

LE POLE MULTIMETIERS DE LA COBAS A VOTRE SERVICE



CATALOGUE FORMATION CONTINUE

Vente & Commerce
Hôtellerie Restauration
Produits de la Mer
Management et cohésion d'équipe
Hygiène & Sécurité
Titres et Certifications

SOMMAIRE

Métiers de la Vente et du Commerce

S'initier à la vente à la coupe charcuterie fromage	P2
Intégrer les nouveaux salariés en grande distribution	P3
Savoir accueillir le client en grande surface	P4
Réceptionner, vérifier, préparer et stocker les marchandises	P5
Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation	P6
Participer au suivi des stocks	P7
Accueillir, renseigner, conseiller, servir le client	P8
Contribuer à l'attractivité du point de vente	P9
Enregistrer les marchandises et encaisser	P10
Savoir accueillir au téléphone	P11

Métiers de l'Hôtellerie Restauration

Accorder mets et Vins	P13
Cuisiner les produits de la Mer	P14
Mieux utiliser les outils bureautiques	P15
Prévenir les risques professionnels	P16
Accueillir et conseiller la clientèle, associer mets et vins	P17
Maitriser la démarche HACCP	P18
Mieux vendre ses prestations touristiques par Internet	P19
Maîtriser les bases techniques du service des étages	P20
Améliorer ses bases techniques en cuisine (saisonniers, extras)	P21
Acquérir les bases de l'animation d'équipe	P22
Etre acteur touristique du Bassin d'Arcachon	P23
Comprendre et appliquer la notion de service	P24
Formation spécifique à l'Hygiène Alimentaire	P25

Métiers de la filière Produits de la Mer

Développer la relation clientèle en conchyliculture	P27
Améliorer la relation commerciale et le développement des ventes en conchyliculture	P28
Préparer et mettre en place une animation commerciale en poissonnerie	P29
Maitriser les techniques de filetage	P30
Acquérir les principes de bases d'une bonne gestion du rayon poissonnerie	P31
Gérer les pertes du rayon poissonnerie	P32
Acquérir les principes de base d'une bonne gestion de l'assortiment	P33

Management et Cohésion d'équipe

Manager une équipe	P35
Exercer la fonction de tuteur et Maître d'Apprentissage	P36
Préparer l'entretien professionnel individuel	P37
Renforcer la cohésion d'équipe par des ateliers cuisine	P38
Valoriser son image en milieu professionnel	P39

Hygiène et sécurité

Sauveteur Secouriste du Travail	P41
Maitriser la démarche HACCP	P18
Formation spécifique à l'Hygiène Alimentaire	P25

Titre et certifications

Titre Employé(e) Commercial(e) en Magasin	P43
CQP Employé(e) d'étages	P44
CQP Commis de cuisine	P45
CQP Serveur en restauration option sommellerie	P46
Titre ASCA (Assistant de comptabilité et d'Administration)	P47

Atelier de Pédagogie Personnalisée

Communiquer en Anglais	P49
Comptabilité Informatisée	P50
Comptabilité	P51
Français Langues Etrangères	P52
Communiquer en Français	P53
Informatique	P54
Maths Sciences	P55

Les Métiers de la filière Vente & Commerce

S'initier à la vente à la coupe charcuterie fromage

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Maitriser les conditions de présentation et de conservation des produits
- Mettre en œuvre les techniques et méthodes de coupe
- Utiliser et entretenir le trancheur

Public : Toute personne amenée à occuper un poste de vente charcuterie fromage en grande distribution

Durée du module : 6 à 10 jours

Modalités : Stage en entreprise avec accompagnement individualisé de BASSIN Formation

Programme

Compétences à acquérir pendant le stage

- Identifier les grandes familles de produits
- Connaître la technique de l'affinage

Connaître les soins à apporter aux produits

- Les soins à la réception du produit
- Les soins à apporter lors du stockage
- Les soins à apporter lorsque le produit est en présentation

Connaître les techniques de coupe

- Ajuster et entretenir le matériel
- Connaître les méthodes de découpe
- Respecter les règles de sécurité



Intégrer les nouveaux salariés en grande distribution

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Développer un esprit d'entreprise par l'acquisition d'une culture commune de la grande distribution
- Valoriser les salariés récents par l'attention qui leur est apportée et permettre à la direction de repérer les talents

Public : Salariés en CDI ayant un minimum de 3 mois d'ancienneté

Durée du module : 6 demi-journées



Programme

Module 1 : L'environnement/le magasin/l'organisation

- La connaissance de la grande distribution
- Les types de points de vente
- Les métiers et les missions dans la grande distribution
- La zone de chalandise
- La concurrence
- L'organisation humaine
- Le plan du magasin
- La culture de l'enseigne
- Les outils intranet & internet

Module 2 : Hygiène, sécurité et qualité

- Le système qualité
- Connaître les consignes d'hygiène
- Les règles de sécurité

Module 3 : L'implantation, l'assortiment et la promotion

- La notion d'assortiment
- L'implantation d'un assortiment
- Les ruptures, le surstock
- La promotion
- La démarque, la surmarque
- L'inventaire

Module 4 : La mise en rayon

- Le circuit des marchandises
- La préparation de la mise en rayon
- La mise en rayon
- Le remplissage du rayon
- L'étiquetage, le balisage
- Le réassort
- La réouverture de 17h

Module 5 : La gestion

- Calculs commerciaux
- La carte de fidélité

Module 6 : La communication

- Communiquer avec ses collègues
- Gérer les conflits entre collègues
- Communiquer avec la hiérarchie
- Transmettre un message

Savoir accueillir le client en grande surface

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Acquérir les bases de l'accueil clientèle
- Identifier les besoins
- Gérer les réclamations

Public :

Hôtesses de caisse sur poste mixte

Durée du module : 1 journée

Programme

- Les registres du langage
- Le comportement d'achat
- L'hygiène et la tenue professionnelle
- Les méthodes de vente
- Les types de clients
- L'accueil du client (sbam)
- L'information du client
- La prise en charge du client
- Le traitement des réclamations
- La recherche des besoins
- La vente additionnelle
- La prise de congé



Réceptionner, vérifier, préparer et stocker les marchandises

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectif général :

Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente.

Objectifs pédagogiques :

- Utiliser les documents nécessaires au contrôle des marchandises (bon de réception, bon de livraison, bon de commande)
- Appliquer les procédures légales relatives aux produits alimentaires (dates limites de consommation), et non alimentaires (normes, origine des produits)
- Manipuler et déplacer les marchandises en respectant les règles de sécurité
- Appliquer les gestes et postures adaptés
- Utiliser le matériel et les produits d'entretien adaptés
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité et le règlement intérieur

Public : Toute personne amenée à occuper un poste d'Employé Libre Service en grande distribution

Durée du module : De 3 à 7 jours



Programme

Procédures relatives à la réception des marchandises

- Le bon de transport
- Le registre des réceptions
- Le bon de livraison
- Le contrôle des marchandises, le signalement des erreurs
- Le bon de réception
- Le bon de commande pré-saison
- Le bon de commande réassort
- Le rapprochement entre le bon de livraison et le bon de commande
- La facture fournisseur
- Le rapprochement entre la facture et le bon de réception
- La clôture

Procédures en cas de litige et/ou retour

- Le bon de retour défectueux
- Le bon de retour erreur de livraison
- Le bon de litige fournisseur
- Le bon de retour SAV
- Le bon de réception négatif
- La préparation du colis de retour
- Le bon de transport
- Le registre des retours
- L'avoir fournisseur
- Le rapprochement entre l'avoir et le bon de retour
- La clôture

Préparation de la marchandise

- L'édition des étiquettes du bon de réception, de la commande ou du bon de livraison
- Le contrôle des marchandises, le signalement des erreurs, la rectification du bon de réception
- Le déballage, le « désensachage », le « dépackage »
- Le tri sélectif des emballages
- L'étiquetage
- L'« antivolage »
- Le cintrage, le pliage, la mise en boîte ... le matériel de préparation
- Le stockage en réserve ou l'acheminement vers la surface de vente

