

DÉCOUVREZ

Notre catalogue formation

2022 - 2023





FORMATION DE TUTEUR

★★★★ Prérequis

Remplir les conditions pour être tuteur en entreprise (ancienneté et avoir encadré un employé)



Durée

1 jour de face à face pédagogique



Lieu

Intra ou inter entreprise



Public cible

Salariés exerçant la mission de tuteur



Date

A définir



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'acquérir les méthodes et les outils pour accompagner efficacement une nouvelle recrue dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou d'une alternance.



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active** : adaptée aux caractéristiques et aux attentes des stagiaires
- **Mise en situation cas réels apportés par les stagiaires** : privilégier le concret



Modalités d'évaluation

- **Evaluation de satisfaction** : Questionnaire remis en fin de formation (conditions d'organisation matérielles)
- **Evaluation pédagogique** : Questionnaire sur l'acquisition de compétences (avant et après la formation) atteinte des objectifs pédagogiques de formation



Suivi exécution de l'action

- **Documents synthétiques** : Remis en fin de formation
- **Emargement** : par ½ jour de formation
- **Attestation** : remise en fin de formation



Formateur

- **Professionnel expert dans le domaine**

PROGRAMME

Définition tuteur

- Rôle, compétences, mission
- Les différents acteurs du projet tutorial
- Les facteurs de réussite de sa mission
- Créer une relation de confiance et de faire vivre

Exercer les missions de tuteur

- Accueillir et intégrer le nouvel arrivant : poser un cadre et expliquer, les outils de l'intégration et d'accueil, importance de l'accueil dans le processus d'intégration et d'apprentissage
- Organiser la transmission des savoirs : identifier les situations apprenantes, cadencer les apprentissages dans le temps, décomposer une situation de travail pour construire un programme, identifier les compétences clés à transmettre à partir des spécificités du poste
- Evaluer la progression de la personne : modalités d'évaluation de la progression, les différentes composantes d'une compétence, évaluer un comportement, formuler une évaluation, conduire un entretien de suivi positif ou négatif (féliciter, encourager, recadrer, rétablir la motivation), gérer les comportements difficiles (inadapté, manque de motivation, non-respect des règles), recréer la dynamique d'apprentissage et d'investissement personnel, recadrer positivement
- Dialoguer avec l'organisme de formation : Lien avec l'évaluation, respect des temps d'apprentissage en entreprise, avancé des apprentissages



FORMATION DE FORMATEURS

★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

4 jours (28 heures)

3 à 10 participants



Lieu

Saint Etienne

Autres villes nous contacter



Public cible

Formateur et toute personne souhaitant devenir un professionnel de la formation



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'animer avec aisance et réguler son intervention

Susciter une dynamique de groupe positive par l'éveil et le maintien de leur intérêt

Faciliter la compréhension et la mémorisation

Intégrer des outils digitaux pour renforcer l'engagement des participants

Concevoir des actions de formation efficaces et motivantes

Utiliser les techniques pédagogiques adaptées et évaluer les acquis



Modalités pédagogiques

- **Formation pratique, intégrant des entraînements gradués** : Vous êtes mis en situation d'animer tout au long du cycle, vous animez des séquences que vous avez-vous-mêmes conçues
- **Mise en situations professionnelles et analyse**
- **Retour d'expériences de situations concrètes**



Modalités d'évaluation

- **Evaluation de satisfaction complétée par les participants**
- **Tour de table collectif par le formateur**



Moyens techniques

- **Caméra et vidéoprojecteur pour l'analyse des simulations**



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine du management d'équipe**

PROGRAMME

S'approprier les fondamentaux de l'animation

- Identifier le rôle du formateur (fonctions, attitudes clés)
- Animer à partir d'un scénario pédagogique existant
- Tenir compte des apports des neurosciences pour faciliter les apprentissages de chacun
- Créer et utiliser des supports de formation utiles
- Animer une séquence de formation
- Exploiter les apports du digital pour dynamiser la formation

Concevoir une formation et l'animer

- S'approprier les étapes de la conception d'une formation (organiser son action, analyser la demande de formation, identifier les différents objectifs, rédaction objectifs pédagogiques)
- Concevoir une action de formation en autonomie (choix pédagogiques et explication, déroulé et supports, conception à réaliser à partir d'un cahier des charges)
- Animer une séquence (expérimenter des techniques variées, animer avec un outil digital, oser des jeux pédagogiques, gérer son temps)
- Evaluer la formation (évaluation collective et individuelle, prise de conscience des acquis et points de progression)

