

Notre catalogue de Formations et Conférences

- **Comment ouvrir sa maison d'hôtes**
- **Comment surveiller et gérer sa e-réputation**
- **Comment gérer ses émotions et sa clientèle**
- **Le Yield Management**
- **Management transversal**
- **Change Management**

- **Audit des structures**

- **Conférences**

Comment ouvrir sa maison d'hôtes

5 jours

Périmètre et contexte :

Prendre conscience de la charge de travail généré par l'activité
Organiser et préparer son environnement
Apprendre à gérer l'accueil client

Programme

Introduction et Présentation,
Recueil des objectifs personnels
Penser et préparer votre bien immobilier
Etudier le marché et le potentiel touristique (vert et affaire)
Définir son modèle et les services
Le permis d'exploitation, les conformités, les normes et hygiènes
Analyse de la clientèle
Analyse du métier
Organisation de son temps et des tâches à réaliser
Anticipation des actions
Savoir estimer sa charge capacité
Accueil et services
Comment gérer vos réservations et votre agenda
Les services annexes à proposer
Les normes et hygiènes
Les supports de communication
La rentabilité

Public - Prérequis

Directeur, chef de service, collaborateur, personne référente 'Réseaux sociaux'
Maîtrise de la navigation internet.

3000 euros/pers

Tarif groupe à partir de 5 pers

Modalités d'évaluation

Tests d'évaluation des connaissances
Grille de satisfaction complétée par le participant

Comment surveiller et gérer sa e-réputation

2 jours

Périmètre et contexte :

Prendre conscience de l'importance de sa E-réputation
Organiser une veille régulière et automatisée
Apprendre à répondre aux avis de manière pertinente

Programme

Introduction et Présentation,
Recueil des objectifs personnels
Les enjeux de la réputation en ligne
Principaux acteurs et leur public
Méthodes de veille
Risques de l'attitude passive/surréaction
Répondre aux avis
Gestion de sa fiche tripadvisor et de l'espace propriétaire
Bâtir sa démarche qualité sur base des avis clients
Retour sur objectifs et conclusion

Public - Prérequis

Directeur, chef de service, collaborateur, personne référente 'Réseaux sociaux'
Maîtrise de la navigation internet.

Formation Intra-entreprise :
1290 € sur 2 jours + frais de transport du formateur
soit 16 HEURES Formation présentielle

Modalités d'évaluation

Tests d'évaluation des connaissances
Grille de satisfaction complétée par le participant

Comment gérer ses émotions et sa clientèle

2 jours

Périmètre et contexte :

Apprendre à se contrôler émotionnellement
Gérer les situations conflictuelles
Analyser le comportement des clients pour mieux les maîtriser

Programme

Introduction et Présentation,
Recueil des objectifs personnels
Rappel des CSP et des générations
Se situer dans l'échelle émotionnelle
Catégoriser les clients selon leur comportement
Comment se protéger
Ne pas se laisser surprendre
Savoir imposer son rôle et son statut au bon moment
Eviter les conflits et les faux combats

Public - Prérequis

Directeur, chef de service, collaborateur, personne référente 'Réseaux sociaux'
Maîtrise de la navigation internet.

Formation Intra-entreprise :
1290 € sur 2 jours + frais de transport du formateur
soit 16 HEURES Formation présentielle

Modalités d'évaluation
Tests d'évaluation des connaissances
Grille de satisfaction complétée par le participant

Le Yield Management

Périmètre et contexte :

Qu'est-ce que le Yield Management
Organiser son revenue Management et sa stratégie tarifaire
Apprendre à travailler sa politique tarifaire en fonction de sa clientèle et les saisons

Acquérir les bases nécessaires à la mise en place un système de gestion
Appréhender les missions du yield manager
Maîtriser les facteurs de réussite

Programme

Le Yield et sa fonction dans le secteur hôtelier
Acquérir les bases nécessaires à la mise en place un système de gestion
Appréhender les missions du yield manager
Maîtriser les facteurs de réussite
Yield : les outils nécessaires
Les conditions nécessaires à l'application du yield Management
Peut-on faire du yield à tout moment
Peut-on faire du yield sur les groupes ?
Quel peut être l'impact d'une variation des prix sur les réservations

Public - Prérequis

Directeur, chef de service, collaborateur, personne référente 'Réseaux sociaux'
Maîtrise de la navigation internet.

