



accélérateur de talents

# Plan de Formation en Application Technique & Communication hôtellerie & restauration

[www.bhlconsulting.fr](http://www.bhlconsulting.fr)

3 rue du Marché Couvert  
56 000 Vannes  
T. 33 (0)2 97 47 58 24  
P. 33 (0)6 72 92 22 39  
courriel : [bhl@bhl-consulting.fr](mailto:bhl@bhl-consulting.fr)

# Mise à niveaux et développement des services

## **Réceptionniste :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Missions
4. Enregistrement clients
5. Accueil
6. Attribution des chambres
7. Facturation
8. Coordination
9. Gestion du planning des réservations
10. Gestion du courrier
11. Commercialisation
12. Information

## **Concierge :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Missions
4. Réservations auprès des services extérieurs
5. Gestion des débours
6. Etre à l'écoute
7. Gestion du personnel

## **Gouvernante :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Missions
4. Vérification des chambres
5. Vérifier les parties communes
6. Gérer le stock de linge et produits d'accueil
7. Organisation du travail dans les étages
8. Gestion des plannings
9. Relations clients
10. Fédérateur inter-service
11. Création / décoration
12. Formation

## **Femmes et valets de chambres :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Missions
4. Organisation
5. Nettoyage
6. Approvisionnement
7. Contrôle
8. Attitude commerciale
9. Travail d'équipe

## **Barman :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Missions
4. Accueil
5. Préparation des boissons
6. Gestion
7. Animation

## **Maître d'hôtel :**

1. Cursus
2. Responsabilité
3. Missions
4. Vérification des réservations
5. Accueil
6. Gestion, plan de table
7. Vérification de la mise en place
8. Connaissances des mets et des vins
9. Gestion du matériel
10. Conseils et ventes

## **Sommelier :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Mission
4. Constituer la cave
5. Etablir la carte des vins
6. Gérer
7. Rencontrer les viticulteurs
8. Conseils et ventes

### **Chef de rang :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Missions
4. Mise en place de la salle
5. Accueil
6. Service
7. Vendre
8. Gestion
9. Motivation

### **Chef de cuisine :**

1. Cursus responsabilités
2. Mission
3. Concevoir des plats et élaborer des recettes
4. Gérer un budget
5. Rédiger les cartes et menus
6. Former
7. Motiver
8. Hygiène et sécurité

### **Commis de cuisine :**

1. Cursus
2. Responsabilités
3. Mission
4. Mise en place
5. Respect des normes HACCP

# La communication

## **Communiquer c'est mettre en commun :**

1. La conversation face à face.
2. Les langages silencieux
3. Le langage du corps
4. Le langage positif
5. L'accueil
6. Les attentes du client
7. Les indicateurs de qualité
8. Le déroulement des opérations
  
9. Comment diriger une équipe ?
10. Le rôle du responsable
11. L'évolution des valeurs et des performances
12. Briefing / Debriefing / Feed-back
13. La motivation et la dynamique d'une équipe
14. Les objectifs