



CHR Académie

www.chr-academie.fr

Catalogue de formations 2021



Cafés
Hôtels
Restaurants
Restauration rapide
Traiteurs
Discothèques



obby•share

Votre contact : _____

Une formation avec CHR Académie...



70% de pratique

L'interactivité et les exemples concrets pour une meilleure compréhension.



Formation intra et extra

Formation dans différentes villes.



Dates et horaires

Découvrez le calendrier de formation. Au fur et à mesure des demandes et des besoins, nous ouvrirons de nouvelles dates.



Pré-requis

Aucun niveau spécifique et pré-requis n'est nécessaire pour nos formations.



Adaptation à vos horaires

Déroulement du stage possible en ½ journée.



Data Dock et Qualiopi

CHR Académie est un organisme de formation professionnelle Datadocké et certifié Qualiopi. Nos formations peuvent être financées partiellement ou totalement dans le cadre des dispositifs élaborés par les OPCO ou les FAF. Une demande préalable de prise en charge est nécessaire.

Des formations concrètes et adaptées aux besoins des professionnels des CHRD

COMMUNICATION ET RÉSEAUX SOCIAUX



Être mieux référencé sur Google et gérer son e-réputation

- Améliorer sa visibilité sur internet et son e-réputation 12



Exploiter le potentiel des réseaux sociaux pour votre établissement

- Créer et gérer une page Facebook pour son établissement CHRD 14
- Animer et développer une communauté sur Facebook pour un établissement CHRD 16
- Créer des campagnes publicitaires avec Facebook ads pour le secteur des CHRD 18
- Les outils marketing de Facebook et Instagram 20
- Créer et animer un compte professionnel Instagram pour un établissement CHRD 22
- Exploiter le potentiel des réseaux sociaux pour un établissement CHRD 24



Séduire vos clients avec des visuels de qualité

- Réaliser des photos et vidéos avec son smartphone pour un établissement CHRD 26
- Créer facilement ses propres documents de communication avec Canva (flyers, carte de visite, menu de restaurant, réseaux sociaux) 28



Développer un site internet efficace

- Concevoir son projet de site internet pour un établissement CHRD 30
- Être autonome dans la mise à jour de son site sous Wordpress 32



Communiquer à moindre frais avec vos clients

- Mettre en place des campagnes d'emailing / infolettres efficaces 34
- Créer, promouvoir et valoriser un évènement 36

FORMATION COMMERCIALISATION ET RELATIONS CLIENTÈLES



Commercialisation

- Ventes additionnelles (Restauration, Réception) 38



Relation clientèles

- Accueil et relation client / gestion de conflits 40
- Enchantement client 42
- Accueillir une clientèle étrangère 44
- Savoir accueillir un client en situation de handicap 46

FORMATION GESTION



- **Marge ou crève[®], travailler mieux, gagner plus** 48

Mieux maîtriser les outils bureautiques



- Excel : initiation 50
- Excel : perfectionnement 52

FORMATION MANAGEMENT D'ÉQUIPE



Apprendre à gérer son personnel et instaurer une bonne cohésion d'équipe

- Recruter, accueillir et intégrer les nouveaux embauchés 54
- Gestion et encadrement des équipes 56
- Encadrer une équipe multiculturelle 58
- Devenir un manager inspirant 60
- Manager comme un sportif de haut niveau 62
- Manager une équipe hybride 64
- Prise de parole en public 66

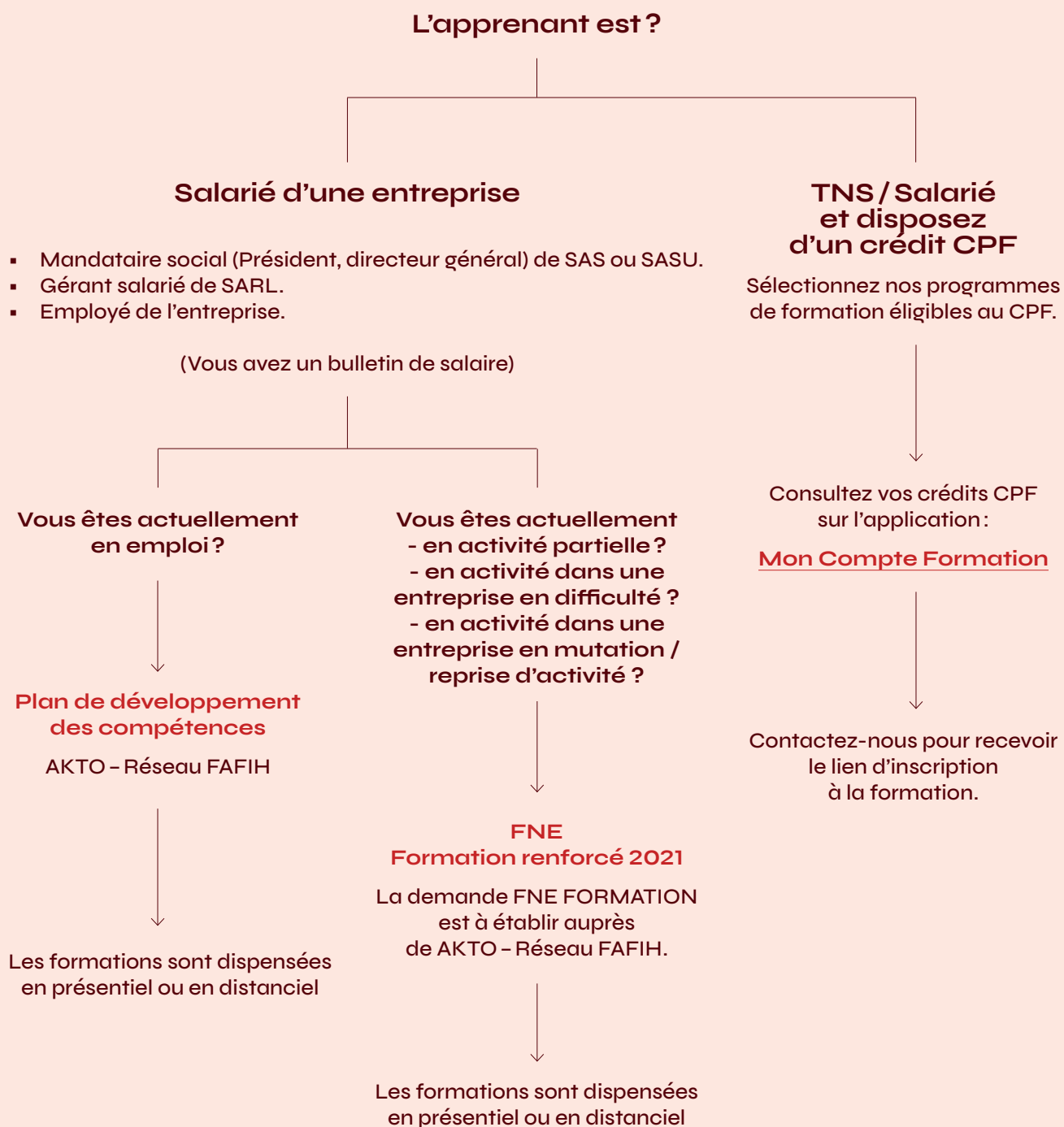
FORMATION QVT (Qualité de Vie au Travail)



Développer une qualité de vie au travail

- Apprendre à mieux se connaître pour atteindre ses objectifs 68
- Gestes et postures en entreprise 70
- Gestion du stress - Gagner en sérénité professionnelle 72
- Comment mieux gérer ses émotions et sa communication en entreprise 74
- Gestion du temps - Devenir productif et serein 76

Les dispositifs de la formation professionnelle :



Qui sommes nous ?



1.1 Identité

Siège social : OBBYSHARE

9 rue de Condé — 33064 — Bordeaux cedex
N° Déclaration d'activité : 75 33 10363 33 auprès
de la préfète de région Nouvelle-Aquitaine.
Siret : 820 014 538 000 20 RCS Bordeaux

1.2 Qui sommes-nous ?

CHR Académie est un organisme de formation spécialisé dans le domaine du digital pour les professionnels du secteur des CHR. Grâce à notre réseau de conseillers et formateurs, nous dispensons des formations dans la France entière.

Selon la réglementation sanitaire en vigueur nous dispensons des formations :

En présentiel :

Nos formations peuvent se dérouler en centre ou directement sur site client.
Nous pouvons organiser nos formations en journée complète ou demi-journée en fonction des besoins et des contraintes de nos clients.

En distanciel :

Les formations sont dispensées à l'aide d'une plateforme de visio-conférence de qualité et sécurisée, intégrant un outil de partage d'écran et de documents ainsi qu'un espace de discussion. Sur demande, nous pouvons vous envoyer les replays de la visio-conférence.

1.3 Nos formateurs

Nos formateurs sont des professionnels du digital (Google Coachs, anciens salariés de Facebook, Community managers...) avec une expertise aux métiers des CHR.

1.4 Notre engagement qualité

Obbyshare répond à l'ensemble des critères du décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

1.5 Nos lieux de formations

Obbyshare dispense ses formations dans ses locaux , 9 rue de Condé à Bordeaux, ou dans vos propres locaux , ou dans des salles de formations .

Tous les lieux de formation sont de type E.R.P
Quelque soit le lieu de formation, les normes d'accessibilité permettent aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer.

Ils nous font confiance...