Maitriser les techniques pédagogiques, s'appuyer sur la dynamique de groupe

- Identifier les facteurs clés de succès pour l'animation (prendre efficacement la parole, gestuelle et voix, déclencher et maintenir l'attention, interagir, faire du trac un allié)
- Gérer les moments clés de l'animation (démarrer de façon efficace, lancer et conclure une séquence ou un exercice de groupe, synthèse apprenante, clore une session)
- Générer une dynamique de groupe positive (situation difficile, participation active, animation groupe hétérogène)
- Faire le point sur son projet en tant que formateur en déterminant son prochain plan d'action



PERMIS DE FORMER

★★★ Prérequis

Remplir les conditions pour être tuteur et/ou maître de stage



Durée & modalités organisationnelles

2 jours 14 heures
4 à 10 participants



Lieu

Dans les locaux d'un de nos partenaires



Public cible

Salariés de secteur HCR



Date

Nous consulter



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'acquérir des méthodes et des outils pour accompagner efficacement des alternants dans le cadre de sa mission de tuteur. Connaître les spécificités réglementaires des contrats d'alternance dans le secteur de l'hôtellerie- cafés-restaurants (HCR)

PROGRAMME

Information sur les parcours de formation professionnelle par alternance dans le secteur HCR

- Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant dans le secteur HCR
- Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance

Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel
Accueil, accompagnement et organisation du parcours de formation

- Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur HCR
- Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel

Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail

- Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail
- Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation

Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR

- Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active** : adaptée aux caractéristiques et aux attentes des stagiaires
- **Exercices pratiques et mise en situation** : à partir de cas réels apportés par les stagiaires



Modalités d'évaluation

- **Test de positionnement** : Avant et à l'issue de la formation
- **Evaluation pédagogique** : l'acquisition de compétences par rapport à l'atteinte des objectifs pédagogiques de formation



Moyens techniques

- **Salle de formation** : Equipée pour une pédagogie active



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine**



HYGIENE EN RESTAURATION COMMERCIALE

★★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

2 jours 14 heures

4 à 10 participants



Lieu

Dans les locaux d'un de nos partenaires



Public cible

personnel de cuisine (responsable de restaurant, agent polyvalent de production, aide de cuisine, cuisiniers ...)



Date

Nous consulter



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de répondre aux demandes du décret 2011-731 de l'arrêté ministériel du 5 octobre 2011 (entrée en vigueur : au 1 octobre 2012) qui institue l'obligation de former au moins une personne de chaque point de vente dans les établissements de restauration traditionnelle, de restauration rapide, les cafétérias et libres services aux règles d'hygiène alimentaire.



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active** : adaptée aux caractéristiques et aux attentes des stagiaires
- **Exercices pratiques et mise en situation** : en fonction des stagiaires présents
- **Exercice lavage de main avec cabine à lumière**
- **Programme validé par le ministère de l'agriculture de l'alimentation et de la forêt (DRAAF)**



Modalités d'évaluation

- **Evaluation des acquis continue et QCM** : validée par la DRAAF de votre région (minimum de 80% bonnes réponses)



Moyens techniques

- **Salle de formation** : Equipée pour une pédagogie active
- **Kit de formation à l'hygiène des mains**



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine**

PROGRAMME

Contexte règlementaire du métier

Méthode HACCP

Maitrise des températures

Dangers liés aux aliments

Hygiène du personnel

Nettoyage et désinfection

Environnement de travail

Bonne pratique de gestion des produits

Plan de maitrise sanitaire



BOULANGERIE ARTISANALE

★★★ Prérequis

Savoir lire, écrire et comprendre le français.
Être motivé par le secteur de la restauration alimentaire.

Durée & modalités organisationnelles

7 heures par modules

Lieu

Dans les locaux d'un de nos partenaires

Public cible

Salariés, gérants travaillant dans des entreprises manipulant des denrées alimentaires

Date

Nous consulter

Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de valider les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire exigées par la branche des métiers de bouche.

Apporter une information et une sensibilisation à l'analyse des risques et à la gestion du plan de prévention.

Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active** : adaptée aux caractéristiques et aux attentes des stagiaires
- **Exercices pratiques et mise en situation** : en fonction des stagiaires présents
- **Exercice lavage de main avec cabine à lumière**
- **Programme validé par le ministère de l'agriculture de l'alimentation et de la forêt (DRAAF)**

Modalités d'évaluation

- **Attestation de formation**
- **Certification HACCP** : validée par la DRAAF

Moyens techniques

- **Salle de formation** : Equipée pour une pédagogie active
- **Kit de formation à l'hygiène des mains**
- **Supports pédagogiques** : remis aux stagiaires sur clé USB

Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine**

PROGRAMME

HACCP

- Méthode HACCP
- Les températures
- Les dangers liés aux aliments
- Hygiène du personnel
- Nettoyage et désinfection
- Chaîne du froid
- Bonnes pratiques de gestion des produits

Maitrise du risque allergènes et étiquetage approprié

- Aspects réglementaires
- Responsabilité des acteurs et étiquetage préventif
- Application de l'HACCP à la gestion du risque allergène
- Règle d'étiquetage en point de vente

Evaluation des risques au travail

- Contexte juridique et réglementaire
- Vocabulaire : danger, risque, évènement, dangereux ...
- Objectifs directs et indirects d'une évaluation des risques santé-sécurité
- Notion de pénibilité
- Document unique d'évaluation des risques professionnels

Management d'équipes

- Styles de management
- Différents types de collaborateur
- Comment adapter son management
- Savoir féliciter, faire des critiques constructives
- Gérer les situations difficiles (conflit, sanctions)



GESTION ET ORGANISATION DE SON TEMPS



Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

1 jour (7 heures)

3 à 10 participants



Lieu

Saint Etienne

PROGRAMME

Objectifs et enjeux de la gestion du temps

Manque de temps et le stress sont-ils des fatalités ? Quels sont les mécanismes qui les régissent ?

Identifier les causes du manque de temps liés à notre environnement, notre organisation et notre personnalité

Apprendre à auto-évaluer sa gestion du temps

Définir ses objectifs en gestion du temps (quels résultats veut-on obtenir ?)

Mieux gérer ses priorités et celles de son entourage

Apprendre à distinguer l'urgent de l'important

Mieux maîtriser son activité en la planifiant, en anticipant, en intégrant les imprévus

Mieux gérer : la pression, éviter la précipitation, le perfectionnisme

Savoir repérer et éliminer les croque-temps : problèmes répétitifs, interruptions, téléphone ...

Simplification des tâches et l'amélioration constante : optimiser les résultats par rapport aux efforts

Gestion de l'information : réception, classement, circulation, e-mails

Optimiser la gestion du temps consacré à ses rendez-vous, entretiens, réunions, téléphone

Savoir déléguer efficacement

Définir individuellement les actions à mettre en œuvre pour améliorer sa gestion du temps et son organisation



Public cible

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité professionnelle et cultiver ses capacités à gérer son temps dans son environnement professionnel.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de maîtriser son activité et mieux gérer ses priorités.
Diminuer le stress dû au manque de temps
Augmenter son efficacité et son endurance



Modalités pédagogiques

- Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques
- Echanges, analyse de pratiques
- Mises en situation et mises en pratique
- Retour d'expériences de situations concrètes



Modalités d'évaluation

- Evaluation de satisfaction : complétée par les participants
- Tour de table collectif avec le formateur



Moyens techniques

- Caméra et vidéoprojecteur pour l'analyse des simulations



Formateur

- Professionnels experts dans le domaine du management d'équipe



PREVENIR ET GERER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN



Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

1 jour (7 heures)

3 à 10 participants



Lieu

Saint Etienne

PROGRAMME

Identifier la nature d'un conflit

Désamorcer un conflit latent

Résoudre un conflit ouvert

Gérer les conflits dans les situations de management

Traiter les conflits violents

Accompagner l'après-conflit



Public cible

Chefs d'entreprise, responsable de point de vente
Responsable d'équipe souhaitant améliorer son efficacité professionnelle et ses capacités à gérer une équipe



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de connaître les différents types de conflits et leurs causes.

Anticiper un conflit latent par l'assertivité

S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert.

Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels

Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent



Modalités pédagogiques

- Powerpoint avec alternance d'apports théoriques et pratiques
- Mise en situations professionnelles et analyse
- Retour d'expériences de situations concrètes



Modalités d'évaluation

- Exercices pratiques et écrits
- Simulation de mise en situations professionnelles



Moyens techniques

- Caméra et vidéoprojecteur pour l'analyse des simulations



Formateur

- Professionnels experts dans le domaine du management d'équipe

● MANAGEMENT D'ÉQUIPE

★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

2 jours (14 heures)

3 à 10 participants



Lieu

Saint Etienne



Public cible

Chefs d'entreprise, responsable de point de vente
Responsable d'équipe



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de conduire vos équipes avec réactivité vers la performance.