Formation Intra-entreprise :
1500 € sur 2 jours

Modalités d'évaluation
Tests d'évaluation des connaissances
Grille de satisfaction complétée par le participant

Le Management transverse

2 jours

Périmètre et contexte :

Prendre conscience de la charge de travail généré par l'activité
Organiser et préparer son environnement en tant que leader
Apprendre à se gérer et gérer son équipe

Programme

- Prise de conscience de ses missions et de sa capacité à les assumer
- Les qualités d'un bon Manager
- Travailler la relation de confiance
- Identifier les personnalités, force et faiblesses de ses collaborateurs
- Apprendre à gérer les situations

La perception de la personnalité

- Connaître sa personnalité et celle de ses collaborateurs pour mieux les encadrer
- Processus de pensée face à la nécessité d'action et face au temps(objectifs)
- Impact sur la motivation et la réussite des objectifs
- Test de personnalité pour mieux comprendre le mode de fonctionnement de son équipe

Adapter son management pour développer la performance de son équipe

- S'Adapter à son environnement et ses collaborateurs
- Construire et faire perdurer la relation de confiance : on a l'équipe que l'on mérite
- Développer un état d'esprit critique et constructif

Se positionner comme le leader de son équipe

- Le langage des émotions : corporel et verbal
- Faire reconnaître sa légitimité en tant que manager élever son équipe
- Utiliser l'intelligence collective
- Insuffler un schéma de pensée à ses équipes en favorisant les synergies au sein du groupe
- Repérer les leviers d'efficacité de son équipe
- Coacher et valoriser ses collaborateurs et obtenir le meilleur d'eux-mêmes.

Public - Prérequis

Directeur, chef de service, collaborateur, manager senior, manager en transition professionnelle, collaborateur en prise de poste de management, collaborateur en situation de management de projet ou de management transversal



1500 € sur 2 jours

Modalités d'évaluation

Tests d'évaluation des connaissances

Grille de satisfaction complétée par le participant

Change Management

2 Jours

Périmètre et contexte :

Leader du changement qui s'investit d'une mission de changement social, organisationnel, encadrement au sein de son entreprise... Dans un contexte économique compliqué, le manager ou directeur de projet doit insuffler un mode de fonctionnement adaptable et compatible à l'entreprise.

Programme

Analyse structurelle

- Approches et techniques de la conduite du changement.
- Identifier les facteurs organisationnels d'initiative du changement
- Liens avec les structures de gouvernance de l'entreprise
- Processus organisationnel du changement
- Intégrer la culture d'entreprise

Les outils et moyens technique

- Technique de planification
- Apprentissage de la planification de formation et les outils,
- Changement et durabilité des mesures à mettre en place
- Former son équipe et son cadre

Amélioration continue

- Capacité à mettre en place une amélioration continue des processus
- Prise de décision et responsabilités des mesures à mettre en place
- Comprendre la différence entre le changement organisationnel et l'impact de la transition sur l'humain

Cas pratiques

Public - Prérequis

Directeur, chef de service, collaborateur, manager senior, manager en transition professionnelle, collaborateur en prise de poste de management, collaborateur en situation de management de projet ou de management transversal

1500 € sur 2 jours

Modalités d'évaluation

Tests d'évaluation des connaissances

Grille de satisfaction complétée par le participant

Evénement'Ciele

Organisme de conseil et Formation - 8 rue des Bouveteaux - 28130 Hanches

RCS Chartres 525 359 733 00025 - Numéro de déclaration d'activité : 24 28 01843 28



AUDIT

Périmètre et contexte :

Dans le cadre de L'ouverture d'une maison d'hôtes, petites hôtellerie et/ou un réajustement de l'offre de service déjà en place.

Nous intervenons en tant qu'auditeur et dans l'objectif de faire un état des lieux informatif et consultatif.

Programme

Information et sensibilisation des propriétaires ou exploitants
Préparation des journées et organisation du planning de visite
Evaluation environnementale et contextuelle
Gestion et administration
Normes et hygiènes
Accueil et aspects sociétaux

Compte-rendu de l'audit
Rapport de visite
Points forts
Points d'amélioration

Public - Prérequis

Porteurs de projet touristiques – Propriétaires exploitant maison d'hôtes ou meublés de tourisme

Facturation à la journée et sur devis à partir de 600 €/jour

Programme complémentaire envisageable :

- Yield Management
- Génération x, y z comment répondre à leur demande et les accueillir
 - Obtenir son permis d'exploitation
 - Normes Hygiènes et Conformités HACCP

Conférences

Parce que le monde bouge et s'observe, nous proposons des analyses de marché sur le Change management et le secteur du tourisme.

Quelques exemples de thématique d'intervention en cours de réalisation demandés par nos clients :

- Le marché du tourisme d'aujourd'hui à demain
- Comment s'adapter aux attentes des clients d'ici à 2030
- Les générations X,Y,Z
- Comment définir son offre de services
- La naturothérapie : faut-il y accorder une vraie importance ?
- Stratégie de conquête après Covid

Public - Prérequis

Porteurs de projet touristiques – Propriétaires exploitant maison d'hôtes ou meublés de tourisme – Directeur d'office de tourisme - Elus et acteurs du tourisme

Facturation à partir de 950 €



Des besoins spécifiques de formation ?

Notre expérience opérationnelle, nous permet de intervenir sur de nombreux domaines liés aux métiers de l'hôtellerie, la restauration et/ou les principes de fonctionnement d'une entreprise.

Contactez-nous et discutons de vos attentes :

06 11.57.29.87 | magalichodecki@yahoo.fr |
evenementciele.com