LE ROUGET NOIR 02100 SAINT-QUENTIN
LE RUBAN BLEU 06160 JUAN-LES-PINS
LE PAN DE BOIS 10450 BRÉVIANDES
LE CASTEL 13160 CHATEAURENARD
LE CAFÉ DU MIDI 13000 LAMANON
HÔTEL MISTRAL 13103 MAS-BLANC-DES-ALPILLES
LE RESTAURANT DU PONT 13750 PLAN-D'ORGON
LE RESTO ROUTE 66 13750 PLAN-D'ORGON
AU COÛ SOUS CLOCHE 13300 SALON-DE-PROVENCE
BAR DE LA POSTE 13300 SALON-DE-PROVENCE
BRASSERIE LE LONGCHAMP 13300 SALON-DE-PROVENCE
LE DIPLÔMATE 13300 SALON-DE-PROVENCE
L'ENTRE 2 CÔTES 13300 SALON-DE-PROVENCE
LE FACE A LA MER 22520 BINIC
LE BENDINAT 22950 TRÉGUEUX
LE JARDIN D'ÉTÉ 29000 QUIMPER
LA CHULETA 33510 ANDERNOS-LES-BAINS
LA VILLA 33510 ANDERNOS-LES-BAINS
LE NEW PUB 33510 ANDERNOS-LES-BAINS
SALSA IMPORT 33510 ANDERNOS-LES-BAINS
HÔTEL DU PARC 33120 ARCACHON
LA CABANE DU BRETON 33120 ARCACHON
LA TABLE DU BOUCHER 33120 ARCACHON
LE PLAY OFF 33260 ARCACHON
PIZZÉRIA DU JEHENNE 33120 ARCACHON
RESTAURANT LE 7 33120 ARCACHON
BRASSERIE L'INCONTOURNABLE 33740 ARÈS
LA GRAVETTE 33980 AUDENGE
LE BAR DU SOLEIL 33130 BÈGLES
LE GAMBETTA 33130 BÈGLES
O'MELTING 33130 BÈGLES
HÔTEL DU DELTA 33380 BIGANOS
ANH KHA 33000 BORDEAUX
BRASSERIE DES DOUANES 33000 BORDEAUX
LA MAISON DU CAFÉ 33000 BORDEAUX
LE B&T BAR 33000 BORDEAUX
LE BISTRO DU MUSÉE 33000 BORDEAUX
LE CABANON MARIN 33000 BORDEAUX
LE CAFÉ DU MUSÉE 33000 BORDEAUX
LE CAFÉ POPULAIRE 33800 BORDEAUX
LE CHAUDRON 33000 BORDEAUX
LE COMPTOIR DES SAVEURS 33000 BORDEAUX
LE NICOT EIRL 33100 BORDEAUX
LE PAVILLON DES BOULEVARDS 33000 BORDEAUX
LE VENETO 33000 BORDEAUX
L'EMBARCADÈRE 33000 BORDEAUX
LES MOULES DU CABANON 33000 BORDEAUX
MOELLEUSES ET PERSILLÉES 33000 BORDEAUX
PORTE QUINZE 33000 BORDEAUX
WATO SITA 33000 BORDEAUX
BISTROT D'ANTAN 33520 BRUGES
CHEZ LES POTES 33650 CABANAC-ET-VILLAGRAINS
LA MISE EN BOUCHE 33260 CAZAUX
LE GAMBETTA 33150 CENON
ZE ROCK 33150 CENON
BAR DE LA POSTE 33270 FLOIRAC
BISTRO 50 33470 GUJAN MESTRAS
LE SANTA MARIA 33470 GUJAN MESTRAS
LES VIVIERS 33470 GUJAN MESTRAS
BISTROT GOURMAND 33470 GUJAN-MESTRAS
LE TÉGALET 33470 GUJAN-MESTRAS
BRASSERIE DU PHARE 33260 LA TESTE-DE-BUCH
HELLO SERVICE TRAITEUR 33260 LA TESTE-DE-BUCH
LE BRÉMONTIER 33260 LA TESTE-DE-BUCH
LE CABANON 33260 LA TESTE-DE-BUCH
LE LONGCHAMP 33260 LA TESTE-DE-BUCH
LE VOILIER 33260 LA TESTE-DE-BUCH
LE WHITE MOUSTACHE 33260 LA TESTE-DE-BUCH
ARTHUR'S PUB 33138 LANTON
BRASSERIE LA
RENAISSANCE 33500 LIBOURNE
LA BRASSERIE DU CAP 33700 MÉRIGNAC
L'APPART 33700 MÉRIGNAC
BAR BRASSERIE DES
CHÂTEAUX 33600 PESSAC
LE ROBINSON 33360 QUINSAC
L'ABSOLU 33330 SAINT-ÉMILION
LA CÔTE BRAISÉE 33330 SAINT-ÉMILION
LA PETITE AUBERGE 35133 LA CHAPELLE-JANSON
HÔTEL LANJUINAIS 35000 RENNES
L'ANNEXE 37000 TOURS
LE CONGRÈS 37000 TOURS
LA CASA LUIS 40600 BISCARROSSE
L'ART HOME 40600 BISCARROSSE

Ils nous font confiance...

CUCINA DES EVENS 44500 LA BAULE
CAFÉ DU COMMERCE 44000 NANTES
LA 500 44000 NANTES
LE LOUIS BLANC 44200 NANTES
MANAÏCHE 44000 NANTES
CAFÉ PEPONE 44700 ORVAULT
CHEZ FERNAND 44800 SAINT-HERBLAIN
LA VILLA ROMA 44880 SAUTRON
HAPPY PÔLE 44120 VERTOU
AUBERGE LE CHEVAL
BLANC 51270 MONTMORT-LUCY
AUX VIEUX REMPARTS 59380 BERGUES
LABEL CÔTE 59910 BONDUES
CH'TI CHARIVARI 59240 DUNKERQUE
LE DOMAINE DES
CIGOGNES 59710 ENNEVELIN
HÔTEL AGENA 59155 FACHES-THUMESNIL
CHEZ DELPHINE 59820 GRAVELINES
BRASSERIE DE LA MAIRIE 59510 HEM
ASIA 59480 LA BASSÉE
IRISH CORNER 59110 LA MADELEINE
LE BONA VIS 59258 LES-RUES-DES-VIGNES
CINÉTALIA RISTORANTE 59810 LESQUIN
CAFÉ L'ABBAYE 59800 LILLE
CAMDEN 59800 LILLE
CLUB MAROT 59800 LILLE
IL PICCOLINO 59000 LILLE
CH'TI CHARIVARI 59160 LOMME
AUBERGE DE LA GARENNE 59700 MARCQ-
EN-BAROEUL
LE BÔ JARDIN 59100 ROUBAIX
L'EXPRESSO 59113 SECLIN
LA PAUSE 59650 VILLENEUVE-D'ASCQ
LE BISTROT D'ANGÈLE 59650 VILLENEUVE-D'ASCQ
COMPTOIR DES HALLES 62000 ARRAS
L'ŒUF OU LA POULE 62000 ARRAS
HÔTEL DE LA PAIX 62450 BAPAUME
AU COÇ ILLICO 62400 BÉTHUNE
L'ARDOISE 62300 LENS
OH SAPRISTI 62300 LENS
TOMATE CERISE 62950 NOYELLES-GODAULT
LA BOUDINIÈRE 62215 OYE PLAGE
AU BON COIN 62840 SAILLY-SUR-LA-LYS
HÔTEL CHÂTEAU DE LANDSBERG 67140 BARR

HÔTEL RESTAURANT GILG 67140 MITTELBERGHEIM
HÔTEL GUEST SEASON 67000 STRASBOURG
LIMONCELLO 67200 STRASBOURG
RESTAURANT IL GIRASOLE 67000 STRASBOURG
RESTAURANT L'AUTRE CÔTÉ 67000 STRASBOURG
À LA PORTE HAUTE 68240 KAYSERSBERG
AU LION D'OR 68240 KAYSERSBERG
AUBERGE DE SUNDHOFFEN 68280 SUNDHOFFEN
JOLIS MÔMES 75013 PARIS
LE CHANTEFABLE 75020 PARIS
LE COLIMAÇON 75004 PARIS
LE SETTEBELLO 75016 PARIS
MARIETTE 75007 PARIS
LE CANNIER 83500 LA SEYNE-SUR-MER
LA PITCHOULINE 83110 SANARY-SUR-MER
CAFÉ JULIEN 84000 AVIGNON
CAFÉ THIERS 84000 AVIGNON
EAT 84000 AVIGNON
LE BARRIO 84000 AVIGNON
LE CHARRETIER 84000 AVIGNON
LE CUL DE POULE 84000 AVIGNON
LE FLOURDILIZ 84000 AVIGNON
LE GALLIA 84000 AVIGNON
LE MILANO 84000 AVIGNON
LE PIE KAFE 84000 AVIGNON
LE SECRET 84000 AVIGNON
L'INSTANT 84000 AVIGNON
MAISON DE LA TOUR 84000 AVIGNON
NAKA 84000 AVIGNON
BAR HÔTEL RESTAURANT DE
L'OUVEZE 84370 BÉDARRIDES
LE NUMÉRO 3 84370 BÉDARRIDES
CAFÉ FIN DU SIÈCLE 84300 CAVAILLON
L'AUTENTI 84300 CAVAILLON
LE BOUCHON LYONNAIS 84300 CAVAILLON
LE COSY PUB 84300 CAVAILLON
LE PARTAGE 84300 CAVAILLON
LE PASSAGE 84300 CAVAILLON
LES GERARDIES 84300 CAVAILLON
L'OZIO 84300 CAVAILLON
VERSION LATINE 84300 CAVAILLON
LE ROMA LEA 84470 CHÂTEAUNEUF-DE-
GADAGNE
L'OASIS 84220 COUSTELLET

LA PETITE HISTOIRE 84400 GARGAS
LE PARIS 84130 LE PONTET
BELLA VITA 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
CHEZ VANINA 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
GRAND CAFÉ DE LA SORGUE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
HÔTEL CANTOSORGUE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
ITALIAN CAFFÈ 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LA BELLEVUE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LA CABANE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LA LIBELLULE DE LA SORGUE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
L'ATELIER DE JULIETTE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LE BEER'S CHOPE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LE CAFÉ DU VILLAGE 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LE CARRÉ ROND 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LE COURS D'EAU 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LE NÉGO 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LES TERRASSES BY DAVID & LOUISA 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
LA BASTIDE DU BOIS BRÉANT 84660 MAUBEC
LE 17 PLACE AUX VINS 84660 MAUBEC
CAFÉ DE PARIS 84170 MONTEUX
ENTR'POTES 84170 MONTEUX
HOSTELLERIE BLASON DE PROVENCE 84170 MONTEUX
LES LAURIERS ROSES 84140 MONTFAVET
LE TI CAFÉ 84310 MORIÈRES-LES-AVIGNONS
PHIL'S PUB 84310 MORIÈRES-LES-AVIGNONS
LE MAS DU LORIOT 84220 MURS-EN-PROVENCE
LA ROSE DE TETOUAN 84100 ORANGE
LE PALACE BVS 84100 ORANGE
BRASSERIE DE LA NESQUE 84210 PERNES-LES-FONTAINES
HOTEL L'HERMITAGE 84210 PERNES-LES-FONTAINES
LOGIS HÔTEL LA GOUTTE D'EAU 84210 PERNES-LES-FONTAINES
LE CAFÉ DE LA POSTE 84440 ROBION
BISTROT DES ROQUES 84220 SAINT-PANTALEON
LA MARGELLE 84450 SAINT-SATURNIN-LES-AVIGNON
LE PRESOIR 84260 SARRIANS
CÔTÉ COURS 84210 ST-DIDIER
LE CAFÉ DU SIÈCLE 84210 ST-DIDIER
AUBERGE AU BORD DU LAC 88400 GÉRARDMER
AUBERGE DE GROUVELIN 88400 GÉRARDMER
L'AUBERGADE 88400 GÉRARDMER
MONT SUSHI 88400 XONTRUPT-LONGEMER
LE LUTETIA 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT
MONBISTROT 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT
ARCHIBALD 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX
TITITOUAREG 92120 MONTROUGE
LE CAPRI 93100 MONTREUIL
UMIH ANTIBES-JUAN-LES-PINS 06160 ANTIBES
UMIH DORDOGNE 24000 PERIGUEUX
UMIH EURE-ET-LOIR 28000 LUISANT
UMIH NOUVELLE AQUITAINE 33000 BORDEAUX
UMIH GIRONDE 33000 BORDEAUX
UMIH BERRY 36000 CHÂTEAURoux
UMIH INDRE-ET-LOIRE 37000 TOURS
UMIH LANDES 40100 DAX
UMIH LOIR-ET-CHER 41000 BLOIS
UMIH LOIRET 4550 SAINT-JEAN-LE-BLANC
UMIH PAYS BASQUE 64200 BIARRITZ
UMIH BÉARN ET SOULE 64000 PAU
UMIH DEUX-SÈVRES 79000 NIORT
UMIH VIENNE 86000 POITIERS
UMIH HAUTE-VIENNE 87000 LIMOGES

Ce que nos clients pensent de nos formations



Célia MOREL,
LE PAVILLON DES BOULEVARDS
– BORDEAUX

« CHR Académie c'est des formateurs à l'écoute et professionnels qui vous aident à avoir une meilleure visibilité pour votre établissement avec plein de petites astuces simples. Grâce aux formations que j'ai suivies, je maîtrise parfaitement tous les réseaux sociaux, mon site internet... et nous gagnons en clientèle. Je vous recommande vivement de faire appel à eux ! »



Laurence UGOLINI,
LE RUBAN BLEU
– ANTIBES.