Savoir adapter son style de management et mobiliser ses équipes

Mobiliser et motiver ses équipes autour d'un objectif commun
Apprendre à faire évoluer les pratiques, les compétences, les comportements et obtenir la meilleure performance possible

PROGRAMME

Les différents styles de management

Les différents profils de collaborateurs

Comment adapter son management

Savoir féliciter et faire des critiques constructives

Comment gérer les situations difficiles

Connaître les mécanismes de la motivation et savoir les utiliser pour maintenir une équipe performante et motivée durablement



Modalités pédagogiques

- **Powerpoint avec alternance d'apports théoriques et pratiques**
- **Mise en situations professionnelles et analyse**
- **Retour d'expériences de situations concrètes**



Modalités d'évaluation

- **Exercices pratiques et écrits**
- **Simulation de mise en situations professionnelles**



Moyens techniques

- **Caméra et vidéoprojecteur pour l'analyse des simulations**



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine du management d'équipe**



ADAPTER SA GESTION DE LA RELATION CLIENT AUX EVOLUTIONS LIEES A LA CRISE SANITAIRE

★★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

7 heures par participant

2 demi-journées de 3,5 heures

8 à 10 participants



Lieu

salle de formation du restaurant



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de prévenir et gérer les relations conflictuelles. Il sera en capacité d'adapter son mode de gestion de la relation client aux évolutions des exigences de la clientèle.

PROGRAMME

Identifier les évolutions des attentes et des comportements des clients suite à la crise sanitaire

Identifier les causes et les étapes de la réclamation au conflit

Identifier les différents comportements des clients/fournisseurs venant soumettre une insatisfaction

Apporter une réponse aux réclamations clients/ la politique de gestes commerciaux

Identifier les situations potentielles conflictuelles

Les moyens de gérer une situation avant la naissance du conflit

Identifier les acteurs de la résolution de conflits

Le covid, source de stress chez le client et le salarié

Apprendre à gérer son stress pour apporter une réponse adaptée

Prévenir et gérer les gestes violents

La mise en sécurité des salariés

Transformer la démarche de réclamation et une expérience positive pour le client/ fournisseur



Modalités pédagogiques

- Pédagogie active
- Mises en situation pratiques : issues de la pratique des formateurs et des participants



Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis : une mise en situation
- Objectif de la formation considéré comme atteint si le stagiaire obtient minimum 70% de réussite



Moyens techniques

- Salle de formation équipée pour une pédagogie active



Formateur

- Professionnels experts dans le domaine de la relation clients



LA GESTION DE LA RELATION CLIENTS EN RESTAURATION RAPIDE

★★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

7 heures par participant

2 demi-journées de 3,5 heures

8 à 10 participants



Lieu

salle de formation du restaurant



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'assurer un accueil de qualité en restaurant.

S'approprier la bonne posture commerciale et sa diffusion auprès de son équipe (maîtriser les savoir-être des différents postes de l'entreprise, développer sa qualité relationnelle au service du client, favoriser l'échange avec ses clients afin d'améliorer sa qualité de service

Adapter son mode de gestion de la relation clients aux évolutions des exigences clientèle.

PROGRAMME

Retour sur la notion d'accueil et de prise en charge d'un client

Comment répondre aux attentes des clients par un accueil de qualité

De l'accueil à la satisfaction du client un pas vers la qualité du service

Quelle image de mon enseigne aujourd'hui ?

Comment véhiculer une image positive auprès de ma clientèle ?

Assimiler le comportement à adopter dans le cadre d'une prestation

Posture et langage, les clés de l'accueil efficace en restauration rapide

Quelles évolutions à mettre en place pour mon équipe ?