Le réapprovisionnement des produits en réserve vers la surface de vente :

- La saisonnalité
- Le réassort
- La promotion
- Les méthodes entrées, sorties
- Le matériel de manutention

La législation :

- La réglementation des produits périssables
- La réglementation des produits courants
- Le droit du travail, la convention collective
- Le comité d'entreprise
- Le règlement intérieur

Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation

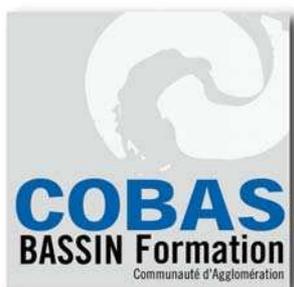
Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Manipuler et déplacer les marchandises en respectant les règles de sécurité
- Utiliser le matériel de manutention adapté
- Utiliser le matériel de présentation approprié
- Utiliser les produits d'entretien adaptés au nettoyage
- Appliquer les procédures légales relatives aux produits alimentaires et non alimentaires (normes, origine des produits)
- Appliquer les règles de tri sélectif des déchets et des emballages vides
- Appliquer les gestes et postures adaptés
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et le règlement intérieur
- Vérifier en permanence la présence des produits sur le point de vente
- Vérifier en permanence la conformité du balisage
- Respecter le planning quotidien des tâches à effectuer en fonction de l'affluence client

Public : Toute personne amenée à occuper un poste d'Employé Libre Service en grande distribution

Durée du module : De 3 à 6 jours



Programme

Le matériel et la sécurité

- Le matériel de manutention et les équipements divers
- Le matériel informatique
- Le matériel de présentation marchande
- Le règlement hygiène, la sécurité de la clientèle

Le merchandising

- Les zones froides, chaudes
- Le sens de circulation
- Le plan d'implantation des rayons et linéaires de la surface de vente
- La classification des produits
- Les règles d'implantation et de présentation des produits en linéaire
- Le plan, squelette, construction d'un linéaire
- Le réapprovisionnement et maintien du linéaire
- Les facteurs d'ambiance

Les informations clientèle

- L'étiquetage
- Le balisage
- La PLV (publicité sur le lieu de vente)
- L'ILV (Information sur le lieu de vente)

Le traitement des déchets, l'entretien

- Le tri sélectif des déchets
- L'entretien de la surface de vente
- L'entretien des réserves et bureaux
- L'entretien des abords
- La surveillance
- La procédure en cas de vol à l'étalage, de « braquage »

Participer au suivi des stocks

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Utiliser des outils informatiques portables ou les supports papier de comptage des stocks
- Vérifier en permanence la présence des produits sur le point de vente et les dates de péremption
- Vérifier la présence et la conformité des étiquettes prix
- Respecter un planning de travail prenant en compte l'affluence client

Public : Toute personne amenée à occuper un poste d'Employé Libre Service en grande distribution

Durée du module : De 3 à 6 jours



Programme

Les documents, les outils

- Le stock moyen, mini, maxi, idéal, tampon, d'alerte, de sécurité
- La fiche de stock
- Le bon de commande pré-saison
- La fiche de réassort
- Le bon de commande réassort
- Le cadencier
- L'échéancier
- La fiche de rupture de stock ou de vente loupée
- Le pointage rayon
- La fiche de tendance

L'inventaire

- Le matériel
- L'inventaire général
- L'inventaire tournant

Le traitement de la démarque

- La casse
- La consommation interne
- Les cadeaux
- Le vol connu
- Le vol inconnu
- La surveillance
- La procédure en cas de vol à l'étalage, de « braquage »

Accueillir, renseigner, conseiller, servir le client

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Adopter une attitude commerciale
- Ecouter les clients et identifier leurs besoins
- Utiliser un vocabulaire adapté au type de magasin
- Orienter les clients
- Informer les clients sur les services de l'enseigne
- Emballer des produits fragiles et faire des paquets cadeaux

Public : Toute personne amenée à occuper un poste de vendeur conseil en magasin ou grande surface spécialisée

Durée du module : De 3 à 6 jours



Programme

Les différentes techniques de vente en magasin

- La vente traditionnelle
- La vente assistée
- La vente libre service
- La vente à l'arrachée
- La vente forcée

L'adoption d'une attitude commerciale

- La présentation générale
- La tenue
- Le comportement
- Le langage
- Les postures

Les phases de la vente traditionnelle ou assistée

- L'accueil
- L'approche ou l'accroche client
- La recherche des besoins
- La recherche des motivations d'achat
- La sélection des produits
- L'argumentaire
- L'essayage
- La réponse aux objections
- La négociation
- La conclusion
- La vente complémentaire
- La vente additionnelle
- La consolidation de la vente
- L'encaissement
- La fidélisation
- La prise de congé

Les services de l'enseigne

- L'essayage
- Les conditions commerciales
- La commande spéciale
- Le chargement
- La livraison
- Le délai de paiement
- L'étalement du paiement
- Le crédit
- La carte de fidélité
- Les reprises, retours, échanges
- Les cadeaux

Contribuer à l'attractivité du point de vente

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Adapter les techniques de présentation aux produits
- Appliquer les règles d'affichage en magasin
- Mettre en place une action promotionnelle

Public : Toute personne amenée à occuper un poste de vendeur conseil en magasins ou grande surface spécialisée

Durée du module : De 3 à 6 jours



Programme

L'environnement du magasin

- La zone commerciale
- La zone de chalandise
- La concurrence
- L'évasion

Le merchandising

- Le magasin
- Le rayon
- La vitrine
- L'ILV (Information sur le lieu de vente)
- La PLV (Publicité sur le lieu de vente)

Les promotions

- La saisonnalité
- La réglementation
- L'organisation
- La communication
- Le plan média

Les soldes

- La saisonnalité
- La réglementation
- L'organisation
- La communication

Les facteurs d'ambiance

- L'éclairage
- La musique
- Les odeurs
- Le mobilier
- Les corners
- La radio
- La Télévision, vidéo
- Les animations

Le calcul, contrôle et analyse des chiffres clés

- Le Chiffre d'affaires
- La marge
- Le stock

Enregistrer les marchandises et encaisser

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Appliquer les techniques de contrôle des moyens de paiement
- Faire preuve de vigilance autour de soi
- Utiliser les différents moyens de paiement
- Respecter les techniques d'encaissement
- Appliquer les procédures de sécurité
- Utiliser les terminaux point de vente
- Emballer des produits fragiles et faire des paquets cadeaux
- Proposer les avantages du magasin (carte privative, carte de fidélité, facilités de paiement)

Public : Toute personne amenée à occuper un poste de vendeur conseil en magasin ou grande surface spécialisée.

Durée du module : De 3 à 6 jours



Programme

Les moyens de paiement, le matériel et les techniques d'encaissement

- L'espèce
- Le chèque
- La carte de crédit
- Les bons d'achats externes
- La caisse informatique, la lecture optique
- Le tiroir caisse
- Les Terminaux de Paiement
- Le lecteur et imprimante chèque
- Les procédures d'encaissement
- Le ticket de caisse
- Le contrôle de la caisse, fond de caisse

Les moyens de lutte contre la démarque, le vol, les escroqueries, les braquages

- Le repérage des personnes entrantes
- Le visionnage vidéo
- Les antivols
- La manipulation de l'espèce
- Le comptage de la caisse
- Le contrôle des chèques, carte de crédit, espèces et bons d'achat externes
- Les prélèvements
- Les dépôts bancaires
- Les procédures en cas de vol à l'étalage et braquage

Les services en caisse

- La reprise, le retour, l'échange
- Le Service Après Vente
- L'avoir
- La facture avec TVA
- La détaxe
- Les facilités de paiement
- La carte de fidélité
- La carte cadeau
- L'emballage
- Les paquets cadeaux

Savoir accueillir au téléphone

Les métiers de la filière Vente & Commerce

Objectifs :

- Acquérir les bases de l'accueil clientèle
- Savoir se présenter
- Identifier les besoins
- Gérer les réclamations

Public : Toute personne amenée à accueillir des clients au téléphone

Durée du module : 14h

Applications :

Mises en situation

Programme

Savoir accueillir : la base de toute communication

- Savoir se présenter
- Les mots d'accueil, le savoir-faire relationnel

Savoir écouter et reformuler

- Etre à l'écoute des besoins des interlocuteurs
- Etablir une relation de qualité avec le client
- Répondre avec efficacité

Savoir argumenter

- Présenter clairement une offre commerciale

Savoir conclure un entretien

- Marquer sa disponibilité
- Prendre congé



Les Métiers de la filière Hôtellerie Restauration

Accorder Mets et Vins

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs pédagogiques :

- Savoir reconnaître les différents arômes
- Acquérir une culture viticole
- Réaliser des accords réussis
- Pour les professionnels : mieux conseiller le client

Public :

Toute personne, débutante ou initiée, intéressée par l'association mets et vins

Durée du module :

3 Ateliers de 3 à 5 h



Programme

Atelier 1 : Le vignoble et les régions viticoles françaises

Expériences pratiques

- Les différents arômes
- L'acide et le sucré
- Le tanin

Application à la dégustation des vins et des fromages de nos régions

Atelier 2 : Quel vin pour quel plat ?