« Une formation très enrichissante et pertinente!!! J'ai vraiment découvert beaucoup de choses sur les réseaux sociaux!! Le tout dispensé par un formateur au top et en plus dans la bonne humeur!!! Je recommande vivement!!!



Sylvie GAUTHIER,
LE SECRET
– AVIGNON

« Belle découverte de nouveaux outils; je croyais cela impossible (ancienne génération;) et tout s'est très bien passé! à refaire et à poursuivre. »



Jean-Philippe COHEN,
HELLO SERVICE TRAITEUR
– LA TESTE-DE-BUCH

« Excellent centre de formation. Note 5* attribuée aussi à Vincent et Rodrigue qui sont deux formateurs au top! Merci pour votre professionnalisme et l'expertise que vous m'avez apportée! »

Retrouvez les avis et recommandations de nos clients sur :



Notre fiche Google My Business



Notre page Facebook

10

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Les témoignages de nos stagiaires et formateurs en vidéo sur notre chaine Youtube



Retrouvez les autres témoignages vidéos de nos stagiaires et formateurs sur :



Notre chaîne Youtube
CHR Académie



Notre compte Instagram
@chracademie

Améliorer sa visibilité sur Internet et son e-réputation

#NOTORIÉTÉ #VISIBILITÉ #GAINDECLIENT

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
3000 € HT

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Présentation de la formation :

Améliorer sa visibilité sur Internet signifie que l'on puisse trouver facilement votre établissement sur un moteur de recherche comme Google et convaincre le client de vous choisir grâce à des photos et des visuels de qualité, et également par une bonne gestion des avis clients.

Après une recherche locale (ex : restaurant + ville), 59% des personnes visitent l'établissement et 90% des personnes agissent dans les 24h. Grâce à nos stratégies de visibilité, vous intéresserez donc directement des clients potentiels.

Les avis clients peuvent être des arguments qui feront la différence quant au choix de votre établissement et influencent directement votre référencement sur internet.

Mais ils peuvent également nuire à la réputation de votre entreprise. C'est pour cela qu'il est important de mettre en place des actions et une stratégie de gestion des avis clients.

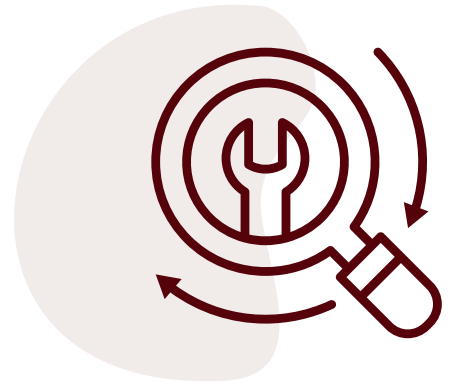
À savoir que, 84% des personnes interrogées affirment qu'une réponse de la direction appropriée à un avis négatif améliore leur impression sur l'établissement. Une bonne stratégie de réponse est donc profitable.

Cette formation a pour objectif de vous apporter les clés de votre visibilité sur internet et d'adopter les bonnes pratiques de réponse à la gestion des avis client sur les différentes plateformes. Elle sera également animée par des exercices pratiques.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Comprendre les enjeux d'internet et les nouveaux comportements.
- Analyser sa présence sur Internet et identifier ses concurrents.
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques pour optimiser sa visibilité et son référencement sur Google.
- Mesurer les enjeux des avis clients.
- Connaître les bonnes pratiques pour répondre aux avis positifs ou négatifs.



Le programme de formation :

Les nouveaux comportements et attentes des consommateurs sur Internet.

- Les nouvelles tendances et outils utilisés par les consommateurs sur Internet.
- Les facteurs déterminants pour le choix d'un établissement.

Analyser sa présence sur Internet.

- Comprendre la page de résultats sur Google.
- Mesurer son indice de visibilité.
- Analyser ses concurrents directs.

Être présent lors de la recherche des internautes et optimiser son référencement.

- Les outils mobiles de recherche et la géolocalisation.
- Google My Business et Apple Maps Connect.
- Les bonnes pratiques pour un référencement optimisé sur Google.
- Être présent sur les annuaires et sites d'avis influents.
- Cas pratiques.

Comprendre l'importance des avis clients dans le choix d'un établissement sur Internet.

- L'enjeu des avis clients.
- Les principaux sites d'avis.
- La nouvelle norme Afnor NF Z74 – 501.
- Analyser les différents sites qui diffusent des avis sur votre établissement.
- Cas pratiques.

Répondre aux avis, les bons réflexes à adopter.

- Quelle attitude adopter face aux avis.
- Comment récupérer davantage d'avis de ses clients.
- Décrypter les avis.
- Les bonnes pratiques pour répondre aux avis.
- Cas pratiques.

Dénoncer un avis.

- Les règles de dépôt des avis.
- Détecter les faux avis.
- Argumenter sa réclamation.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Créer et gérer une page Facebook pour son établissement CHR

#COMMUNAUTÉ #FIDÉLISER #GAINDECLIENT

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

21 HEURES
3 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

CPF
ÉLIGIBLE

TARIF STAGE
4500 € HT

Présentation de la formation :

**Vous n'avez pas de page Facebook !
Ou vous avez une page Facebook mais vous débutez !**

Avec ses 31 millions d'utilisateurs en France, Facebook est un outil de communication à part entière.

Facebook permet notamment d'animer, créer de l'attachement autour d'un hôtel / restaurant et gérer les relations avec vos clients et de les fidéliser.

Cette formation a pour but de rendre autonomes les non spécialistes du numérique dans la création, l'administration et la promotion de leur page Facebook.

La formation est certifiante, reconnue par l'État et éligible au Compte Personnel de Formation (CPF). Elle est donc référencée sur le site Mon Compte Formation.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Définir une stratégie de communication sur Facebook.
- Créer, gérer et animer une page Facebook pour les professionnels.
- Mettre en place des contenus écrits et visuels.
- Maîtriser les différentes fonctionnalités d'une page Facebook professionnelle.
- Générer et interpréter des statistiques de flux sur Facebook.
- Mettre en place des actions d'amélioration de l'audience d'une page Facebook entreprise.
- Mettre en place des campagnes publicitaires sur Facebook Ads.



Le programme de formation :

Comprendre le fonctionnement et auditer les performances d'une page Facebook.

- Comprendre les possibilités de communication et les enjeux liés aux réseaux sociaux pour un professionnel.
- Créer et paramétrer une page Facebook professionnelle.
- Identifier et comprendre les indicateurs de performance d'une page Facebook.
- Analyser et interpréter les statistiques de performance.

Optimiser le fonctionnement d'une page Facebook.

- Définir un planning de publication.
- Créer des visuels adaptés.
- Rédiger des contenus et publier des posts.
- Développer l'audience de manière naturelle et payante.
- Organiser l'amélioration continue d'une page Facebook.
- Mettre en place une campagne publicitaire Facebook Ads.

Élaborer une stratégie de développement ou d'amélioration d'une page Facebook.

- Définir la ou les cibles de communication de vos réseaux sociaux (définition de Personas).
- Déterminer des objectifs de communication adaptés à la situation d'une entreprise.
- Élaborer une ligne éditoriale et définir des contenus adaptés.
- Prioriser les actions à mener pour le développement ou l'optimisation d'une page Facebook grâce à une feuille de route stratégique.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation. Certificat de capacité à la création et à la gestion d'une page Facebook pour une entreprise.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Animer et développer une communauté sur Facebook pour un établissement CHR

#FIDÉLISER #DÉVELOPPEMENT RÉSEAU #COMMUNAUTÉ

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
3000 € HT

Présentation de la formation :

Vous avez déjà une page Facebook et vous souhaitez vous perfectionner !

Animer votre page Facebook vous rapproche de vos clients. Facebook fournit un certain nombre d'outils très pertinents et intéressants dont il faut savoir tirer profit dont les statistiques. Elles vont vous permettre de mieux connaître vos fans, vos clients, afin de mieux orienter et optimiser vos publications, vos fréquences d'envoi...

La diffusion de posts, vous donnera l'opportunité de promouvoir votre publication grâce au « Boost » proposé par Facebook afin de mettre en avant et augmenter la visibilité de votre contenu et ainsi séduire de nouveaux prospects potentiels.

Cette formation va, non seulement vous permettre de mieux communiquer mais aussi de fidéliser vos clients et d'en attirer de nouveaux en maîtrisant les différents outils que proposent Facebook.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

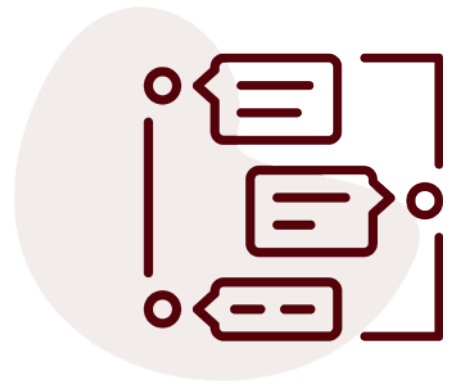
PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Créer et administrer une page Facebook dans un cadre professionnel.
- Définir une stratégie de communication sur Facebook.
- Maîtriser la publication d'informations et d'événements.
- Promouvoir sa page et développer une communauté.
- Réaliser des campagnes publicitaires avec Facebook Ads.



Le programme de formation :

Présentation de Facebook.

- Les chiffres clés de Facebook.
- Le vocabulaire de Facebook.
- Le fonctionnement de Facebook, profil et page.

Créer sa page Facebook.

- Choix du type de page.
- Configurer sa page.
- Illustrer sa page.

Publier des informations et créer des événements.

- Les interactions Facebook (j'aime, partage, commentaires).
- Les publications.
- Créer un événement.
- Programmer ses diffusions.

Faire connaître sa page Facebook.

- Les interactions avec une page Facebook.
- L'acquisition de Fan.

Animer sa communauté Facebook.

- Comprendre les besoins de sa communauté.
- Mettre en place une ligne éditoriale.
- Organiser des jeux et concours.
- Valoriser ses Fans.

Mesurer la performance de sa page.

- Les statistiques de sa page.
- Les actions correctives.

Facebook Ads.

- Les types de publicités.
- Création d'une campagne.
- Définir sa cible et zone de chalandise.
- Définir son budget.
- Analyser les résultats de sa campagne.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Créer des campagnes publicitaires avec Facebook Ads pour le secteur des CHR

#GAINDECA #PROMOUVOIR #GAINDECLIENTS

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
1500 € HT

Présentation de la formation :

Les publicités sur Facebook vous permettent de vous faire connaître et gagner de nouveaux clients sur le plus grand réseau social, avec 31 Millions d'utilisateurs en France.

Pour obtenir de bons résultats, vous devez impérativement comprendre les différents types de publicités Facebook et les options de ciblage. Les différentes fonctionnalités vous permettront d'atteindre précisément votre public cible. Facebook s'assure ainsi que vos publicités atteignent les utilisateurs les plus susceptibles de venir dîner ou déjeuner dans votre restaurant.

Cette formation va vous permettre de cibler vos publicités, choisir le format d'annonce (lien, annonce multiproduits, photo, vidéo...), budgéter votre campagne publicitaire mais également de bien cibler votre public en exploitant de nombreux critères comme l'âge, le sexe, la localisation, ou bien les centres d'intérêts afin vous que puissiez mettre en place vos campagnes publicitaires sur Facebook aux meilleurs coûts.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Mettre en place des campagnes publicitaires sur Facebook Ads.
- Analyser les statistiques d'une campagne Facebook Ads.