Impulser une dynamique d'accueil commercial chez mon équipe et les ambassadeurs-trices

Les moyens de gérer une situation avant la naissance du conflit

Transformer la démarche de réclamation et une expérience positive pour le client/fournisseur



Modalités pédagogiques

- Pédagogie active
- Mises en situation pratiques : issues de la pratique des formateurs et des participants



Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis : une mise en situation
- Objectif de la formation considéré comme atteint si le stagiaire obtient minimum 70% de réussite



Moyens techniques

- Salle de formation équipée pour une pédagogie active



Formateur

- Professionnels experts dans le domaine de la relation clients



DELEGUER EFFICACEMENT

★★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

10 heures de formation

Présentiel : 1 journée de 7 heures et 1 demi-journée de 3 heures

Distanciel : 4 classes virtuelles (2 classes par semaine)

Blended-learning : 7 heures présentielles et 3 heures classe

virtuelle

4 à 10 participants



Lieu

A définir

Application teams



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de déléguer efficacement.

PROGRAMME

Module 1 : Les clés d'une délégation efficace

- Définition de la délégation
- Développer l'autonomie de ses collaborateurs
- Les obstacles à la délégation
- La posture du manager dans la délégation

Module 2 : Maîtriser l'organisation du travail

- Evaluer la durée des tâches de travail
- Gérer son temps et ses priorités
- Communiquer auprès de l'équipe à propos de l'organisation du travail

Module 3 : Formuler, fixer et suivre des objectifs

- Déterminer un objectif SMART

Spécificité, mesurable, atteignable, réalisable et temporellement défini

- Communiquer l'objectif au(x) collaborateur(s)
- Contrôler le processus de délégation
- Evaluer le processus de délégation



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active et participative** : basée sur les exemples issus de l'expérimentation des participants et du formateur
- **Pédagogie par projet** : plan d'action



Modalités d'évaluation

- **Certificat de réalisation** : Objectif de la formation considéré comme atteint si le stagiaire obtient minimum 70% de réussite
- **Acquis de la formation évalués** : quizz interactif



Moyens techniques

- **Salle de formation équipée pour une pédagogie active**
- **Supports pédagogiques et digitaux**
- **Plateforme digitale**



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine de la relation clients**



MOTIVER SON EQUIPE

★★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

10 heures de formation

Présentiel : 1 journée de 7 heures et 1 demi-journée de 3 heures

Distanciel : 4 classes virtuelles (2 classes par semaine)

Blended-learning : 7 heures présentielles et 3 heures classe virtuelle

4 à 10 participants



Lieu

A définir

Application teams



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'activer les leviers de motivation.

PROGRAMME

Module 1 : identifier et mobiliser les ressorts de motivation

- Prendre en compte les besoins des collaborateurs
- Identifier les ressorts de motivation de ses collaborateurs
- Adapter son mode de communication
- Identifier et savoir présenter les avantages de son entreprise (financiers, organisationnels, conditions de travail ...)

Module 2 : Mobiliser durablement ses collaborateurs

- Motiver vs mobiliser
- Fédérer les collaborateurs autour d'objectifs communs
- Déléguer efficacement
- Responsabiliser ses collaborateurs
- Accompagner le changement

Module 3 : Identifier les causes de démotivation

- Identifier les signes de démotivation
- Repérer les comportements inhabituels
- Rechercher les causes structurelles de démotivation

Module 4 : Gérer la démotivation

- Démotivation individuelle – démotivation collective
- Identifier et mener les actions correctives
- Mener un entretien de remotivation



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active et participative** : basée sur les exemples issus de l'expérimentation des participants et du formateur
- **Pédagogie par projet** : plan d'action



Modalités d'évaluation

- **Certificat de réalisation** : Objectif de la formation considéré comme atteint si le stagiaire obtient minimum 70% de réussite
- **Acquis de la formation évalués** : quizz interactif



Moyens techniques

- **Salle de formation équipée pour une pédagogie active**
- **Supports pédagogiques et digitaux**
- **Plateforme digitale**



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine de la relation clients**



DEVELOPPER LES COMPETENCES DE SON EQUIPE

★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

10 heures de formation

Présentiel : 1 journée de 7 heures et 1 demi-journée de 3 heures

Distanciel : 4 classes virtuelles (2 classes par semaine)

Blended-learning : 7 heures présentielles et 3 heures classe virtuelle

4 à 10 participants



Lieu

A définir

Application teams



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire saura développer les compétences de son équipe.