Les règles de base

- Les accords mets et vin blanc
- Les accords mets et vin rosé
- Les accords mets et vin rouge

Evolution de la dégustation

- Les mariages traditionnels
- Les mariages inattendus
- L'évolution n'est pas finie

Atelier 3 : Le vin et les fromages de nos régions

- Les vins et les fromages du Nord de la France
- Les vins et les fromages du Sud de la France
- Quels mariages possibles ?

Cuisiner les produits de la mer

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectif :

Préparer et effectuer le traitement de poissons frais, crus et cuits

Public :

Salarié(e)s et exploitants amenés à intervenir en cuisine

Durée du module : 14 h



Programme

- Effectuer selon les techniques appropriées :
 - * Vidage
 - * Ecaillage
 - * Dépeçage
 - * Filetage
 - * Tranchage des poissons
 - * Préparation ficelage
- Connaître pour chaque nature de produit le ou les modes applicables
- Réaliser les différents types de cuisson de poissons
 - * Rôtir
 - * Sauter meunière
 - * Frire, pocher
 - * A la nage
 - * En ragoût
- Lire une fiche technique
- Maîtriser les différents gestes professionnels permettant d'effectuer correctement et rapidement les opérations des préparations demandées
- Présenter et décorer les préparations
- Doser et vérifier les assaisonnements des préparations
- Réaliser une marinade

Mieux utiliser les outils bureautiques

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectif :

Maîtriser les outils bureautiques courants utilisés dans le cadre professionnel

Public :

Tout salarié, quel que soit son niveau

Durée du module :

La durée du parcours est adaptée aux besoins (de 7 à 35 h)

Programme

Programme (au choix)

- Maîtriser l'environnement Windows
- Rechercher efficacement sur Internet
- Concevoir un document avec Word
- Maîtriser les fonctions de base d'Excel

Déroulement pédagogique

Suite à un micro-positionnement, un **parcours de formation individualisé** est établi pour chacun des participants qui tiendra compte tout au long de la formation, de la progression, des notions acquises ou à reprendre

Moyens pédagogiques

Chaque apprenant dispose d'un micro-ordinateur. Un dossier individuel contient les supports théoriques et les exercices d'application **avec possibilité d'application sur des exemples pratiques de l'entreprise**. Le formateur intervient auprès de chacun des apprenants suivant les sollicitations et /ou les difficultés rencontrées



Prévenir les risques professionnels

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs :

- Identifier et prévenir les risques professionnels
- Respecter les consignes de sécurité en phase de production

Public : Salarié(e)s et exploitants amenés à intervenir en cuisine et en salle

Durée du module : 7 h

Programme

Les obligations du restaurateur

Les obligations du salarié

Les enjeux de la prévention

Les bonnes pratiques de la sécurité au travail en restauration traditionnelle

- La réception des matières premières
- Le stockage
- La production froide et chaude
- Le service en salle
- La plonge et le nettoyage



Accueillir et Conseiller la clientèle associer mets et vins

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs :

- *Savoir accueillir la clientèle*
- *Argumenter et orienter ses choix en vue d'une meilleure qualité et fidélisation*
- *Vendre les plats en association avec les vins*

Public :

Salariés et exploitants amenés à intervenir en salle

Durée du module : 14 h

Programme

- Accueil et installation du client
- Présentation des supports de vente
- Présentation et argumentation des mets et vins
- Prise de commande
- Conseil sur les accords mets et vins
- Connaissance des caractères, des traditions et des approches actuelles de la consommation
- Sensibilisation aux produits et recettes de la région



Maitriser la démarche HACCP

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectif :

Identifier et appliquer les règles et pratiques de l'hygiène et de la propreté en restauration traditionnelle conformément à la législation en vigueur

Public : salariés et exploitants de la restauration traditionnelle

Durée du module : 7 h à 14 h

Validation :

Attestation de formation reconnue par les services vétérinaires



Programme

Présentation de l'HACCP

- Définition de la méthode
- Historique de cette méthode
- Réglementation
- Guide des bonnes pratiques d'hygiène pour traiteurs et restaurateurs
- Objectifs de la mise en place de la méthode HACCP dans une entreprise de restauration

Explication de la méthode HACCP :

- Les 5 principales sources de contamination (5M)
- Connaître les facteurs de multiplication des micro-organismes
- Trouver le bon moyen pour maîtriser les risques
- Respecter les bonnes pratiques de fabrication et d'hygiène
- Eviter les contaminations
- Eviter les multiplications : principe de la chaîne du froid (températures de transport et de stockage) Principe de la marche en avant (méthodologie et organisation du travail)

Les 12 étapes de la méthode HACCP :

- Constituer l'équipe HACCP
- Décrire le produit
- Déterminer son utilisation prévue
- Etablir un diagramme des étapes (process de fabrication, de réalisation)
- Confirmer sur place le diagramme
- Lister les dangers potentiels associés à chaque étape, conduire une analyse des risques et définir les mesures de maîtrise de ces dangers
- Déterminer les CCP
- Etablir un seuil critique pour chaque CCP
- Etablir un système de surveillance pour chaque CCP
- Prendre les mesures correctives
- Appliquer des procédures de vérification
- Constituer des dossiers et tenir des registres

Lire, utiliser et créer des documents à partir de cas et situations professionnelles :

- Documents de mise en place et de suivi de la méthode HACCP
- Fiches de contrôle à réception
- Fiches contrôles températures chambres froides
- Fiches contrôles de refroidissement
- Fiches contrôles de distribution
- Planning de nettoyage / désinfection
- Fiches contrôles de nettoyage
- Archivage et suivi des documents

Mieux vendre ses prestations touristiques par Internet

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs :

- Collecter des informations sur internet, les exploiter et participer à la vie communautaire de l'internet
- Créer un ensemble de pages Web
- Mettre en ligne un ensemble de pages Web et se référencer auprès des moteurs de recherche

Public : Exploitants ou salariés de l'hôtellerie restaurant

Durée du module :

Module 1 : 3h30

Module 2 : 7h

Module 3 : 3h30

Programme

Module 1 – L'Internet source d'informations et lieu de vie

- Les navigateurs et le vocabulaire de l'internet
- La recherche et l'exploitation des résultats
- Les forums, la vie communautaire et ses règles

Module 2 – Création de pages destinées aux internautes

- Les logiciels à disposition, leurs atouts et leurs faiblesses
- L'utilisation des tableaux dans une page Web
- Les images (formats et utilisation)
- Les cadres
- Les liens hypertextes
- Le son et la vidéo (formats et utilisation)
- Les outils de communication avec les visiteurs des pages Web

Module 3 – Se faire connaître et attirer les visiteurs

- L'hébergement des pages Web
- Le référencement, l'indexation et ses principes de fonctionnement



Maitriser les bases techniques du service des étages

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs :

- Se perfectionner aux techniques d'entretien des chambres
- Connaître les protocoles adaptés à la structure et aux moyens de l'établissement
- Prévenir les risques professionnels (postures, produits d'entretien et linge)

Public : Tout saisonnier de l'hôtellerie

Durée du module : 3 jours



Programme

Techniques des étages, l'hygiène et l'entretien

- Le chariot d'étage
- Les appareils de nettoyage
- La chambre à blanc
- La chambre en recouche
- La salle de bain
- Les techniques pour faire un lit
- Les produits d'entretien
- La gestion du linge

Règles et sécurité

- Les prestations spéciales VIP
- Les objets trouvés
- Les règles de sécurité
- Les produits d'accueil
- Les systèmes de contrôle

Démonstration et découverte de l'environnement d'un hôtel

- L'organigramme
- Les services et le personnel
- L'organisation du travail
- Les consignes particulières
- La maintenance des locaux
- La composition du stock (linge, produits d'accueil, produits d'entretien)

Relation Client

- Attitudes de communication
- Tenue et présentation
- Consignes et coordination
- Documents de travail (planning, fiches contrôles)

Mise en situation professionnelle individuelle

- L'adaptation en entreprise
- Le nettoyage des chambres
- Le rangement et la mise en place
- Les plans d'entretien
- La coordination en équipe

Améliorer ses bases techniques en cuisine (saisonniers, extras)

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs :

Acquérir les compétences de base pour occuper un poste d'aide cuisinier

Public : Saisonniers, extras en restauration traditionnelle

Durée du module : 3 jours



Programme

L'hygiène et la sécurité

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives aux aliments et aux personnes conformes à la réglementation en vigueur (compte tenu de son importance fondamentale, cette compétence devra être évaluée systématiquement sur l'ensemble des modules)

Les préparations préliminaires

- Peser et mesurer
- Laver et éplucher les légumes
- Travailler les fruits, agrumes et légumes

L'approvisionnement

- Réceptionner et vérifier les denrées livrées
- Ranger les denrées par ordre d'arrivée et à l'endroit approprié
- Effectuer un inventaire simple
- Effectuer des contrôles sur le stockage
- Déconditionner et conserver les étiquettes en vue de la traçabilité

La distribution et l'organisation

- Respecter les fiches techniques
- Ordonnancer son travail en fonction des temps de cuisson et de préparation
- Déterminer les besoins en matériel et leur bonne utilisation
- Organiser son poste de travail
- S'adapter aux situations imprévues
- Travailler en équipe
- Respecter les produits et les souhaits des clients
- Préparer le matériel de service
- Dresser et envoyer les plats selon les instructions reçues
- Répondre aux annonces et commandes
- Adapter le contenant au contenu

La remise en état du poste

- Nettoyer et ranger le poste de travail
- Participer au rangement et au nettoyage des locaux et du matériel

Acquérir les bases de l'animation d'équipe

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectif :

Apporter aux acteurs du management intermédiaire les techniques et les outils permettant de manager une équipe au quotidien

Public : Toute personne, saisonniers, exploitants, salarié(e) amené(e) à gérer une équipe

Durée du module : 3 jours



Programme

Les principales théories du management

Les fonctions et les tâches du manager

Communiquer

- Mieux communiquer pour mieux manager
- Les différentes situations de communication managériales
- L'organisation et la gestion de réunion

Organiser

- Les ressources humaines
- Les méthodes de travail

Gérer et animer l'équipe

- La création de l'équipe
- La gestion d'un projet
- La gestion de son temps
- Le management par objectif
- Les différents styles de management
- La gestion des conflits

Motiver

- Les qualités d'un bon manager
- Les mécanismes de la motivation

Déléguer

- Les tâches à déléguer
- Le contrôle
- Le soutien

Analyser

- Les résultats
- Les écarts : réalisations/objectifs
- Un outil de suivi : le tableau de bord

Etre un acteur touristique du bassin d'Arcachon

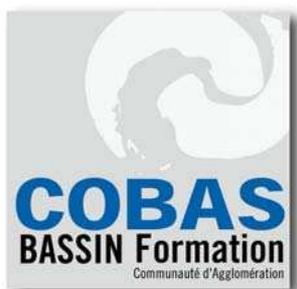
Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs :

- Identifier les principales activités touristiques du territoire
- Repérer les principaux sites d'accueil et d'information touristiques
- Répondre à un premier niveau d'information client
- Prendre conscience de son rôle d'agent touristique

Public : Saisonniers, salariés, exploitants de l'hôtellerie Restauration

Durée du module : 1.5 jours



Programme

Méthodes

- Présentation du territoire touristique par un professionnel du secteur
- Visite de l'office de tourisme
- Travaux de groupes : Analyse de documents touristiques et restitution aux autres stagiaires participants
- Quizz test
- Simulations d'entretiens dans le contexte de travail

Contenus

- Présentation et repérage des acteurs de l'information touristique sur le territoire (office de tourisme, syndicat d'initiative,...)
- Présentation des principales caractéristiques des activités touristiques
- Le poids du secteur touristique
- Les métiers de la saisonnalité
- Présentation réciproque des entreprises d'accueil des participants

Comprendre et appliquer la notion de service

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectifs :

- Renseigner, conseiller
- Accueillir, répondre aux attentes de la clientèle et établir une relation personnalisée
- Assurer une écoute « active »
- Maîtriser la gestion d'une situation conflictuelle

Public : Salariés, saisonniers, exploitants de l'hôtellerie restauration

Durée du module : 1.5 jours



Programme

Méthodes

- Cours
- Exercices de groupes
- Simulations d'entretiens

Contenus

- Les éléments de la communication non verbale
- Les fonctionnements d'une écoute active
- Les bases fondamentales de la communication et des comportements humains
- Le feed-back, les freins
- Les différents types de conflits

Formation Spécifique à l'Hygiène Alimentaire

Pour les établissements de restauration commerciale

(Décret du 24 juin 2011 et arrêté du 5 octobre 2011)

Les métiers de l'Hôtellerie Restauration

Objectif :

Permettre à des personnels d'entreprises de restauration commerciale d'acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer leurs activités dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation et permettant la satisfaction du client.

Public : salariés et exploitants de la restauration traditionnelle

Durée du module : 14 h

Validation :

Attestation de formation spécifique conformément à la réglementation en cours

Programme (conforme au référentiel de l'arrêté du 5 octobre 2011)

Référentiel de capacités

1. Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale

- identifier et répartir les responsabilités des opérateurs
- connaître les obligations de résultat (quelques obligations de moyen)
- connaître le contenu du plan de maîtrise sanitaire
- connaître la nécessité des autocontrôles et de leur organisation

2. Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale

- repérer et raisonner les risques physiques, chimiques et biologiques
- raisonner les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne
- connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture ;
- connaître les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle.

3. Mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale

- utiliser le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) du secteur d'activité
- organiser la production et le stockage des aliments dans les conditions d'hygiène voulues
- mettre en place les mesures de prévention nécessaires.

Référentiel de formation

1. Aliments et risques pour le consommateur : introduction des notions de danger et de risque

- 1.1. Les dangers microbiens.
 - 1.1.1. Microbiologie des aliments
 - 1.1.2. Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
 - 1.1.3. Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques
- 1.2. Les autres dangers potentiels

2. Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale)

- 2.1. Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément.
- 2.2. L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur)
- 2.3. L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail.
- 2.4. Les contrôles officiels

3. Le plan de maîtrise sanitaire

- 3.1. Les Bonnes Pratiques d'Hygiène
- 3.2. Les principes de l'HACCP.
- 3.3. Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements).
- 3.4. Le Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène du secteur d'activité spécifié.



