



# Axioncom

Partageons nos talents

FORMATIONS

# NOS THÈMES DE FORMATIONS



Revenue Management & Distribution

Digital & expérience client

Commercialisation

Management

Accueil & Réception

Service des étages

Restauration

Développement durable

Formations obligatoire





# Revenue Management & Distribution

## > Le revenue management kezako ?

### Niveau 1

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Améliorer le rendement d'une chambre
- Optimiser la gestion des canaux de distribution
- Instaurer des instruments de mesure, de contrôle et de prévisions
- Dynamiser ses ventes



## > Dynamiser et optimiser ses ventes

### Niveau 2

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Bâtir un plan d'action d'optimisation de son chiffre d'affaires jour par jour
- Définir le « bon client » en fonction de son marché
- Mieux gérer au quotidien son "pricing" et son "channel management"

## > Booster ses ventes directes

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

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



En présentiel



A distance



Dispositif Action de Branche  
(formation 100% prise en charge)

**Axioncom**  
Partageons nos talents

Page 2





# Digital et expérience client

## > Réseaux sociaux : les fondamentaux

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Comprendre les usages de chaque média social
- Déterminer les « best practices »
- Organiser et optimiser sa prise de parole sur les réseaux sociaux
- Connaître les outils incontournables pour se lancer dans une stratégie Réseaux Sociaux

## > Définir et optimiser le parcours client

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Faire le point sur l'univers de son établissement pour susciter des émotions
- Construire un parcours clients
- Créer une bonne newsletter et un bon email marketing





# Commercialisation

## > Mieux commercialiser son établissement

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Apprendre à positionner son établissement sur son marché
- Construire des offres, outils et supports commerciaux efficaces
- Etre capable de mettre en œuvre une démarche commerciale active de proximité
- Maîtriser les enjeux de la relation client
- Etablir son plan d'action commerciales



## > Réussir sa prospection téléphonique

2 JOURS ~ INTRA & INTER

OBJECTIFS :

- Organiser sa prospection téléphonique
- Acquérir un discours accrocheur
- Supprimer l'appréhension de la prospection téléphonique
- Savoir s'adapter à son interlocuteur

## > Comment réussir son marketing évènementiel ?

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Connaître le marché des séminaires
- Etudes des opportunités spécifiques avec un positionnement optimal sur le marché du séminaire
- Donner à chaque participant les clés d'un séminaire réussi
- Améliorer l'organisation générale d'un séminaire
- Commercialiser son offre auprès des cibles qualifiées



En présentiel



A distance



Dispositif Action de Branche  
(formation 100% prise en charge)





# Management

## > Encadrer une équipe multiculturelle

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Connaître la culture et les niveaux de cultures
- L'organisation sociale
- Les applications multiculturelles dans nos métiers
- Prévenir les conflits interculturels



## > Développer ses aptitudes en management

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Utiliser les signes de reconnaissances pour motiver et mobiliser
- Auto diagnostic de son style de management : bilan de ses points forts et ses points faibles
- Savoir féliciter mais aussi réprimander sans démotiver
- Savoir recadrer un collaborateur
- Remplacer les ordres par les encouragements
- Passer des consignes précises et efficaces

## > Management Arc-en-ciel

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

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



En présentiel



A distance



Dispositif Action de Branche  
(formation 100% prise en charge)



## > Les clés pour réussir son recrutement

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Etre capable de recruter le bon candidat ou candidate au poste de travail
- Etre capable de sélectionner en amont les candidatures potentielles
- Savoir réaliser une fiche de poste correspondant au poste de travail
- Etre capable de passer une annonce sur les bons supports ou sites



## > Confiance et affirmation de soi

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Connaître les clefs de la confiance en soi
- Comprendre l'impact de la physiologie sur la confiance en soi
- Comprendre ce qu'est l'affirmation de soi
- Faire le point sur son style relationnel
- S'affirmer tranquillement dans une relation



## > Mieux communiquer

1 JOUR ~ INTRA & INTER

OBJECTIFS :

- Repérer son style de communication et celui des autres.
- Établir une excellente relation avec ses collaborateurs, managers et clients.
- Prendre du plaisir dans l'échange et optimiser ses interventions



## > Gestion du stress

1 JOUR ~ INTRA & INTER

OBJECTIFS :

- Acquérir une meilleure connaissance de soi-même
- Connaître ses limites
- Retrouver le calme et la lucidité après un épisode stressant
- Gérer la peur et prendre les mesures qui s'avèrent nécessaires.