PROGRAMME

Module 1 : identifier les compétences métiers

- Définition de la compétence
- Identifier les savoirs, savoir-être et savoir-faire propres à l'entreprise
- Identifier les compétences clés et transversales de l'entreprise

Module 2 : identifier les perspectives d'évolution de l'entreprise

- Identifier les paliers de progression dans chaque métier
- Identifier les passerelles entre les différents métiers
- Evaluer les besoins en compétences de l'entreprise à court, moyen et long terme

Module 3 : Détecter les potentiels de ses collaborateurs

- Mener des évaluations de compétences factuelles et objectives
- Favoriser la diversité et éviter les discriminations
- Définir des évolutions-cibles pour ses collaborateurs
- Identifier un plan de progression
- Définir les objectifs correspondants et les ressources mobilisables

Module 4 : Fidéliser ses collaborateurs

- Mener un entretien de promotion
- Co-crée un plan d'évolution
- Encourager la montée en compétences et accompagner le changement
- Identifier les enjeux et difficultés pour repérer, attirer et conserver ses collaborateurs à potentiel

Module 5 : Mobiliser les dispositifs de développement des compétences

- Définition et mobilisation des dispositifs : CEP, transition pro, VAE, CPF, PDC, AFEST, coaching



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active et participative** : basée sur les exemples issus de l'expérimentation des participants et du formateur
- **Pédagogie par projet** : plan d'action



Modalités d'évaluation

- **Certificat de réalisation** : Objectif de la formation considéré comme atteint si le stagiaire obtient minimum 70% de réussite
- **Acquis de la formation évalués** : quizz interactif



Moyens techniques

- **Salle de formation équipée pour une pédagogie active**
- **Supports pédagogiques et digitaux**
- **Plateforme digitale**



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine de la relation clients**



MENER LES ENTRETIENS EN ENTREPRISE

★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

10 heures de formation

Présentiel : 1 journée de 7 heures et 1 demi-journée de 3 heures

Distanciel : 4 classes virtuelles (2 classes par semaine)

Blended-learning : 7 heures présentielles et 3 heures classe virtuelle

4 à 10 participants



Lieu

A définir

Application teams



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de conduire les entretiens en entreprise

PROGRAMME

Module 1 : Les différents types d'entretiens

- Les entretiens professionnels
- L'entretien individuel d'évaluation
- Distinguer les différents entretiens
- Contexte légal

Module 2 : Préparer ses entretiens

- Planifier sa campagne d'entretiens
- Préparer sa base documentaire
- Convoquer
- Communiquer sur la nature de l'entretien et transmettre les outils de préparation
- Evaluer les compétences des collaborateurs et identifier les opportunités d'évolution à venir

Module 3 : Connaître et savoir mobiliser les dispositifs de développement de compétences

- Définition et mobilisation des dispositifs : CEP, transition pro, VAE, CPF, PDC

Module 4 : Animer les entretiens

- Adopter une posture de manager
- Favoriser les échanges, gérer les situations conflictuelles, réorienter les échanges inappropriés au type d'entretien

Module 5 : Traiter les informations suite aux entretiens

- Les erreurs à éviter
- Identifier les priorités et les limites de son rôle
- Etablir un plan d'action



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active et participative** : basée sur les exemples issus de l'expérimentation des participants et du formateur
- **Pédagogie par projet** : plan d'action



Modalités d'évaluation

- **Certificat de réalisation** : Objectif de la formation considéré comme atteint si le stagiaire obtient minimum 70% de réussite
- **Acquis de la formation évalués** : quizz interactif



Moyens techniques

- **Salle de formation équipée pour une pédagogie active**
- **Supports pédagogiques et digitaux**
- **Plateforme digitale**



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine de la relation clients**



RECADRER SES COLLABORATEURS

★★★★ Prérequis

Aucun



Durée & modalités organisationnelles

10 heures de formation

Présentiel : 1 journée de 7 heures et 1 demi-journée de 3 heures

Distanciel : 4 classes virtuelles (2 classes par semaine)

Blended-learning : 7 heures présentielles et 3 heures classe

virtuelle

4 à 10 participants



Lieu

A définir

Application teams



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire saura développer les compétences de son équipe.

