmer son leadership • Accompagner les changements • Adopter une attitude de manager coach
ENCADRER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE	7 heures	Mercredi 7 décembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les spécificités culturelles de chaque membre de l'équipe • Adapter son style de management au contexte multiculturel • Choisir la communication orale ou écrite adapté au contexte multiculturel • Fédérer l'équipe autour d'objectifs communs • Gérer les conflits et liés aux différences culturelles

Informations pratiques

- **Horaires** : 9h00 à 12h30 et 13h30 à 17h00
- Inscription **en ligne sur [le site AKTO](#)**
- Pour plus de renseignements, contactez-nous au 05 49 77 25 48 ou par mail à formation-artisan@cma79.fr