Le programme de formation :

Réaliser ses campagnes publicitaires avec Facebook Ads.

- Créer un compte Facebook Ads.
- Connaître les types de publicités.
- Création d'une campagne.
- Définir sa cible et zone de chalandise.
- Définir son budget.
- Programmer sa campagne publicitaire.
- Analyser les résultats de sa campagne.
- Cas pratiques.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Les outils marketing de Facebook et Instagram

#EXPERTISE #RENTABILITÉ #INVESTISSEMENT

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
3000 € HT

Présentation de la formation :

Le Business Manager est une plateforme Facebook gratuite où vous pouvez organiser et gérer vos pages Facebook et comptes Instagram.

Avec le Business Manager vous pouvez suivre vos publicités sur Facebook et Instagram de manière plus efficace grâce à de simples aperçus et des vues détaillées de vos dépenses et impressions publicitaires.

En utilisant le Pixel Facebook vous pouvez exploiter des informations cruciales afin de créer des publicités Facebook optimisées et mieux ciblées. Vous pouvez ainsi améliorer le taux de conversion de vos publicités Facebook et obtenir un meilleur retour sur investissement.

Cette formation vous permet d'utiliser les outils Marketing avancés sur Facebook et Instagram et d'améliorer le taux de conversion de vos publicités Facebook et Instagram pour obtenir un meilleur retour sur investissement.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Comprendre le fonctionnement du business Manager de Facebook.
- Créer ses audiences et concevoir ses campagnes publicitaires.
- Analyser les performances des campagnes publicitaires.

20

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Le Business Manager de Facebook.

- Création.
- Paramétrage.

Le Pixel facebook [Tracking web].

- Quezaco ?
- Installation.
- Troubleshooting.
- Usage et force.

Les Audiences.

- Ciblage libre + Audience Insight.
- Audiences personnalisées.
- Audiences Similaires.

Les Campagnes Publicitaires (Gestionnaire des publicités).

- Campagne d'engagement (boost post)
- Campagne de lead ads (Facebook)
- Campagne de lead (website conversion).

Analyse des résultats.

- Définition des KPI.
- Création d'une vue personnalisée.

Inspiration et Benchmark.

- Facebook Ads library Hashtagify.
- Creative hub.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Créer et animer un compte professionnel Instagram pour un établissement CHR

#VISIBILITÉ #IMAGE #NOTORIÉTÉ

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
1500 € HT

Présentation de la formation :

Aujourd'hui, tout le monde prend des photos de ce qu'il prépare ou mange et aime le partager sur Instagram. Alors pourquoi, ne pas vous y mettre et partager votre cuisine et vos spécialités, mettre en avant votre univers. Diffuser des photos de vos plats, de vos salles ou bien encore de votre équipe.

C'est un réseau social qui permet d'éditer et de partager des photos et vidéos depuis votre smartphone. Ce réseau social compte plus de 500 millions d'utilisateurs actifs dans le monde dont environ 10 millions en France.

80% des visiteurs en ligne vont regarder des vidéos, tandis que seulement 20% liront le contenu du site.

C'est un moyen de partager des informations tels que le changement de menu, annoncer vos plats du jour... En d'autres termes augmenter votre notoriété et votre CA.

Cette formation va vous permettre de comprendre l'utilisation d'hashtags, de communiquer sur Instagram et d'en maîtriser les fonctionnalités afin de concevoir et développer votre compte.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Créer et animer un compte professionnel Instagram.



Le programme de formation :

Développer sa présence sur Instagram.

- Connaître la différence entre les comptes personnels et professionnels.
- Créer et optimiser un profil professionnel.
- Evaluer plusieurs profils professionnels.
- Utiliser Instagram : Publiez des photos, vidéos, stories, direct...
- Les bonnes pratiques pour développer ses abonnés.
- Cas pratiques.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Exploiter le potentiel des réseaux sociaux pour un établissement CHR/D

#VISIBILITÉ #DEVELOPPEMENTRESEAU #GAINDECLIENTS

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

28 HEURES
4 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
6000 € HT

Présentation de la formation :

Les différents réseaux sociaux sont devenus des médias à part entière. C'est sur ces plateformes que des millions d'individus échangent régulièrement. Les réseaux sociaux ne sont pas seulement pour un usage privé mais également pour acquérir de nouveaux clients, présenter votre nouvelle carte, communiquer sur un événement particulier... Mais les connaissez-vous réellement et maîtrisez-vous vraiment leurs usages ?

Les réseaux sociaux en quelques chiffres : 40 % des consommateurs utilisent les réseaux sociaux pour découvrir de nouveaux restaurants, 78 % des internautes utilisent le Web pour réserver un séjour à l'hôtel et 90 % y mènent leur recherche d'information, 324 millions de publications sur le hashtag #food et 26 millions de publications sur le hashtag #restaurant.

Cette formation vous permettra de devenir un expert des réseaux sociaux et d'utiliser le réseau social correspondant à vos objectifs de communication.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Savoir sélectionner les réseaux sociaux utiles à sa communication.
- Concevoir une ligne éditoriale sur les réseaux sociaux.
- Créer et animer une page professionnelle sur Facebook.
- Créer et animer un compte professionnel Instagram.
- Créer et gérer un compte professionnel sur LinkedIn.
- Créer et gérer des campagnes publicitaires avec Facebook ADS.



Le programme de formation :

Déterminer les réseaux sociaux en adéquation avec la communication de son établissement.

- Panorama des réseaux sociaux.
- Les réseaux sociaux par catégories d'âge et leurs usages.
- Analyser les informations sur son établissement qui sont diffusées par les clients sur les réseaux sociaux.
- Sélectionner les réseaux sociaux en fonction de ses objectifs de communication.
- Concevoir une ligne éditoriale sur les réseaux sociaux.

Exploiter le potentiel de Facebook pour acquérir et fidéliser sa clientèle.

- Le vocabulaire de Facebook.
- Comprendre, les lieux, les pages et comptes sur Facebook.
- L'application Facebook Local.
- Réaliser une publication optimisée.
- Créer des événements.
- Programmer ses publications et événements.
- Les bonnes pratiques pour animer une communauté sur Facebook.
- Cas pratiques.

Développer sa présence sur Instagram.

- Connaître la différence entre les profils personnels et professionnels.
- Créer et optimiser un profil professionnel.
- Evaluer plusieurs profils professionnels.
- Utiliser Instagram : Publiez des photos, vidéos, stories, direct...
- Les bonnes pratiques pour développer ses abonnés.
- Cas pratiques.

Développer une clientèle d'affaires et de groupes avec LinkedIn.

- Comprendre le fonctionnement de LinkedIn.
- Créer et optimiser un compte LinkedIn.
- Créer et animer une page LinkedIn.
- Publier sur LinkedIn.
- Les bonnes pratiques pour développer son réseau professionnel.
- Cas pratiques.

Réaliser ses campagnes publicitaires avec Facebook ADS.

- Créer un compte Facebook Ads.
- Connaître les types de publicités.
- Création d'une campagne.
- Définir sa cible et zone de chalandise.
- Définir son budget.
- Programmer sa campagne publicitaire.
- Analyser les résultats de sa campagne.
- Cas pratiques.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Réaliser des photos et vidéos avec son smartphone pour un établissement CHRD

#AUTONOMIE #IMAGE #EXPERTISE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

21 HEURES
3 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4500 € HT

Présentation de la formation :

Devenue un puissant vecteur d'émotions, la photographie et la vidéo sensibilisent, informent et font réagir.

Elle permet de mettre en avant votre restaurant / hôtel, vos plats, vos chambres, un évènement particulier, une actualité de votre structure.... 80% des visiteurs en ligne vont regarder des vidéos, tandis que seulement 20% liront le contenu du site. Une image vaut 1000 mots et une vidéo d'1 minute est l'équivalent de 1.8 millions de mots ;

C'est une image ou une vidéo qui vous donne envie de lire le texte et non le texte qui donne envie de regarder une image ou une vidéo. Alors faut-il encore se poser la question de mettre en place des visuels de qualités sur vos canaux digitaux ?

Lors de cette formation et par le biais d'exercices et de cas pratiques, vous connaîtrez les techniques de bases d'une prise de vue, vous réaliserez des mises en scène pour vos photos et vidéos afin d'être autonome pour diffuser vos visuels sur vos différents canaux de communication, site internet et réseaux sociaux, flyers...

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Connaître les techniques de bases pour réaliser une prise de vue photographique.
- Mettre en scène et améliorer ses photographies.
- Créer des photomontages pour les réseaux sociaux.
- Filmer avec un smartphone, gérer le cadrage et les mouvements.
- Effectuer un montage vidéo simple avec son smartphone.



Le programme de formation :

Les techniques de base pour réussir ses photos (7 heures).

- Connaître les tendances et styles actuels des photos dans le secteur des CHR.D.
- Les formats et caractéristiques des photos pour le web.
- Apprendre les techniques de base d'une prise de vue.
- Savoir mettre en scène ses photographies.
- Améliorer ses photographies sans les tronquer.
- Créer rapidement un photomontage pour les réseaux sociaux avec son mobile.
- Cas pratiques.

Réaliser de belles vidéos avec son smartphone (14 heures).

- Connaître les tendances et styles actuels des vidéos pour le secteur des CHR.D.
- Apprendre les techniques de base pour réaliser une vidéo.
- Savoir mettre en scène ses vidéos.
- Réaliser le montage de ses vidéos à partir d'un mobile.
- Diffuser ses vidéos sur son site internet et les réseaux sociaux.
- Cas pratiques.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Créer facilement ses propres documents de communication avec Canva (flyers, carte de visite, menu de restaurant, réseaux sociaux)

#ÉCONOMIES #AUTONOMIE #PROMOUVOIR

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
3000 € HT

Présentation de la formation :

Canva est un outil gratuit qui a pour objectif prioritaire de démocratiser la conception graphique en rendant accessible au plus grand nombre des techniques et des outils auparavant réservés aux seuls professionnels du graphisme. Il permet donc à chacun de réaliser de beaux visuels pour le web (site internet ou les réseaux sociaux...) ou pour l'impression (Flyers, carte de visite, carte et menus...) sans connaissance technique préalable.

Cette formation vous permet de réaliser facilement vos propres visuels et supports de communication. Ainsi, vous êtes autonome dans la création de vos documents et vous pourrez créer tous les visuels que vous souhaitez tout en réalisant d'importantes économies.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

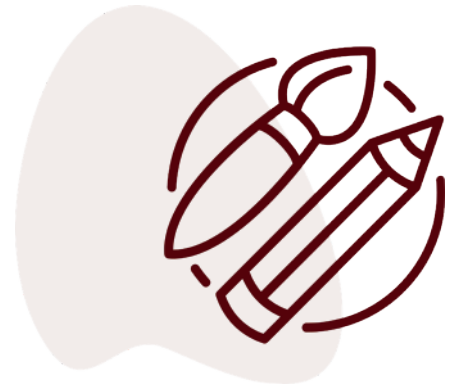
PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Comprendre l'importance d'une charte graphique.
- Connaître les différents formats d'images par rapport à leurs usages (site web, réseaux sociaux, flyer, carte de visite, Menu de restaurant...).
- Connaître les fonctionnalités d'un outil de création visuel comme Canva.
- Savoir créer des modèles de conception d'images réutilisables.
- Créer des compositions personnalisées.



Le programme de formation :

Les principaux formats d'images en fonction des usages.