Les Métiers de la filière Produits de la Mer

Développer la relation clientèle en conchyliculture

Les métiers de la filière Produits de la Mer

Objectifs :

Maitriser les bases de la vente

Public : *Salariés et exploitants de la filière ostréicole/conchylicole*

Durée du module : 21 h

Programme

Maitriser les bases de la vente

- Connaître les étapes d'un entretien de vente
- Maîtriser la phase de découverte
- Savoir se présenter et présenter son entreprise
- Développer une argumentation efficace
- Vendre son prix
- Conclure une vente
- Fidéliser un client



Améliorer la relation commerciale et développer les ventes en conchyliculture

Les métiers de la filière Produits de la Mer

Objectifs :

*Développer la vente
additionnelle*

Public : *Salariés et exploitants de la
filière ostréicole/conchylicole*

Durée du module : 14 h

Programme

La vente additionnelle

- Répondre aux besoins du client et faire preuve d'initiative
- Augmenter son volume de vente
- Savoir argumenter une vente additionnelle et de substitution
- Fidéliser un client



Préparer et mettre en place une animation commerciale en poissonnerie

Les métiers de la filière Produits de la Mer

Objectifs :

- Réaliser une animation commerciale impliquant l'ensemble du personnel, garantissant la réussite de l'opération et la satisfaction de la clientèle
- Maîtriser les techniques de vente et conseil afin d'améliorer les attitudes et comportements
- Développer l'argumentation et la vente additionnelle
- Fidéliser la clientèle en présentant une image de professionnel et de conseiller
- Dynamiser les performances du rayon

Public : Responsable de département, responsable de rayon, adjoint de rayon poissonnerie

Durée du module : 2 jours

Programme

Elaboration de l'animation

- Choix de l'assortiment
- Négociation avec les fournisseurs
- Plan d'implantation

Gestion

- Plan promotionnel
- Calcul des prix de vente
- Comptes d'exploitation théorique
- Incidence de l'opération sur les résultats mensuels

Mise en œuvre de l'opération

- Elaboration du plan merchandising
- Implantation de l'assortiment
- Théâtralisation du rayon
- Implantation des PLV et ILV
- Formation à la vente additionnelle
- Conseil à la clientèle



Maitriser les techniques de filetage

Les métiers de la filière Produits de la Mer

Objectifs :

- Perfectionner ses méthodes de découpe et transformation des produits de la mer
- Améliorer le service client par la proposition de découpe variée correspondant à la demande
- Donner l'image d'un spécialiste dans le domaine de la poissonnerie par la performance et la maîtrise des découpes

Public : Responsables de rayon, adjoints de rayon, employés de poissonnerie

Durée du module : 2 jours



Programme

Utilisation du matériel

- Le couteau à trancher
- Le couteau à filets poissons plats
- Le couteau à filets poissons ronds
- Utilisation des autres outils : ciseaux, écailleur...
- Entretien et affutage des outils
- Règles de sécurité

Les techniques de filetage

- Filetage des poissons ronds
- Filetage des poissons plats
- Filetage d'un poisson plat en filet double (papillon)
- Filetage d'une longe (thon, espadon...)
- Filetage d'un poisson rond pour une préparation charcutière
- Elaboration d'un dos
- Elaboration d'un pavé

Les techniques de préparation

- Ecaillage
- Eviscération
- Etêtage

Les techniques d'ouverture des coquillages

- Les huîtres, moules, praires, coquilles saint jacques, vernis...

Le calcul des rendements de fabrication

- Calcul du rendement
- Calcul du coefficient de transformation
- Calcul du poids restant à vendre
- Calcul du prix de revient
- Calcul du prix de vente

Les procédures

- Elaboration d'une fiche de fabrication
- Traçabilité
- Normes d'hygiène

Acquérir les principes de base d'une bonne gestion du rayon poissonnerie

Les métiers de la filière Produits de la Mer

Objectif :

Acquérir les bases d'une gestion permettant d'atteindre et de pérenniser les objectifs

Public : Personnel permanent du rayon, responsable du rayon, adjoint de poissonnerie.

Durée du module : 7 h



Programme

Construire des tableaux de bord

- Construction de tableau de bord sur Excel (ou utilisation des tableaux existants)
- Elaboration d'un compte de résultat
- Calcul du chiffre d'affaires théorique
- Suivi et analyse des résultats

Déterminer les objectifs et établir une politique commerciale

- Définition du chiffre d'affaires prévisionnel
- Définition des taux de marge prévisionnels
- Calcul des progressions mensuelles et annuelles
- Définition de la politique promotionnelle
- Incidence des promotions sur les résultats

Maîtriser des calculs commerciaux

- Calcul d'un prix de vente
- Calcul du taux de marge
- Calcul de la TVA
- Calcul de pondération des marges
- Calcul des rendements de transformation
- Calcul des coefficients de transformation

Analyser des ratios

- Prise en compte des ratios dans la politique commerciale
- Mesure des points forts et des points faibles
- Ratios mesurant la productivité
- Ratios de fréquentation : panier moyen, clients, articles, quote-part, attractivité

Gérer les pertes du rayon poissonnerie

Les métiers de la filière Produits de la Mer

Objectif :

Identifier la démarque et maîtriser les pertes

Public : Personnel permanent du rayon, responsable du rayon, Adjoint de poissonnerie

Durée du module : 14 h

Formation sur mesure (exercices adaptés aux spécificités de l'entreprise)



Programme

Identifier la démarque

- La démarque inconnue
- La démarque connue
- Les moyens informatiques pour identifier la démarque
- L'incidence de la démarque sur la gestion du rayon

Maîtriser les pertes du rayon traditionnel

- Le taux de perte acceptable
- Les produits sensibles du rayon
- La qualité des produits frais
- La gestion des DLC et DLUO
- Les actions préventives
- Les actions correctrices
- L'analyse des résultats
- La sensibilisation du personnel à la réduction des pertes
- La maîtrise de la chaîne du froid
- La transformation des produits (filetage)

Maîtriser les pertes du rayon libre service

- Le taux de perte acceptable
- Limiter les pertes lors de la fabrication
- Les normes d'hygiène lors de la fabrication
- La gestion des DLC
- Les actions préventives
- Les actions correctrices

Maîtriser les pertes du rayon saurisserie

- Le taux de perte acceptable
- La tenue du calendrier de commande
- La gestion des DLC
- La conformité du stockage
- La rotation des produits

Acquérir les principes de base d'une bonne gestion de l'assortiment

Les métiers de la filière Produits de la Mer

Objectif :

Acquérir les bases d'une gestion dynamique de l'assortiment du rayon poisson

Public : Personnel permanent du rayon, responsable du rayon, adjoint de poissonnerie

Durée du module : 7 h

Formation sur mesure (exercices adaptés aux spécificités de l'entreprise)



Programme

Les approvisionnements

- Les achats en centrale d'achat
- Les achats en direct
- Les mareyeurs
- Les différents acteurs de la filière

Le choix de l'assortiment

- Les critères d'un assortiment équilibré
- L'assortiment régional
- La répartition de l'assortiment par famille de produits
- L'adaptation de l'assortiment en fonction de la concurrence
- L'assortiment du rayon libre service
- La saisonnalité des produits de la mer
- Les 20/80 du rayon

L'implantation du rayon

- Les principes de base de l'implantation
- Le plan d'implantation
- Le respect de la réglementation dans l'implantation
- L'implantation des promotions

Le merchandising

- Les principes de base du merchandising
- Les zones chaudes et les zones froides du rayon
- La circulation des clients
- Les facings par références

Cohésion d'équipe, Management et valorisation d'une équipe

Manager une équipe

Management et cohésion d'équipe

Objectifs :

Apporter aux acteurs du management intermédiaire les techniques et les outils permettant d'améliorer au quotidien leur capacité à manager une équipe

Public : Toute personne amenée à encadrer une équipe

Durée du module : 2 jours + 1 jour de restitution – bilan – actions correctives



Programme

Manager

- Les principales théories du management
- Les fonctions et les tâches du manager

Communiquer

- Mieux communiquer
- Les différentes situations de communication managériales
- L'organisation et la gestion de réunion

Organiser

- Les ressources humaines
- Les méthodes de travail

Gérer et animer l'équipe

- Créer l'équipe
- La gestion de projet
- Mieux gérer son temps
- Le management par objectifs
- Les différents styles de management
- La gestion de conflit