## > Gestion des conflits

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Maîtriser les situations à risques
- Prendre du recul dans le conflit
- Canaliser son stress et ses émotions
- Apporter une solution adaptée en toute circonstance
- Comprendre les enjeux des avis en ligne



# Accueil & Réception

## > Construire les bases d'un réceptionniste 2.0

1 JOUR ~ INTRA & INTER

OBJECTIFS :

- Etudier le lexique hôtelier
- Maîtriser les 5 techniques clés du métier
- Améliorer ses compétences rédactionnelles
- Organiser et gérer la journée type d'un réceptionniste

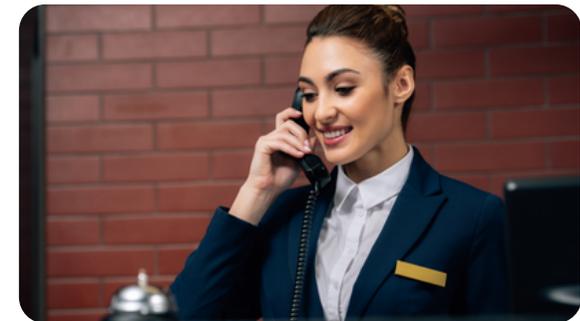


## > Mieux vendre en réception

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Prendre en considération son apparence et sa tenue vestimentaire
- Comprendre l'impact de la commercialisation hôtelière et connaître son offre et son produit
- Recapturer les clients OTAs et comprendre la méthode "CAB/SONCAS"
- Apprendre à vendre plus et mieux
- Appréhender les appels téléphoniques



## > L'excellence au service du client

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

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.



## > Dynamiser l'expérience client en réception

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Prendre conscience de la responsabilité individuelle dans la relation client
- Créer et offrir une expérience aux clients de votre établissement
- Utiliser des techniques de vente clés pour dynamiser vos ventes directes
- Intégrer la fidélisation dans votre parcours client

## > Accessibilité pour tous :

Accueillir les personnes en situation de handicap

1 JOUR ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Porter un regard neuf sur les situations de handicap
- Apprécier les différents types de handicap, visibles et non visibles
- Comprendre les attentes des personnes en situation de handicap et y répondre
- Accueillir et accompagner dans l'établissement les personnes en situation de handicap.



En présentiel



A distance



Dispositif Action de Branche  
(formation 100% prise en charge)

**Axioncom**  
Partageons nos talents

Page 9





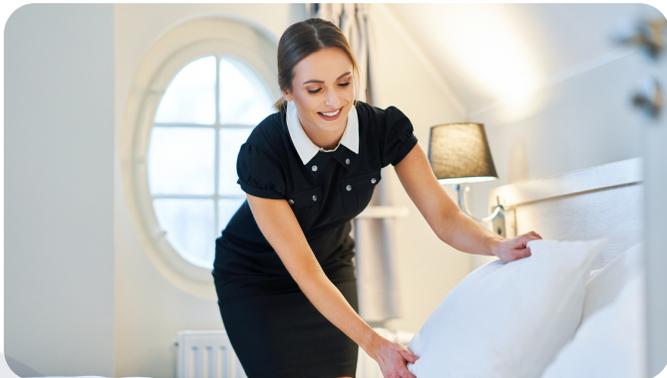
# Service des étages

## > Assistante gouvernante

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Se perfectionner aux techniques d'entretien des chambres
- Optimiser le fonctionnement du travail du personnel d'entretien par une meilleure gestion des produits d'entretien, une maîtrise des économies d'énergie et les sensibiliser au tri sélectif.
- Connaître les protocoles adaptés à la structure et aux moyens de l'établissement.