- Images pour le web.
- Images pour les réseaux sociaux.
- Images pour le print : Flyer, carte de visite, affiche...

Présentation des fonctionnalités de l'outil Canva.

- Création d'un compte.
- Les fonctionnalités gratuites et payantes de Canva.
- Les formats d'images présélectionnés.
- Créer un format d'image personnalisé.

Démarrer sa création visuelle.

- Les modèles de composition graphique.
- Photos : La banque d'images de Canva.
- Les éléments graphiques.
- Le texte : Gérer les insertions de texte.
- L'arrière-plan d'une composition.
- Téléchargement : Utiliser vos propres images.
- Enregistrer sa création visuelle.
- Les différents formats de fichier pour exporter votre création visuelle.

Atelier pratique : conception d'un ou plusieurs visuel(s) en fonction de votre contexte.

- Créer vos visuels sur les réseaux sociaux.
- Créer vos visuels pour votre site internet ou vos articles de blogs.
- Créer un visuel pour un emailing.
- Créer un flyer d'invitation, carte de visite.
- Créer une carte de restaurant.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Concevoir son projet de site internet (cahier des charges) pour un établissement CHRD.

#PROJET #DIGITALISER #AUTONOMIE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

21 HEURES
3 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4500 € HT

Présentation de la formation :

La mise en place d'un site internet est un moment crucial pour un établissement. Sa réussite dépendra autant de votre capacité à définir avec précision votre stratégie et à réaliser une expression de besoins claire et détaillée. La définition des besoins à travers un cahier des charges complet est pourtant fréquemment négligée.

Négliger cet aspect du projet revient à jouer à la loterie, en espérant que le prestataire puisse deviner ce que le commanditaire a derrière la tête, et le transcrire miraculeusement en produisant le site internet ou l'application mobile adapté.

Se désintéresser de la phase de conception de son futur site internet, c'est donc prendre le risque de ne pas obtenir ce que l'on s'imaginait. Pire encore, c'est engendrer des coûts et délais supplémentaires en fin de prestation qui n'étaient pas prévus et auraient pu être évités.

C'est la raison pour laquelle nous avons créé ce module : transmettre les compétences nécessaires pour qu'une entreprise puisse définir la conception fonctionnelle et technique de son futur site internet, gérer le projet avec son prestataire, et diminuer in fine le coût consacré au projet tout en augmentant la qualité du rendu final.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Définir sa stratégie de communication digitale.
- Identifier les fonctionnalités attendues.
- Réaliser la conception fonctionnelle et technique du site internet.
- Rédiger le cahier des charges complet (arborescence, zonings et backlog).
- Réaliser un appel d'offres et savoir choisir son prestataire.
- Piloter un projet web avec un prestataire de manière agile.



Le programme de formation :

Initialiser un projet de création ou de refonte de site web.

- Comprendre les enjeux liés à la création d'un site web et à la rédaction d'un cahier des charges.
- Analyser le positionnement digital d'une structure au lancement d'un projet web.
- Identifier les forces et faiblesses d'une structure dans sa gestion des outils web (notamment le site).
- Établir un résumé opérationnel, ou "Executive summary", du contexte de lancement de projet.
- Connaître les différents maillons de la chaîne de production d'un site internet.
- Comprendre les enjeux liés au choix d'un socle technique de développement de site.
- Comprendre les enjeux spécifiques liés à la qualité gravitant autour de la création du projet web (performance, compatibilités navigateur, accessibilité web, etc...).
- Comprendre les enjeux liés à l'hébergement, au nom de domaine et à la protection intellectuelle.

Définir la stratégie de développement d'un site web.

- Définir une stratégie de refonte ou de création de site adaptée à une entreprise / organisation, à ses ressources humaines et à ses enjeux de développement.
- Établir le tableau de positionnement stratégique d'un site internet en création / refonte.
- Définir l'organisation d'un projet web (réfèrent, temps consacré, définition d'un budget et d'un planning, etc.).

Optimiser le fonctionnement d'une page Web.

- Réaliser une arborescence pour la création / refonte d'un site internet.
- Réaliser des zonings pour la création / refonte d'un site internet.
- Réaliser un listing des fonctionnalités, ou "backlog", pour la création / refonte d'un site internet.
- Agréger les pièces d'initialisation d'un projet web au sein d'un cahier des charges complet.
- Apprendre à gérer un projet web en méthode Agile.
- Apprendre à mener une consultation par appel d'offres.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Être autonome dans la mise à jour de son site sous WordPress

#AUTONOMIE #ÉCONOMIE #GAINDETEMPS

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
1500 € HT

Présentation de la formation :

Vous souhaitez modifier des informations sur votre site internet mais vous ne savez pas par où commencer ? Pas de panique, notre formation « Être autonome dans la mise à jour de son site internet sous WordPress » vous permettra de retrouver une totale autonomie et la liberté de pouvoir changer vos informations avec une facilité déconcertante.

Dans ce programme, vous apprendrez à comprendre l'interface administrateur du CMS Wordpress, pour mettre à jour les contenus que vous souhaitez.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Comprendre le fonctionnement du système de gestion de contenu (CMS) WordPres.
- Mettre à jour le contenu d'un site internet.
- Préparer des images pour son site internet.

PUBLIC

Toute personne ayant une relation directe avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

32

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Comprendre le fonctionnement d'un système de gestion de contenu.

- Le fonctionnement d'un CMS (Content Management System).
- Comprendre l'interface d'administration.
- La gestion des rôles et droits.
- La gestion des pages et articles.internet.

Préparer des images pour son site Internet.

- Découvrir les outils gratuits (canva.com et pixlr.com/editor/).
- Recadrer et redimensionner une image.
- Modifier la luminosité et contraste d'une image.
- Enregistrer son image pour le web.

Mettre à jour le contenu d'un site Internet.

- Retrouver le contenu à modifier.
- Comprendre et modifier les champs d'un contenu.
- Modifier le texte et l'optimiser pour l'affichage et le référencement.
- Insérer des liens Hypertexte.
- Savoir insérer des images.
- Les options d'affichage en fonction du CMS (diaporama, portfolio...).
- Intégrer des vidéos.
- Publier le nouveau contenu.
- L'historique des contenus.
- Savoir ajouter un nouveau contenu.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Mettre en place des campagnes d'emailing / infolettres efficaces

#GAINDECA #FIDÉLISER #ENGAGEMENT

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

CPF
ÉLIGIBLE

TARIF STAGE
3000 € HT

Présentation de la formation :

Votre base de données et de contacts fait partie de votre fonds de commerce.

L'avantage de l'emailing est son faible coût : faible coût à la conception, à la réalisation et à l'envoi ! L'emailing est beaucoup plus abordable que d'autres supports tels que le publipostage.

Il permet par ailleurs de personnaliser son message notamment dans l'objet ou le contenu de façon automatisée. Cette méthode de communication vous permet de diffuser votre nouvelle carte, fidéliser une clientèle ou simplement communiquer sur un évènement de votre hôtel / restaurant.

Cette formation va permettre de créer et gérer votre base de données, de concevoir de beaux emails responsive (adapté la lecture sur ordinateur, tablette et smartphone) et gérer l'expédition et la programmation de vos campagnes emails.

La formation est certifiante, reconnue par l'État et éligible au Compte Personnel de Formation (CPF). Elle est donc référencée sur le site Mon Compte Formation.

PUBLIC

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion au sein d'une entreprise.

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Analyser et rationaliser la gestion des données clients dans l'entreprise.
- Définir les actions pour pérenniser dans le temps la bonne gestion des données clients.
- Créer une base de données uniformisée au service d'une campagne e-mailing.
- Définir la stratégie de communication liée à une campagne d'e-mailing.
- Utiliser un outil d'e-mailing.
- Mettre en œuvre un premier lancement d'e-mailing groupé.



Le programme de formation :

Maîtriser les bonnes pratiques de gestion de base de données clients.

- Comprendre les enjeux de la collecte de données clients.
- Identifier les sources de données clients en entreprise.
- Analyser le traitement des données clients en entreprise.
- Identifier les modalités efficaces de traitement des données clients en entreprise.
- Comprendre le lien entre la gestion des données et le mailing de masse.

Mettre en œuvre une campagne d'e-mailing.

- Rédiger un mail type en vue d'une campagne d'e-mailing.
- Utiliser un outil de mailing et une base de données clients pour une campagne d'e-mailing.
- Assurer le suivi d'une campagne d'e-mailing.
- Programmer sur la durée la gestion des données clients d'une entreprise.

Création d'une base de données en vue d'une campagne d'e-mailing.

- Définir et mettre en place des actions d'amélioration de la récolte et de la gestion de données en entreprise.
- Sélectionner un outil d'e-mailing de masse adapté au contexte financier et humain d'une entreprise.
- Composer une base de données clients adaptée à l'outil d'e-mailing sélectionné.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

Certificat de capacité à la gestion de bases de données digitales et au mailing d'entreprise.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en communication digitale

Créer, promouvoir et valoriser un évènement

#PROMOUVOIR #GAINDECA #VISIBILITÉ

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

21 HEURES
3 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4500 € HT

Présentation de la formation :

Aujourd'hui, il est important pour une entreprise d'établir une stratégie de communication événementielle. Les objectifs de cette communication sont multiples. Elle peut permettre d'accroître la notoriété de l'entreprise et de promouvoir ses produits et services tout en améliorant son image aux yeux des employés (en interne) ou des consommateurs (en externe) en créant un lien affectif avec les participants.

Par extension, la création de ce lien affectif peut permettre de fidéliser la clientèle et de l'inciter à l'achat.

Cette formation vous permettra d'acquérir les connaissances et les techniques nécessaires à l'élaboration, la promotion et la valorisation d'un évènement de votre établissement sur les différents canaux et supports de diffusion en passant par la définition des évènements, des objectifs, de la cible, des coûts, de la conception des messages, la mise en place des campagnes, l'analyse des statistiques etc.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS
SERONT CAPABLES DE :

- Promouvoir ses événements, ses menus et services en utilisant différents supports (réseaux sociaux, internet, presse, radio,...).

PUBLIC

Toutes personnes qui est
en relation directe avec la
clientèle

PRÉ-REQUIS

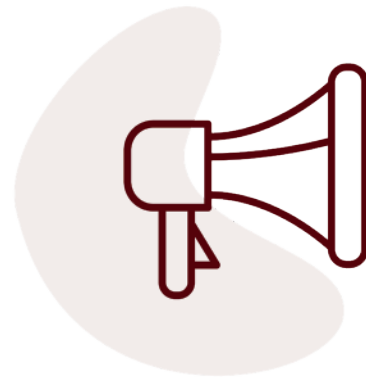
Aucun – Test de
positionnement au début
de la formation.

36

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Identifier les différents types d'événement à promouvoir (2h00).

- Définir les différents types d'événements de son entreprise (Inauguration, soirée, services, nouvelle carte, menus de fêtes, autres...).
- Créer un calendrier des événements.

Analyser les canaux /supports de diffusion pour promouvoir un événement (2h00).

- Identifier les différents supports (Réseaux sociaux, Internet, Presse écrite, Radio, ...).
- Savoir analyser les caractéristiques des supports de communication (Coût, audience, notoriété, retour sur investissement...).

Mettre en place une stratégie de promotion de ses événements (3h00).

- Définition des objectifs de l'événement (Les objectifs quantitatifs et qualitatifs, utilisation de la méthode SMART...).
- Déterminer la cible (Quelle cible correspond à mes objectifs ? Comment l'atteindre et susciter l'intérêt ?).
- Savoir définir un budget de promotion d'un événement.
- Sélectionner les bons canaux de promotion et de diffusion en fonction de ses objectifs.
- La communication avant, pendant et après l'événement.