Motiver

- Les qualités d'un bon manager
- Les mécanismes de la motivation

Déléguer

- Les tâches à déléguer
- Le contrôle
- Le soutien

Les procédures

- Les résultats
- Les écarts : réalisations/objectifs
- Un outil de suivi : le tableau de bord

Exercer la fonction de tuteur et Maître d'Apprentissage

Management et cohésion d'équipe

Objectifs :

Permettre aux Tuteurs et Maître d'Apprentissage de :

- Faire le point sur le rôle de tuteur
- S'exercer à mettre en œuvre les principes d'un tutorat de qualité depuis l'accueil jusqu'au bilan
- Elaborer des outils personnels parfaitement adaptés aux spécificités de chaque situation
- Transmettre ses connaissances avec pédagogie
- Faciliter la communication de l'apprenant au sein de l'entreprise

Public : Toute personne chargée de l'encadrement et de la formation d'un nouvel arrivant

Durée du module : 2 jours



Programme

Le rôle du tuteur : un expert de l'entreprise et du métier

- Le cadre juridique de l'exercice de la fonction tutorale : stagiaire, contrat ou période de professionnalisation, apprentissage
- La dimension managériale du tuteur et les impératifs liés à toute relation humaine en milieu professionnel
- L'encadrant : 1^{er} formateur au poste de travail

Intégrer le nouvel arrivant

- Réussir son accueil
- Définir et construire les différentes étapes indispensables à la réussite de l'intégration du nouvel arrivant
- Transmettre les valeurs essentielles et la culture pour gagner du temps et faciliter les relations internes
- Préparer les outils : livret d'accueil, fiche de poste, grille d'entretien, charte du tuteur et du salarié en alternance

Préparer à l'autonomie professionnelle : rendre le travail formateur

- Préparer la séquence de travail
- Transmettre le savoir-faire
- Contrôler le déroulement des actions
- Evaluer les résultats par rapport aux objectifs
- Mesurer les progrès
- Communiquer avec l'environnement du salarié en alternance (Centre de formation...)

Préparer l'entretien professionnel individuel

Management et cohésion d'équipe

Objectifs :

- Préparer et conduire les différents entretiens annuels (évaluation, formation, promotion)
- Gérer les situations délicates

Public :

Salarié(e)s ayant des fonctions d'encadrement

Durée du module : 7 h

Programme

Les objectifs et avantages de l'entretien

Les techniques de base pour réussir

- La préparation
- La situation

La conduite de l'entretien

- Les outils de guidage
- Les différentes phases de l'entretien
- Les écueils à éviter
- Les objectifs

La conclusion de l'entretien

- Gestion des désaccords
- Le plan de progrès
- La formalisation des objectifs



Renforcer la cohésion d'équipe par des ateliers cuisine/vins

Management et cohésion d'équipe

Objectif général :

Renforcer la cohésion d'équipe

Objectifs pédagogiques :

- Réaliser des plats à partir de produits vendus en magasin
- Acquérir des techniques de préparation et de cuisson reproductibles chez soi
- Connaître les « trucs » d'un chef cuisinier

Public : Toute personne, débutante ou initiée, intéressée par la cuisine

Durée du module :

Atelier de 3 à 5 h



Programme :

Mise en œuvre de menus en fonction de la saison

Exemples de menus

« Menu de Pâques »

Atelier 1 : Le poisson autrement

- Chartreuse de poisson, crème de persil et sauce au Noilly Prat
- Croustillant de pommes badianes, chantilly chocolat

Atelier 2 : Le carré d'agneau

- Carré d'agneau en croûte persillé avec millefeuille d'artichauts
- Pâte à choux et Paris-Brest

Atelier 3 : La jambonnette de volaille et son entrée

- Gelée de fenouil au safran avec chantilly de langoustine
- Jambonnette de volaille farcie avec Tatin d'oignons

« Poissons d'Avril »

Atelier 1 : Deux techniques pour cuisiner autrement le poisson

- Poisson vapeur accompagné de brochettes caramélisées et beurre de soja
- Rôti de poisson accompagné de fenouil confit à l'anis

Atelier 2 : Pâtisserie de restaurant à l'assiette

- Mousse de poire William au gingembre

« Menus de fin d'année »

Atelier 1 : Les verrines en amuses bouches

- Huitres chaudes en écume de mer
- Gelée de fenouil au safran, chantilly de langoustines

Atelier 2 : Plats

- Tourtière de rouget, caviar d'aubergine et poivrons confits

Atelier 3 : Desserts et décors

- Bavarois au coco, sauce exotique
- Décors chocolat

Valoriser son image en milieu professionnel

Management et cohésion d'équipe

Objectifs général :

Permettre aux salariés de choisir une tenue et une présentation valorisante tout en respectant les contraintes réglementaires professionnelles

Objectifs pédagogiques :

Acquérir les techniques de base pour identifier son harmonie couleur, choisir une coiffure, réaliser un maquillage adapté

Public : Toute personne intéressée par la valorisation de son image en tenant compte des contraintes réglementaires professionnelles (sécurité, hygiène...)

Durée du module : 1 jour



Programme

Identifier son harmonie couleur

- Les bonnes associations vestimentaires de couleurs en fonction de sa propre harmonie
- Test personnel sur les couleurs chaudes ou froides (test du drapping)

Choisir une coiffure

- Le choix de la coupe en fonction de la morphologie
- Le choix des couleurs
- Les techniques de coiffage
- Les différentes techniques et coiffures possibles en situation professionnelle (respect des règles d'hygiène et de sécurité)

Réaliser un maquillage adapté

- Le choix du matériel
- Les règles de base d'un bon maquillage (yeux, bouche, teint)
- Le maquillage selon le teint
- Les bons gestes

A l'issue de la journée, chaque participant se verra remettre par la formatrice, une fiche conseil individuelle personnalisée sur les trois thèmes abordés : harmonie couleurs, coiffure, maquillage.

Hygiène & Sécurité

Sauveteur Secouriste du Travail

Hygiène & Sécurité

Objectifs :

- Etre acteur de la prévention des risques professionnels dans son entreprise
- Agir efficacement face à une situation d'accident, en préservant l'état des victimes, dans l'attente des secours

Public : Tous salariés soumis à des risques professionnels dans leur entreprise

Durée du module : 14 h

Validation

Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail



Programme

Rechercher les dangers persistants pour protéger

- Formation générale à la prévention
- Reconnaître sans s'exposer, les dangers persistants éventuels qui menacent la victime de l'accident et/ou son environnement
- Supprimer ou isoler le danger ou soustraire la victime de la zone dangereuse

De protéger à prévenir

- Repérer des dangers dans une situation de travail
- Supprimer ou isoler des dangers, dans la limite de son champ de compétences, de son autonomie et dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées en matière de prévention

Examiner la victime et faire alerter

- Examiner la(les) victime(s) en amont pour la mise en œuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir
- Faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise

De faire alerter à informer

- Rendre compte sur les dangers identifiés et sur les actions éventuellement mises en œuvre à son responsable hiérarchique et/ou le(s) personne(s) chargée(s) de prévention dans l'entreprise

Secourir

- Effectuer l'action (succession de gestes) appropriée à l'état de la (des) victime(s)

Titres et Certifications

Titre Employé(e) Commercial en Magasin (ECM)

Objectifs :

Devenir un professionnel de la distribution qui exerce son métier en boutique, en moyenne ou grande surface, spécialisée ou non, qui dispose de savoir-faire, de savoir-être et d'une connaissance approfondie des techniques de vente et des produits dont il (elle) s'occupe.