## > Le service des étages

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Maîtriser les techniques de nettoyage et de contrôle.
- Améliorer la qualité du service et de l'accueil.
- Formaliser des procédures simples et efficaces adaptées à l'établissement.
- Responsabiliser et valoriser les femmes de chambres.
- Adopter une démarche écoresponsable

## > Gestes et postures

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Prendre conscience des bonnes postures professionnelles suivant sa morphologie pour son bien-être.
- 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.





# Restauration

## > Les chiffres à tables !

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

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



En présentiel



A distance



Dispositif Action de Branche  
(formation 100% prise en charge)

## > Développer les ventes en restauration

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

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

2 JOURS ~ INTRA & INTER

OBJECTIFS :

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





# Développement durable

## > Mettre en place une démarche éco responsable dans son établissement

1 JOUR ~ INTRA & INTER 

### OBJECTIFS :

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de son établissement
- Découvrir les bonnes pratiques environnementales pour éventuellement obtenir un écolabel.
- Engager une démarche environnementale dans un hôtel, un café ou un restaurant en permettant, par exemple, de réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer la qualité de service et de valoriser l'image de l'entreprise.
- Connaître les bonnes pratiques : comment faire des économies d'eau et mieux gérer l'assainissement, économiser l'énergie, produire moins de déchets, mieux acheter et mieux préserver l'environnement, améliorer la qualité environnementale (bruit, air, biodiversité, intégration visuelle et paysagère...).



En présentiel



A distance



Dispositif Action de Branche  
(formation 100% prise en charge)





# Formations obligatoires

## > Permis d'exploitation

3 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables
- Sensibilisation de la lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée
- Connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons



## > Préparation à l'habilitation électrique

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- Mettre en application les prescriptions de sécurité électrique pour effectuer le remplacement et raccordement de matériels électriques sur les installations sur lesquels il doit intervenir (BAES)
- Accéder à des locaux réservés aux électriciens pour effectuer des travaux ou opérations non électriques
- Manoeuvrer certains matériels électriques tels que disjoncteurs ou remplacer des fusibles

## > Sauveteurs secouristes du travail

2 JOURS ~ INTRA & INTER - ÉLIGIBLE AU CPF 

OBJECTIFS :

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger
- Examiner la victime et faire alerter
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime



En présentiel



A distance



Dispositif Action de Branche  
(formation 100% prise en charge)



## > HACCP

2 JOURS ~ INTRA & INTER - ÉLIGIBLE AU CPF 

OBJECTIFS :

- Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale : responsabilité des opérateurs, obligations de résultat et de moyen, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.
- Analyser les risques (physiques, chimiques et biologiques) liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; raisonner les toxiinfections alimentaires et les risques d'altération microbienne ; connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture ; ainsi que les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle
- Mettre en oeuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale: utiliser le Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH), organiser la production et le stockage des aliments, mettre en place les mesures de prévention nécessaires.



## > Permis de former

2 JOURS ~ INTRA & INTER 

OBJECTIFS :

- La réussite d'un jeune en formation dépend pour beaucoup de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise ; ce qui souligne le caractère fondamental de l'action des tuteurs et des maîtres d'apprentissage dans la formation des alternants.
- Savoir accueillir, montrer aux jeunes, échanger avec les centres de formation, sont des compétences majeures que les tuteurs et maîtres d'apprentissage doivent développer et mettre en oeuvre constamment pour chaque alternant.
- La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à une intégration réussie.

# NOS POINTS FORTS



## Expertise & Expérience

Bénéficiez de l'expertise et de l'expérience de nos formateurs spécialisés dans les domaines dans lesquels ils interviennent.



## Décret Qualité

Travaillez avec un organisme de formation certifié Qualiopi, gage de qualité assuré qui permet un financement de ces formations par un Opcv.



## Adéquation au marché

Des formations revues et adaptées tous les ans pour répondre aux mutations du secteur et aux enjeux de la profession.



## Pédagogie Active

Profitez d'une pédagogie personnalisée au service du développement des compétences, des capacités d'acquisitions et de connaissances des apprenants.



**Axioncom**  
Partageons nos talents

Une question, un besoin ?  
Contactez **Marie**



02 47 79 74 91  
mleluc@axioncom.fr