Réussir la promotion d'un événement (11h00).

- La conception du message de l'événement à promouvoir.
- Les différents formats des visuels en fonction des canaux de communication.
- Créer des visuels attractifs pour promouvoir son événement.
- Concevoir une vidéo promotionnelle d'un événement.

Booster un événement sur les réseaux sociaux (2h00).

- Mettre en place des campagnes publicitaires sur les réseaux sociaux.
- Analyser les statistiques d'une campagne.

Mesurer la performance de la promotion de ses événements (1h00).

- Définir des objectifs et analyser les écarts.
- Mesurer le retour sur investissement.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en commercialisation et relations clientèles

Ventes additionnelles (Restauration, Réception)

#GAINDECA #EFFICACITÉ #SAVOIR-FAIRE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

Présentation de la formation :

Vous souhaitez accroître votre chiffre d'affaires et fidéliser vos clients ?

Il n'y a pas de technique de vente plus simple et efficace que la vente additionnelle, pour peu qu'elle soit maîtrisée et systématisée. Ce qui différencie les meilleurs vendeurs des autres, c'est la volonté de proposer à chaque client un article ou un service en plus. En travaillant systématiquement sur les ventes additionnelles vous pouvez augmenter le chiffre d'affaires de 15 à 25%.

La vente additionnelle permet de profiter d'un contact avec un client pour lui vendre un produit ou un service supplémentaire qui dépasse sa demande initiale.

Cette formation vous apportera toutes les techniques essentielles pour augmenter facilement vos ventes et votre panier moyen ainsi que la relation client et fidélisation de la clientèle.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS
SERONT CAPABLES DE :

- Optimiser les ventes.
- Savoir accueillir et gérer un client.

PUBLIC

Toutes personnes qui est
en relation directe avec la
clientèle

PRÉ-REQUIS

Aucun – Test de
positionnement au début
de la formation.

38

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Le contexte de l'entreprise (2h00)

- Définir ce qu'est la vente additionnelle ainsi que ses enjeux
- Comprendre le but et le rôle de la vente additionnelle
- Déterminer le résultat à obtenir
- Définir le climat d'une vente additionnelle
- Connaître et définir le rôle primordial du vendeur

Les différents types de ventes additionnelles pour optimiser ses ventes (1h30)

- La vente complémentaire
- La vente d'opportunité
- La vente plaisir

Les techniques à mettre en œuvre pour favoriser la vente (3h30)

- Déterminer le profil du client ainsi que ses attentes
- Connaître les composantes de la qualité de service
- Comprendre les enjeux de la communication verbale et non verbale
- Profiter de chaque occasion pour proposer une vente additionnelle
- Développer ses compétences émotionnelles, communicationnelles et relationnelles
- Connaître et Avoir un discours plaisir autour de la carte, raconter une histoire

Réussir son accueil en face à face (3h00)

- Maîtriser parfaitement les comportements d'ouverture lors de l'accueil
- Développer son savoir-être, notamment en termes de sourire, d'attitude positive et de gestes d'accueil
- Savoir faire patienter votre clientèle

Acquérir les techniques essentielles de la relation client (2h00)

- Connaître son établissement et son environnement pour être un ambassadeur de l'image de marque
- Faire bonne impression au téléphone et en face à face
- Prendre congé et s'assurer du niveau de satisfaction du client
- Se mettre en observateur pour éviter toutes insatisfactions
- Être présent et discret, une question d'attitude
- Transformer les réclamations client en pépite pour mieux fidéliser la clientèle

Développer son écoute active (2h00)

- Savoir se montrer à l'écoute du client et faire preuve d'empathie
- Maîtriser les actions fondamentales de l'écoute active

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en commercialisation et relations clientèles

Accueil et relation client / gestion des conflits

#SAVOIR-FAIRE #FIDÉLISER #RÉPUTATION

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

21 HEURES
3 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
6000 € HT

Présentation de la formation :

La relation client ne se limite pas au simple contact avec sa clientèle, encore faut-il satisfaire ses clients dans le but de les fidéliser. Placer le client au cœur de votre stratégie d'entreprise doit être l'axe à privilégier pour satisfaire vos clients et les fidéliser.

La relation client concerne chaque collaborateur de l'entreprise qui doit connaître ses clients pour interagir avec eux. Cette culture commune est indispensable pour soigner et améliorer la qualité de votre relation client et votre réputation.

Cette formation va permettre d'acquérir des techniques simples et efficaces pour assurer un accueil de qualité lors d'un contact physique ou par téléphone, ainsi que gérer les situations à risques comme la gestion des plaintes et conflits, les tensions dans le travail etc.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Comment créer une bonne relation avec les clients.
- Apprendre à gérer les situations difficiles.

PUBLIC

Toutes personnes qui est en relation directe avec la clientèle

PRÉ-REQUIS

Aucun – Test de positionnement au début de la formation.

40

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

- **Accueil relation client**
Réussir son accueil en face à face (1h30)
- **Acquérir les techniques essentielles de la relation client** (3h30)
- **Développer son écoute active** (2h00)
- **Créer une bonne relation avec les clients**
Comprendre les mécanismes de la satisfaction client (1h30)
- **Savoir identifier lors des moments clés de l'expérience client** (2h00)
- **Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec chaque client** (2h00)
- **Créer un climat favorable pour une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients** (1h30)
- **Apprendre à gérer les situations difficiles**
Définir le contexte & les protagonistes de l'entreprise (1h30)
- **Comprendre le mécanisme des plaintes / conflits** (3h30)
- **Maîtriser la méthodologie de résolution des situations délicates pour pérenniser l'image de marque** (2h00)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en commercialisation et relations clientèles

Enchantement client

#SAVOIR-FAIRE #GAINDECA #RÉPUTATION

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA: 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER: 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
2000 € HT

Présentation de la formation :

La voix du client est primordiale pour la croissance de votre entreprise. Sur des marchés de plus en plus concurrentiels, c'est la qualité de l'expérience vécue par vos clients qui fait la différence, au-delà de votre offre. Il est donc important de comprendre les mécanismes de la satisfaction client et de les appliquer afin d'instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec ses clients mais aussi obtenir une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients.

Aussi, vous serez capable de faire vivre au client une expérience rare et une émotion qui enchantera le client.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS
SERONT CAPABLES DE :

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique.

PUBLIC

Toutes personnes qui est
en relation directe avec la
clientèle

PRÉ-REQUIS

Aucun – Test de
positionnement au début
de la formation.

42

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Acquérir les techniques essentielles de la relation client (1h30)

- Connaître son établissement et son environnement pour être un ambassadeur de l'image de marque
- Faire bonne impression au téléphone et en face à face
- Prendre congé et s'assurer du niveau de satisfaction du client
- Se mettre en observateur pour éviter toutes insatisfactions
- Être présent et discret, une question d'attitude
- Transformer les réclamations client en pépite pour mieux fidéliser la clientèle

Comprendre les mécanismes de la satisfaction client – (1h)

- Définir Les clefs de l'enchantement d'une expérience client comme une promesse tenue de l'établissement (image de marque)
- Faire vivre aux clients une expérience rare et une émotion cœur
- Comprendre l'enchaînement vertueux des comportements humains (l'ambassadeur du restaurant)

Identifier les moments clés de l'expérience client : - (1h30)

- Les bons comportements qui vont enchanter, séduire et émouvoir le client
- Les comportements qui risquent de le décevoir
- Travail sur les moments clefs : expériences, ce que pensent les clients
- Décoder les premières perceptions non verbales et verbales

Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec chaque client – (1h30)

- Communiquer des émotions positives
- Développer son écoute de l'autre pour comprendre les intentions
- Repérer les non-dits, les hésitations, le mal être de l'autre
- Repérer les différentes émotions dans la communication non verbale
- Anticiper les relations conflictuelles.
- Apprendre à mieux maîtriser ses propres émotions. Développer l'attitude Luxe

Travaux pratiques : Jeux de rôle avec une mise en situation client / professionnel (1h30)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en commercialisation et relations clientèles

Accueillir une clientèle étrangère

#SAVOIR-FAIRE #GAINDECA #RÉPUTATION

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

Présentation de la formation :

Le tourisme en France est un secteur économique important pour les étrangers qui viennent y faire un séjour. Selon des chiffres de l'Organisation mondiale du tourisme, depuis les années 1990, la France est la première destination touristique au monde (89 millions d'arrivées de touristes internationaux en 2017).

Cette formation sur l'accueil des clients étrangers vous permettra d'appréhender les différentes cultures et d'adopter un comportement adapté à chaque situation : Salutations, remerciement, comportement, prise en charge, autant de notions que ce programme de formation vous permettra de découvrir.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS
SERONT CAPABLES DE :

- Connaître les US et coutumes de la clientèle étrangère
- Pouvoir mieux accueillir cette clientèle
- Mieux les prendre en charge

PUBLIC

Toutes personnes qui est
en relation directe avec la
clientèle

PRÉ-REQUIS

Aucun – Test de
positionnement au début
de la formation.

44

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Panorama de la fréquentation des touristes étrangers en France et anticiper leur arrivée (3h30)

- Etude de la répartition de la clientèle étrangère en France
- Mise en place de fiche client étranger (Particularités culturelles, Habitudes alimentaires, profils...)
- Mettre en place des outils transférables (taux de change, poids, mesure..)
- Mettre en place des affichages adaptés à la clientèle étrangère

Analyser et s'adapter aux comportements des clients en fonction de leur nationalité respective (3h30)

- Savoir définir une culture pour mieux s'adapter
- Les comportements à éviter
- L'interculturalité dans la relation client : Mots, comportements, rituels et symbole

Les fondamentaux de l'accueil d'une clientèle étrangère (3h00)

- Maîtriser les comportements de l'accueil
- Développer son savoir-être, notamment en termes de sourire, d'attitude positive, les gestes d'accueil
- La prise en charge d'un client
- Savoir faire patienter un client

Valoriser l'image de votre établissement, adopter une approche internationale (2h00)

- Être ambassadeur de l'accueil et de l'art culinaire français
- Savoir mettre en avant l'art culinaire français
- Savoir mettre en place un argumentaire de la carte (explicatif et origine de région des plats)

Cas pratique : Mise en place d'une ou deux fiches de client étranger (2h00)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en commercialisation et relations clientèles

Savoir accueillir un client en situation de handicap

#SAVOIR-FAIRE #GAINDECLIENTS #RÉPUTATION

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
2000 € HT

Présentation de la formation :

La formation « Savoir accueillir un client en situation de handicap » vous permettra d'accompagner avec bienveillance et sérénité les personnes en situation de handicap qui fréquentent votre établissement ou service. Apprenez à distinguer les différents types de handicaps et leur apporter une attention adaptée à chacun.

A l'issue de cette formation, vous étudierez et préviendrez les difficultés d'accueil des employés vis-à-vis de des clients en situation de handicap. Vous développerez la qualité du service par le biais d'un bon accueil. Vous gagnerez en performance et construirez une image positive et réussie de votre établissement grâce au travail en équipe.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS
SERONT CAPABLES DE :

- Identifier les différents types de handicap.
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations
- Donner une meilleure image de soi, du service et de l'établissement
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité

PUBLIC

Toutes personnes qui est
en relation directe avec la
clientèle

PRÉ-REQUIS

Aucun – Test de
positionnement au début
de la formation.