Public : Demandeurs d'emploi suivis par une structure d'accueil

Durée du module : De 74 à 567 h dont 30% de stage en entreprise

Validation : Titre professionnel de niveau V inscrit au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles)

Titre validé dans le cadre d'un partenariat avec l'AFEC Arcachon



Programme

Module 1 - Approvisionner un rayon ou un point de vente

- Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les ranger en réserve ou les acheminer vers la surface de vente
- Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité et les engagements de l'entreprise en terme de développement durable
- Participer au suivi des stocks et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications

Module 2 - Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente

- Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Mettre en valeur les produits pour développer les ventes
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

Annexes au Titre

- Informatique Bureautique
- Anglais
- Alternance et préparation à la vie professionnelle

CQP Employé(e)s d'Etages

Objectifs :

Préparer un Certificat de Qualification Professionnelle Employé(e)s d'Etages et répondre aux besoins des professionnels

Public : Jeunes de 16 à 25 ans ou adultes dans le cadre d'un contrat de professionnalisation

Durée du module :

De 6 à 12 mois, de 150 à 500 h de formation

Validation :

Le CQP est une certification inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles)



Programme

Module 1 – Techniques des étages

- La remise des chambres à blanc
- La remise des chambres en recouche
- La remise en état des sanitaires
- La remise en état des locaux communs
- Le chariot valet
- Les produits d'accueil
- Le linge
- Les tableaux de service
- Les fiches de travail
- L'entreprise et ses contraintes
- Le contrôle des équipements, du linge et du mobilier
- Les anomalies ou dégradations
- La couverture du soir

Module 2 – Matériel et produits

- L'identification, l'utilisation et le stockage des produits d'entretien
- Le fonctionnement du matériel
- Les consignes d'entretien

Module 3 – Petit déjeuner en salle

- Le buffet du petit déjeuner
- L'approvisionnement du buffet
- La mise en place des tables et des plateaux
- L'utilisation des machines
- L'accueil
- Le débarrassage
- La plonge

Module 4 – Petit déjeuner en chambre

- La mise en place d'un plateau
- Les plateaux de petits déjeuners

Module 5 – Accueil, communication, comportement

- Les règles de savoir vivre et de communication
- L'hygiène corporelle et la tenue vestimentaire
- Le respect des consignes
- Le comportement du personnel en contact
- Les règles de sécurité en Hôtellerie

CQP Commis de Cuisine

Programme

Module 1 – Hygiène et Sécurité

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives aux aliments et aux personnes conformes à la réglementation en vigueur (compte tenu de son importance fondamentale, cette compétence devra être évaluée systématiquement sur l'ensemble des modules)

Module 2 – Préparations préliminaires

- Peser et mesurer
- Laver et éplucher les légumes
- Travailler les fruits, agrumes et légumes
- Travailler les condiments
- Utiliser une mandoline, un robot, trancher
- Clarifier des œufs
- Chemiser un moule
- Ouvrir et nettoyer des coquillages
- Travailler la viande, la volaille, les poissons
- Passer au chinois, passer à l'étamine
- Refroidir règlementairement une préparation
- Utiliser des produits semi élaborés

Module 3 – Cuissons

- Cuire dans un liquide
- Cuire des œufs (différentes cuissons)
- Les différents types de cuisson des viandes, abats ou volailles
- Cuire des légumes, des pâtes ou du riz
- Frire des aliments
- Griller, braiser, poêler, sauter : poissons plats et ronds
- Cuire à la vapeur des poissons et viandes
- Cuire avec une sonde
- Gouter les préparations (analyser, rectifier)

Module 4 – Fonds et sauces

- Réaliser des beurres composés crus, des purées de légumes, des sauces et des marinades
- Lier des sauces
- Réaliser une sauce au vin rouge, un fumet de poisson, des fonds et des veloutés
- Utiliser des produits semi-élaborés
- Gouter les préparations (analyser, rectifier)

Module 5 – Pâtisserie

- Beurrer des moules, cirer des plaques
- Utiliser la poche à douille
- Tamiser et fleurir
- Préparer des appareils à flans sucrés et salés
- Chemiser un cercle à entremet
- Réaliser des pâtes, les crèmes (anglaise, pâtissière, fouettée, chantilly)
- Pocher des fruits
- Monter et incorporer des blancs en neige
- Cuire à blanc des fonds de tartes
- Utiliser un nappage
- Cuire au caramel
- Utiliser des produits semi-élaborés
- Gouter les préparations (analyser et rectifier)

Module 6 – Approvisionnement stockage

- Réceptionner et vérifier les denrées livrées
- Ranger les denrées par ordre d'arrivée et à l'endroit approprié
- Effectuer un inventaire simple
- Effectuer des contrôles sur le stockage
- Déconditionner et conserver les étiquettes en vue de la traçabilité

Module 7 – Organisation

- Respecter les fiches techniques
- Ordonnancer son travail en fonction des temps de cuisson et de préparation
- Déterminer les besoins en matériel et leur bonne utilisation
- Organiser son poste de travail
- S'adapter aux situations imprévues
- Travailler en équipe
- Respecter les produits et les souhaits des clients

Module 8 – Distribution

- Préparer le matériel de service
- Dresser et envoyer les plats selon les instructions reçues
- Répondre aux annonces et commandes
- Adapter le contenant au contenu

Module 9 – Remise en état du poste de travail et des locaux

- Nettoyer et ranger le poste de travail
- Participer au rangement et au nettoyage des locaux et du matériel

Objectifs : Acquérir les compétences nécessaires au métier de commis de cuisine

Public : Jeunes de 16 à 25 ans - Adultes

Durée du module : Formation en alternance de 150 à 400 h selon les expériences du candidat

Validation : Le CQP est une certification inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) et reconnue par la convention collective de l'industrie hôtelière



CQP Serveur en restauration option sommellerie

Objectifs :

Acquérir les compétences nécessaires au métier de serveur

Public :

Jeunes de 16 à 25 ans - Adultes

Durée du module :

Formation en alternance de 150 à 400 h selon expérience du candidat

Validation :

Le CQP est une certification inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) et reconnue par la convention collective de l'industrie hôtelière



Programme

Module 1 – Mise en place

- Vérifier la propreté de la vaisselle, des couverts, des ménagères
- Dresser les tables
- Mettre en place des consoles de service
- Participer à la mise en place de la cave du jour et du bar
- Nettoyer les locaux et le matériel
- Préparer les carcasses en fonction des réservations
- Vérifier le matériel à mettre à disposition

Module 2 – Accueil et prise de commande

- Conseiller le client dans ses choix en cas d'hésitation
- Faire goûter et servir les boissons
- Assurer le renouvellement du pain, des boissons et des ménagères
- Proposer et servir les fromages et les desserts
- Proposer et servir des boissons chaudes
- Etre à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- Respecter les circuits de la nourriture pendant le service
- Débarrasser et redresser les tables
- Accueillir les clients
- Proposer les apéritifs et les servir au plateau
- Présenter les supports de vente et informer sur les suggestions du jour
- Adapter le déroulement du service en fonction de l'ordre d'arrivée des clients, du type de commandes et des demandes spécifiques de la clientèle
- Etablir une commande et la transmettre en cuisine avec ses particularités s'il y a lieu

Module 3 – Départ du client

- Etablir les additions
- Effectuer et vérifier les opérations d'encaissement
- Raccompagner les clients et remettre les vestiaires
- Présenter l'addition

Titre ASCA

Assistant de Comptabilité et d'Administration

Objectifs :

- Réaliser les travaux préparatoires d'inventaire, de paie et d'analyse des coûts
- A l'aide d'un logiciel comptable, réaliser des travaux courants, établir de documents de saisie selon l'organisation comptable de l'entreprise.
- Mettre en œuvre des fonctions de base d'un texteur et d'un tableur afin de produire un ou plusieurs documents à partir d'éléments manuscrits ou imprimés.

Public :

Tout public

Durée du module :

De 200 à 450 h

Validation :

Titre Professionnel d'Assistant de Comptabilité et d'Administration de l'Union Professionnelle des professeurs, cadres et techniciens du secrétariat et de la comptabilité.