PROGRAMME

Module 1 : Encadrer - Recadrer

- Définir le recadrage
- Identifier les comportements, situation ou écarts nécessitant un recadrage
- Identifier les freins à la performance
- Gérer la démotivation
- Identifier les différents degrés de recadrage

Module 2 : Préparer un entretien de recadrage

- Définir le degré d'urgence de l'entretien
- Convoquer le collaborateur
- Préparer les éléments et les questions

Module 3 : Conduire un entretien de recadrage

- Adapter sa posture aux motifs de l'entretien
- Adopter des attitudes facilitantes
- Les règles à respecter
- Les erreurs à éviter

Module 4 : Conclure un entretien de recadrage

- Formuler les attentes de l'entreprise
- S'accorder sur un plan d'action
- Savoir appliquer des mesures disciplinaires (cadre égal et modalité)
- Réaliser le suivi des actions prévues



Moyens techniques

- Salle de formation équipée pour une pédagogie active
- Supports pédagogiques et digitaux
- Plateforme digitale



Modalités d'évaluation

- **Certificat de réalisation** : Objectif de la formation considéré comme atteint si le stagiaire obtient minimum 70% de réussite
- **Acquis de la formation évalués** : quizz interactif



Modalités pédagogiques

- **Pédagogie active et participative** : basée sur les exemples issus de l'expérimentation des participants et du formateur
- **Pédagogie par projet** : plan d'action



Formateur

- **Professionnels experts dans le domaine de la relation clients**



ACTION DE FORMATION EN SITUATION DE TRAVAIL

★★★★ Prérequis

Lire, parler et comprendre le français
Être associé à court terme, à la conception et/ou animation



Durée & modalités organisationnelles

31 heures soit 4,5 jours

10 heures à distance

1 à 10 participants



Lieu

A définir

Application teams



Public cible

Equipes encadrantes et salariés travaillant dans le secteur de la restauration rapide.



Date

A définir en fonction du nombre de participants



Objectif de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront en capacité d'expliquer à leur collectif de travail ce qu'est une action de formation en situation de travail ainsi que de concevoir une AFEST et animer une séquence en s'appuyant sur les phases réflexives du dispositif. Chacun sera en capacité de transférer la démarche, selon son rôle sans le process (réfèrent/formateur)

PROGRAMME

Module 1 : S'approprier le dispositif d'AFEST

- Cadre légal, lexique, phase de construction AFEST
- Les étapes méthodologiques de conception d'un parcours
- Déterminer le niveau de maturité des interlocuteurs de l'entreprise au regard de la transmission des compétences
- L'environnement AFEST : impact sur le collectif de travail et la productivité
- Les indicateurs de faisabilité d'une démarche AFEST

Module 2 : Concevoir un parcours AFEST

- Les ressources de l'entreprise
-

Module 3 : Animer un parcours AFEST

- Adapter sa posture aux motifs de l'entretien

Module 4 : Conclure un entretien de recadrage

- Formuler les attentes de l'entreprise



Moyens techniques

- Salle de formation équipée pour une pédagogie active
- Supports pédagogiques et digitaux
- Plateforme digitale



Modalités d'évaluation

- Attestation de compétences



Modalités pédagogiques

- Pédagogie active et participative : basée sur les exemples issus de l'expérimentation des participants et du formateur
- Pédagogie par projet : plan d'action



Formateur

- Professionnels experts dans le domaine de la relation clients



TP AGENT DE RESTAURATION

- En alternance –

Objectifs de la formation :

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'Agent de Restauration et valider le Titre Professionnel de niveau 3 (équivalent à un BEP ou à un CAP). Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail.

Blocs de compétences :

- Préparer en assemblage des hors-d'œuvre, des desserts et des préparations de type « snacking »
- Réaliser des grillades et remettre en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (PCEA)
- Accueillir les clients et distribuer les plats en restauration self-service
- Réaliser le nettoyage de la batterie de cuisine et le lavage en machine de la vaisselle

Pré requis :

Cette formation est ouverte à tout public, maîtriser les savoirs de base

Secteurs d'activités :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Restauration collective sociale : d'entreprise, scolaire, hospitalière, cuisine centrale
- Restauration commerciale : de chaînes hôtelières et de restauration, cafétérias, à thèmes, rapide, petite restauration traditionnelle, brasserie, résidence hôtelière

Métiers visés :

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent (e) de restauration
- Employé (e) de restauration collective
- Employé (e) de cafétéria
- Employé (e) polyvalent (e) de restaurant
- Équipier (e) polyvalent (e) de restauration rapide
- Préparateur (trice)-vendeur (se) en point chaud

Modalité d'évaluation :

- Examen pratique
- Entretien oral
- Dossier professionnel

Indiquer le niveau : niveau 3 équivalent à un CAP ou BEP

La durée : 380h de formation (dont 2 jours en CFA tous les 15 jours sur 10 mois)