46

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Connaître les différents handicaps de sa clientèle pour devenir référent de son établissement ou de son service (2h00)

- La déficience auditive
- La déficience physique
- Les troubles de la parole ou du langage
- Les handicaps de développement et intellectuels

Savoir adapter son comportement pour un accueil réussi (1h30)

- Accueillir le client (et son accompagnateur) à leur arrivée
- Prendre une commande en tenant compte de la particularité de l'hôte
- Adapter son comportement à demandes ou situations spécifiques et savoir les anticiper
- Connaître et utiliser le matériel spécifique mis à disposition en fonction du handicap

Donner une meilleure image de soi, du service et de l'établissement (1h00)

- Les enjeux de la qualité de service au quotidien et la nécessité de son optimisation
- Les étoiles de la qualité de service
- Les attentes du client aujourd'hui : de la qualité conçue à la qualité perçue
- Être avant-gardiste des attentes
- Provoquer chez le client l'envie de revenir et de se fidéliser

Connaître les bases de la communication et l'impact du non-verbal pour un accueil de qualité (1h30)

- Améliorer sa communication verbale et non verbale
- Développer les bons réflexes
- Prendre en compte les plaintes des clients, leurs différentes expressions, et apporter une solution efficace et durable
- Favoriser le dialogue pour une meilleure compréhension

Cas pratique : Jeux de rôles avec une mise en situation Client en situation de handicap / Professionnel (1h00)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en commercialisation et relations clientèles

Marge ou crève[®], travailler mieux, gagner plus.

#EXPERTISE #RENTABILITÉ/RATIO #ÉCONOMIE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

PUBLIC

Gérant, Responsable de salle, assistant de direction, maître d'hôtel, chef de cuisine ou toutes personnes ayant à charge de suivre des indicateurs de gestion.

PRÉ-REQUIS

Connaissances du fonctionnement quotidien d'une entreprise en restauration
Capacité de comprendre les bases des calculs en mathématiques

Présentation de la formation :

La marge, la rentabilité, le ratio sont des termes qui parlent à tout le monde et qu'il est essentiel de comprendre.

Toutes ces notions sont primordiales pour assurer la pérennité de votre établissement et c'est ici l'objectif de cette formation : aider les entreprises à suivre des indicateurs indispensables à la pérennité et à la rentabilité de leurs affaires.

Pendant deux jours, vous aborderez les domaines à maîtriser, les remèdes à apporter, et les outils à exploiter pour devenir un expert de la gestion de votre entreprise.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Comprendre l'évolution de son métier et les besoins de fonctionner autrement
- Capable d'identifier les symptômes qui indiquent une défaillance en gestion de l'entreprise ou dans sa propre méthodologie
- Comprendre les risques inhérents des telles lacunes
- Appréhender les chiffres clés du fonctionnement au sein de l'entreprise
- Comprendre les éléments nécessaires pour assurer une gestion saine et les éléments qui permettent d'être plus performant
- Comprendre un ensemble de remèdes et techniques applicables pour renforcer son propre travail



Le programme de formation :

Introduction : (0,5h)

- Comprendre les évolutions actuelles du métier et les exigences accrues qui s'imposent
- Comprendre les éléments essentiels de la gestion quotidienne qui font partie intégrante de leur travail

Les symptômes qui démontrent une bonne ou une mauvaise gestion et les causes éventuelles : (2h)

- Identifier les signes d'une gestion défaillante dans l'entreprise.
- Comprendre les causes 'terrain' les plus fréquentes des dérives.

Les domaines à maîtriser (3 h)

- Comprendre les notions de :
 - Chiffres d'affaires
 - Coût matières
 - Marge brute
 - Coût salarial
 - Prime cost
 - Autres charges
 - Résultat
- Comprendre l'importance du pesage, du dosage et d'un fonctionnement rigoureux

Le diagnostic (1,5h)

- Diagnostiquer sa performance à travers ses chiffres analytiques

Les remèdes à apporter : (2,5h)

- Améliorer sa propre performance dans les domaines de :
 - L'achat
 - La réception des marchandises
 - La transformation
 - La distribution
 - La facturation
 - Les pertes
 - Le coulage
 - Le non déclaré

La boîte à outil : (1,5h)

- Maîtriser des calculs essentiels (TVA, marges, coût matières, coefficients multiplicateurs, TVA dans les produits combinés)

La commercialisation dans la marge (2,5h)

- Comprendre la notion de la commercialisation dans la génération de la marge

Conclusion et tests d'évaluation : (0,5h)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en gestion - Christopher Terleski

Excel : Initiation

#GAINDETEMPS #BUREAUTIQUE #EFFICACITÉ



INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
3000 € HT

Présentation de la formation :

Excel permet de créer facilement des tableaux de toutes sortes, et d'y intégrer des calculs. Les valeurs du tableau se mettront donc à jour automatiquement en fonction de vos saisies et calculs. Vous pouvez également vous en servir pour calculer un budget, faire un devis...

Au terme de cette formation vous pourrez créer vos premiers tableaux et graphiques avec le logiciel Excel. Vous serez en mesure d'effectuer des calculs simples (somme, pourcentage, statistiques et dates d'échéance). Vous pourrez modifier les cellules et mettre en forme vos tableaux avant d'en modifier la mise en page en vue de l'imprimer.

PUBLIC

Toutes personnes
débutantes dans
l'utilisation de Excel

PRÉ-REQUIS

Savoir se servir
d'un ordinateur.
Test d'auto-
positionnement pour
la personnalisation
de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS
SERONT CAPABLES DE :

- Créer et mettre en forme un tableau sous Excel
- Filtrer les données d'un tableau
- Créer des formules de calcul de base
- Configurer l'impression de son tableau

50

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le programme de formation :

Introduction.

- Présentation d'Excel.
- Exemples de réalisation avec Excel.

Prendre en main le logiciel.

- Description de l'interface (Ruban, Barre d'outils Accès Rapide, etc.).
- Structure d'un fichier (classeurs, feuilles et cellules).
- Créer un classeur.

Gérer plusieurs feuilles de calculs.

- Les différentes façons de sélectionner des cellules.
- Insérer des lignes et des colonnes.
- Modifier la hauteur et la largeur des lignes / colonnes.

Appliquer un format aux cellules.

- Mettre en forme le contenu d'une cellule (police, couleurs...).
- Appliquer des bordures.
- Gérer l'alignement dans une cellule.
- Fusionner plusieurs cellules.
- Appliquer un format de cellule.

Cas pratique : Réalisation d'un tableau simple.

Mise en forme automatique de tableaux.

- Création de tableaux.
- Mise en forme automatique.
- Création d'un style personnalisé.
- Intégrer des illustrations.
- Insérer des images (locales ou en ligne).
- Ajouter et modifier des formes.
- Insérer un organigramme.

Cas pratique : Création d'un style personnalisé et application sur un tableau.

Mise en forme conditionnelle.

- Définir la zone d'application.
- Utiliser les règles prédéfinies.
- Modifier une règle existante.
- Créer une nouvelle règle.
- Appliquer à tout un tableau.

Les opérations de base.

- La barre de formules.
- L'addition, la soustraction, la multiplication, la division.
- L'intérêt des parenthèses.
- Appliquer un calcul sur toute une colonne.

Trier et filtrer un tableau.

- Appliquer un tri sur une ou plusieurs colonnes.
- Modifier les options de tri.
- Appliquer des filtres sur un tableau.
- Se servir des filtres avancés.

Imprimer un tableau.

- Gérer la mise en page (marges, entête et pied de page, etc.).
- Mettre à l'échelle son tableau.
- Gérer manuellement les sauts de page.
- Définir une zone d'impression.
- Définir les options d'impression puis imprimer.

Gérer l'affichage dans son classeur.

- Les modes d'affichage disponibles.
- Afficher / masquer des cellules.
- Effectuer un zoom.
- Figurer les volets.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en bureautique

Excel : Perfectionnement

#EXPERTISE #BUREAUTIQUE #PRODUCTIVITÉ/RATIO



INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
3000 € HT

Présentation de la formation :

Excel un puissant outil de visualisation mathématique qui permet d'analyser facilement un grand nombre de données, de réaliser des calculs puissants et de générer de jolis graphiques (à bâtons, en camembert...)

Au terme de cette formation vous pourrez créer des tableaux croisés dynamiques pour analyser tout type de données. Vous serez en mesure d'effectuer des calculs avancés et générer des graphiques.

PUBLIC

Toutes personnes ayant des notions de base dans l'utilisation de Excel

PRÉ-REQUIS

Savoir se servir d'un ordinateur.
Test d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Réaliser des calculs avancés
- Créer des tableaux croisés dynamiques
- Générer des graphiques

Le programme de formation :

Exploiter les formules dans Excel.

- Utilisation d'une cellule référente (\$)
- Rappel sur les formules de base (SOMME, MOYENNE, MAX...).
- Les formules avec condition (SI, NB.SI, SOMME.SI...).
- Les formules de date et heure (AUJOURDHUI, JOURSEM...).
- Les formules de texte (MINUSCULE, GAUCHE, CONCATENER...).
- Les formules de recherche (RECHERCHEV, RECHERCHEH).

Cas pratiques : Réalisation d'un document synthèse avec les principales formules Excel.

Utiliser les outils d'audit de formule.

- Créer des zones nommées et les intégrer aux formules.
- Trouver les antécédents et les dépendants aux formules.
- Vérifier les formules à la recherche d'erreurs.
- Changer le mode de calcul de son classeur.

Créer des représentations graphiques.

- Sélectionner les données à intégrer au graphique.
- Choisir un type de graphique en fonction des besoins (histogramme, courbe, secteur en 2D ou 3D).
- Définir une disposition rapide à son graphique.
- Ajouter des informations complémentaires au graphique (titre des axes, étiquettes de données, courbe de tendance...).
- Choisir l'aspect visuel de son graphique via les styles.

Modifier un graphique.

- Appliquer les mises à jour d'un tableau aux graphiques associés.
- Modifier le type de graphique.
- Déplacer un graphique au sein de son classeur.
- Personnaliser le style de son graphique
- Intégrer un graphique à un document externe (Word, PowerPoint).

Cas pratiques : Générer un graphique suivant son besoin.

Analyser ses données grâce aux tableaux croisés dynamiques.

- Le principe d'un tableau croisé dynamique.
- Définir quels seront les champs de calcul et d'étiquette.
- Sélectionner la source de son tableau croisé dynamique.
- Placer les champs à analyser.
- Appliquer un style au tableau croisé dynamique.

Personnaliser un tableau croisé dynamique.

- Intégrer plusieurs calculs.
- Définir les critères de regroupement et de tri.
- Insérer des segments.
- Intégrer des champs de calcul personnalisé.

Cas pratiques : Faire ressortir les statistiques souhaitées par rapport à son tableau.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en bureautique

Recruter, accueillir et intégrer les nouveaux embauchés

#INTÉGRATION #RECRUTEMENT #COHÉSIONDÉQUIPE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

Présentation de la formation :

Accueillir et intégrer un nouvel employé est un processus complexe, qui requiert une démarche structurée. Savoir conduire un entretien efficace, maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener cet entretien est indispensable pour la réussite de votre recrutement.

C'est ce que nous allons vous apprendre dans cette formation.

A l'issue de cette formation, vous serez confiant dans vos compétences pour un accueil et une présentation réussie d'un nouvel employé ainsi que dans l'expérience nécessaire pour embaucher quelqu'un. Vous gagnerez et apporterez un bénéfice durable pour les salariés et l'entreprise.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Maîtriser les différentes étapes pour préparer et mener efficacement les entretiens
- Mettre en place un plan d'intégration des nouveaux embauchés.