Certification de niveau IV inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles)



Programme

UC 31 - Gestion comptable de fin d'exercice préparatoire

- Contrôle des comptes
- Les effets
- Comptabilisation des emballages
- Travaux sur TVA
- Salaires
- Opération d'inventaire
- Documents de synthèse
- Comptabilité analytique
- Entraînement à l'examen en condition d'examen

UC2 L - Gestion comptable à l'aide de l'outil informatique

Révisions des principes comptables

- Enregistrements dans un journal unique des opérations d'achats, de ventes et de règlements
- Bilan d'entrée et écritures d'ouverture des comptes
- Les emballages
- La TVA
- Les salaires et charges sociales
- Organisation comptable en système divisionnaire
- Contrôle des comptes
- Rapprochement bancaire
- Lettrage des comptes tiers

UL 11 - Logiciel texteur, fonctions de base

- Saisie, enregistrement, corrections, déplacements, copies
- Recherches, remplacements
- Mise en page marges, tabulation, choix de polices de caractères, bordure, en tête et pied de page, tableau simple
- Impression
- Mettre en forme
- Recopier, déplacer, insérer (lignes, colonnes), supprimer, trier
- Utiliser des fonctions de base de calculs (à manipuler avec des références absolues et/ou relatives) à traiter dans des situations simples
- Réaliser des graphiques simples
- Editer

UL 21 Logiciel Tableur, fonctions de base

- Mise en forme, saisie, recopie, déplacement, insertion suppression, trie
- Utilisation des fonctions de base de calculs
- Réalisation de graphiques simples
- Enregistrement
- Edition

Atelier de Pédagogie Personnalisée

Communiquer en Anglais

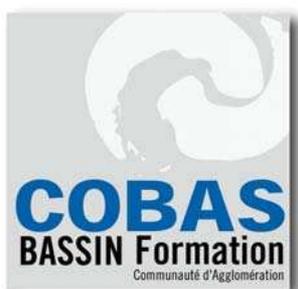


Objectifs :

- Améliorer la communication écrite et orale en langue anglaise
- Connaître le vocabulaire spécifique au secteur professionnel
- Mise à niveau dans le cadre d'une pré-qualification
- Préparation d'examen, de sélections...
- Amélioration des acquis en vue d'un emploi
- Consolidation des acquis à titre professionnel et personnel

Public : Tout public

Durée du parcours : Modulable



Programme

Communication orale

- Anglais courant
- Anglais professionnel (commerce, hôtellerie...)
- Phoning

Communication écrite

- Correspondance
- E-mail

Syntaxe

- Révisions ponctuelles

Enrichissement du vocabulaire

Travail à partir d'un référentiel d'examen ou de concours

- Epreuves d'examen
- Préparation du TOEIC, TOEIC Bridge

Supports pédagogiques

Manuels, Supports créés par les formateurs, CD Rom, Internet, Presse

Un plan de formation individualisé est élaboré en tenant compte des pré-requis et de l'objectif

Comptabilité informatisée



Objectifs :

- Appliquer ses connaissances comptables sur logiciel spécifique
- Tenir les opérations comptables courantes

Public : Tout public

Durée du parcours : Modulable



Programme

Ciel et EBP Gestion Commerciale

- Création devis et factures
- Gestion des stocks, transfert en comptabilité

Ciel et EBP Comptabilité

- Saisie écritures comptables
- Impression documents comptables
- Déclaration TVA
- Documents de synthèse
- Soldes intermédiaires de gestion

Ciel et EBP Paye

- Saisie des données
- Impression des bulletins, livre de paye et déclarations sociales
- Transfert en comptabilité

Ciel Immobilisations

- Tableaux d'amortissement
- Cessions d'immobilisations
- Transfert en comptabilité

Supports pédagogiques

Manuels, Supports créés par les formateurs, CD Rom, Internet, Presse

Un plan de formation individualisé est élaboré en tenant compte des pré-requis et de l'objectif

Comptabilité



Objectifs :

- *Initiation, Perfectionnement, Actualisation des connaissances*
- *Préparation au 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} degré de comptabilité de l'Union Professionnelle*

Public : Tout public

Durée du parcours : Modulable



Programme

Initiation Comptabilité Générale

- Principes comptables
- Enregistrement comptable des opérations courantes

Perfectionnement en Comptabilité Générale

- Contrôle des comptes de tiers et des comptes de trésorerie
- TVA (régimes fiscaux, déclaration, règles d'exigibilité, écritures comptables)
- Salaires et charges sociales (bulletins, déclaration, écritures comptables)
- Travaux de fin d'exercice (écritures d'inventaire, documents de synthèse)
- Travaux préparatoire d'inventaire, de paie et analyse des coûts

Supports pédagogiques

Manuels, Supports créés par les formateurs, CD Rom, Internet, Presse

Un plan de formation individualisé est élaboré en tenant compte des pré-requis et de l'objectif

Français Langue Etrangère



Objectifs :

- *Perfectionner ses méthodes de découpe et transformation des produits de la mer.*
- *Améliorer le service client par la proposition de découpe variée correspondant à la demande*
- *Donner l'image d'un spécialiste dans le domaine de la poissonnerie par la performance et la maîtrise des découpes*

Public : Responsable de rayon, adjoints de rayon, employés.

Durée du module : 2 jours



Programme

Communication orale

- Acte de la parole de la vie quotidienne
- Mises en situation de communication
- Correction phonétique

Communication écrite

- Syntaxe du français
- Règles du français écrit
- Enrichissement du vocabulaire

Civilisation française

- Les traditions et coutumes françaises
- Géographie de la France
- Littérature et références culturelles
- Micro faits sociaux

Supports pédagogiques

Internet

Presse

Manuels

Un plan de formation individualisé est élaboré en tenant compte des prè-s-requis et de l'objectif

Communiquer en Français



Objectifs :

- Consolidation des acquis à titre professionnel ou personnel
- Amélioration de l'expression écrite en vue d'un emploi
- Mise à niveau dans le cadre d'une préqualification
- Préparation de sélections et tests d'entrée en formation qualifiante
- Préparations de concours administratifs
- Re préparation d'examens

Public : Tout public

Durée du parcours : Modulable

Programme

Communication écrite

Communication orale

Amélioration des écrits professionnels

Grammaire et orthographe

Vocabulaire

Elargissement de la culture générale

Travail à partir d'un référentiel d'examen ou de concours

Supports pédagogiques

Manuels, Supports créés par les formateurs, CD Rom, Internet, Presse, Emissions enregistrées

Un plan de formation individualisé est élaboré en tenant compte des pré-requis et de l'objectif



Informatique



Objectifs :

- Découvrir ou s'initier au traitement de texte ou au tableur
- Perfectionner ou actualiser ses connaissances sur les logiciels du Pack Office

Public : Tout public

Durée du parcours : Modulable



Programme

Windows

- Découverte de Windows
- Utilisation et Organisation des dossiers
- Gestion des raccourcis
- Copier et rechercher des fichiers
- Poste de travail et panneau de configuration

Word

- Présentation de courrier, documents
- Publipostage
- Modèles
- Insertion d'objets

Excel

- Environnement
- Calcul et fonctions
- Mise en forme
- Graphique
- Base de données

Access

- Création de bases de données
- Tables, requêtes, formulaires, états
- Réalisation de publipostage et étiquettes

Publisher

- Créer des compositions de type brochure, prospectus, invitations, formulaires, bulletin d'informations

Powerpoint

- Concevoir une présentation assistée par ordinateur pour illustrer des réunions ou conférences

Internet

- Présentation générale
- Les principes de navigation
- Les moteurs de recherche
- Le courrier électronique

Open Office

- Texteur
- Tableur

Supports pédagogiques

Manuels, Supports créés par les formateurs, CD Rom, Internet, Presse

Un plan de formation individualisé est élaboré en tenant compte des pré-requis et de l'objectif

Mathématiques Sciences



Objectifs :

- *Consolider les acquis à titre professionnel et personnel*
- *Se mettre à niveau dans le cadre d'une préqualification*
- *Préparer des concours administratifs*
- *Re préparation d'examens*
- *Soutien aux cours d'enseignement à distance*

Public : Tout public

Durée du parcours : Modulable

Programme

Mathématiques traditionnelles

Mathématiques modernes

Calculs commerciaux

Tableaux numériques Raisonnement logique

Tests psychotechniques

Biologie Humaine

Travail à partir d'un référentiel d'examen ou de concours

Supports pédagogiques

Manuels, Supports créés par les formateurs, CD Rom, Internet, Presse

Un plan de formation individualisé est élaboré en tenant compte des pré-requis et de l'objectif