PUBLIC

Toutes personnes qui est en charge le management de l'établissement

PRÉ-REQUIS

Aucun

54

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Savoir conduire des entretiens (7h00)

- Mener un entretien de recrutement, d'évaluation annuelle et un entretien professionnel (phase en 3 temps : avant l'entretien, pendant et après.
- Donner & expliquer les critères d'évaluation
- être clair dans l'objectif de l'entretien, avoir un langage constructif et positif, donner une direction, finir par un mot encourageant, préparer son offre d'embauche, être au clair dans les avantages et inconvénients du poste et du restaurant...)
- Avoir des réunions interactives et engageantes
Cas pratiques : Jeux de rôles

La mise en place de méthodes et d'outils pour réussir l'intégration du personnel - (3h00)

- Avoir un processus d'intégration et nommer des personnes garantes de ce processus
- Les informations à transmettre progressivement, le premier jour, la première semaine : débriefing, livret d'accueil, présentation...
- Le plan de formation à établir progressivement
- L'accompagnement dans la fonction
- L'évaluation et les temps d'échange au cours de la période d'essai
Cas pratique : Elaborer un plan d'intégration

Accueillir et intégrer un nouvel employé - (4h)

- Renforcer l'image de marque de l'entreprise et la qualité de service apportée
- Fixer un cadre clair et visible de travail et des règles communes
- Comprendre les procédures existantes et la qualité de service souhaitée à l'image de l'entreprise
- Développer l'autonomie du salarié rapidement
- Fidéliser le personnel et réduire le turn-over
- Être le garant de l'image de l'entreprise

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Gestion et encadrement des équipes

#GESTIONDEPERSONNEL #LEADERSHIP #FÉDÉRER

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

Présentation de la formation :

Vous observez un manque de productivité et de motivation chez vos salariés, et cela créer inévitablement une baisse des résultats ? Pas de panique, il est tout à fait possible d'y remédier.

Notre formation « Gestion et encadrement des équipes » vous aidera à développer les stratégies pour rendre vos équipes plus efficaces, plus motivées et permet de comprendre comment créer une dynamique positive au sein de l'entreprise. Il s'adresse à tout manager souhaitant améliorer son management et optimiser sa productivité.

Au cours de ce programme, vous serez en mesure de relier des concepts théoriques à des applications pratiques afin que vous puissiez appliquer vos nouvelles compétences directement sur le lieu de travail. Cela vous aidera à développer de meilleurs leaders et gestionnaires d'équipes au sein de votre établissement.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Préparation des équipes à fonctionner dans un environnement en évolution
- Gestion de l'équipe
- Développer son leadership

PUBLIC

Toute personne qui est en charge le management de l'établissement

PRÉ-REQUIS

Aucun

56

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Être un communicant (3h30)

- Connaître son profil de communicant (profil coloré, l'assertivité)

Être un bon manager- (2h30)

- Dans la peau du manager (une juste autorité, le recadrage, devoir d'exemplarité, être dans le positif, donner un cap – une vision, définir les moyens et conditions favorables)
- Un manager : Se profiler comme un capitaine, un entraîneur et un arbitre
- Gérer une crise interne
- Un manager proche (connaître chacun et toute l'équipe, la solidarité, la notion d'équipe, les moments conviviaux)
- Développer son équipe (prévenir des risques, des particularités métier, écouter, s'adapter, être dans son juste rôle)
Cas pratique : Jeux de rôles

Travailler sur la motivation de chaque collaborateur et l'équipe - (2h00)

- Connaître les motivations de l'équipe et savoir déléguer
- Dialoguer avec son équipe
- Développer ses compétences communicationnelles, émotionnelles et relationnelles
Cas pratique : Elaborer un plan d'intégration

Gérer les relations conflictuelles- (2h00)

- Comprendre le processus du conflit
- Communiquer en cas de crise – difficulté
- Avoir une communication juste et positive
Cas pratique : Jeux de rôles

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Encadrer une équipe multiculturelle

#GESTIONDEPERSONNEL #INTÉGRATION #COHÉSIONDÉQUIPE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

Présentation de la formation :

La diversité culturelle dans l'équipe de travail est une opportunité ! Mais entre incompréhensions, stéréotypes, tensions et désaccords, les pièges sont innombrables dans les relations interculturelles.

Cette formation vous aidera à prendre conscience des différences culturelles et de leur impact sur les pratiques managériales.

Vous apprendrez à décoder les grandes typologies de culture et de comportement, à anticiper et gérer les malentendus suscités par la différence culturelle et les stéréotypes. Vous prendrez également conscience des codes culturels cachés que les gens utilisent pour communiquer.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

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

PUBLIC

Toute personne qui est en charge le management de l'établissement

PRÉ-REQUIS

Aucun

58

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Connaître la culture et les niveaux de cultures (4h00)

- Les grandes orientations culturelles dans le monde
- Les quatre axes de Hofstede, fondateur du management interculturel
- Prise de conscience de son propre bagage culturel et de son mode de fonctionnement par défaut
- La multiplicité des perceptions et des interprétations selon la culture pouvant conduire à des malentendus culturels
- Informations et renseignements culturels (habitudes de consommation, traditions, pratiques de chaque culture...)
Travaux pratiques : Analyse des différentes cultures

Mettre en place une organisation sociale par les outils essentiel du management – (3h00)

- Diversifier les moyens de communications (implicite ou explicite, verbale ou non verbale, écrite ou orale...)
- Reconnaître les compétences de l'individu (Exploiter la différence culturelle)
- Management au cas par cas
- Favoriser le lien social (Team Bulding, Soirées d'entreprise, intégration des nouveaux collaborateurs...)
Travaux pratiques : Echange sur la mise en place d'organisation sociale

Prévenir les conflits Interculturels – (3h00)

- Identification des points de convergence et de divergence
- Définition des objectifs communs
- Gérer les conflits résultant de l'intolérance et de la méconnaissance
- Faire fédérer et partager les valeurs et les croyances de la culture d'entreprise

Gérer des situations de conflits interculturelles – (4h00)

- Les rôles du manager international et/ou pluriculturel
- Gérer efficacement le temps
- Recadrer un collaborateur étranger (africain, indien, chinois, anglo-saxon... : les différences).
- Gérer les situations difficiles (la distance, les incompréhensions, les conflits...)
Travaux pratiques : Jeux de rôle

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Devenir un manager inspirant

#LEADERSHIP #EFFICACITÉ #COHÉSIONDÉQUIPE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

21 HEURES
3 JOURS

INTRA: 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER: 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
6000 € HT

Présentation de la formation :

Faire évoluer le manager et ses pratiques professionnelles pour l'aider à gagner en charisme et lui donner les clés pour créer un véritable collectif dans son équipe.

Cette formation propose un suivi sur 3 mois (1 journée par mois), pour un accompagnement au changement efficace et mesurable.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- S'approprier la posture de manager inspirant
- Gagner en charisme et en leadership
- Créer un collectif
- Mettre en place des plans d'action
- Atteindre des objectifs en équipe
- Motiver et challenger son équipe

PUBLIC

Les managers souhaitant évoluer dans leur pratique professionnelle et voulant acquérir de nouvelles compétences de management.

PRÉ-REQUIS

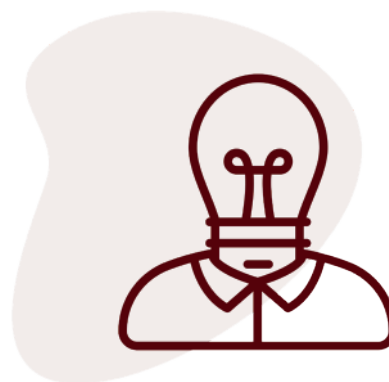
Aucun

60

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Le rôle du manager

- Identification de mes comportements et actions actuelles
- Les enjeux pour mon équipe
- Se fixer des objectifs et s'engager dans le changement

Devenir inspirant pour moi-même

- Les valeurs de l'entreprise, mes valeurs et mes besoins
- Définir mes forces et mes axes d'amélioration
- Acquérir les qualités du manager inspirant
- Discipline et mise en pratique quotidienne
- Déployer mes talents managériaux

Créer un collectif

- Instaurer un cadre et des règles de fonctionnement
- Se réapproprier les techniques de l'efficacité interpersonnelle : l'écoute /le silence, la reformulation, l'art du questionnement, le feedback
- La communication assertive
- Comment instaurer un espace de confiance et de motivation

- Développer ses collaborateurs, les mettre en autonomie et les challenger
- Construire la posture de manager coach : énergiser, dynamiser et être focus sur la cible à atteindre

Atteindre des objectifs en équipe

- Faire un brief efficace
- Motiver, challenger et diriger
- Cohésion et co-développement de mon équipe
- Transformer son équipe et créer une émulsion collective : panorama des rituels de rétrospective, de synchro, et de célébration

Les modalités pédagogiques

- Jeux de rôles sur des situations réelles
- Individualisation des conseils
- Évolution sur 3 mois
- Des outils concrets
- Pédagogie participative
- Coaching holistique, adapté à chacun

Les modalités d'évaluation et de suivi

- Des évaluations à chaud et à froid sont effectuées auprès des participants
- Une remise d'attestation de fin de formation pour chaque participant

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Manager comme un sportif de haut niveau

#MANAGEMENT #EXPERTISE #SAVOIRFAIRE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
2000 € HT

Présentation de la formation :

L'approche mentale des collaborateurs est perçue aujourd'hui comme un facteur de réussite prépondérant. Le bien-être en entreprise est un des éléments majeurs qui permettra à vos collaborateurs d'être plus créatifs, plus productifs et en meilleure santé.

À travers l'expertise et les outils utilisés dans le monde du sport, cette formation vous apportera des clés pour trouver le juste équilibre entre performance et bien-être physique et mental.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- S'inspirer des meilleurs entraîneurs pour transformer votre entreprise
- Acquérir les compétences du sportif en préparation mentale
- Manager et communiquer avec authenticité
- Créer une équipe dynamique pour collaborer en intelligence collective
- Définir des objectifs, des projets et trouver du sens à sa mission professionnelle

PUBLIC

Cette formation est ouverte à toutes les personnes / entreprises souhaitant évoluer. Une entreprise est une équipe : devenez acteur de la vôtre en insufflant un nouvel élan de dynamisme et en créant un véritable collectif.

PRÉ-REQUIS

Avoir une équipe sous sa responsabilité à manager à distance et en présentiel

62

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Analyser les liens entre le sport et le management

- Les valeurs du sport
- Sport, coaching et management
- Les enjeux sociétaux de l'entreprise
- La performance à travers la préparation mentale

Appréhender le changement par le sport

- La communication : comment évoluer tous ensemble
- L'intelligence émotionnelle
- La gestion du stress
- L'évolution par l'entraînement régulier
- L'échec et les remises en question
- La confiance, l'estime et le besoin de reconnaissance

Travailler dans une équipe

- Unifier des individualités dans un collectif
- Créer de l'intelligence collective
- S'investir, trouver du sens et prendre du plaisir ensemble
- Performer en équipe

Les croyances du sportif

- Définir les croyances limitantes, les croyances ressources et les croyances neutres
- Utiliser le prisme des croyances de tous, pour aborder un projet autrement
- Comment reprogrammer de nouveaux drivers

Visualiser ses comportements en entreprise

- Modéliser les comportements de réussite d'un sportif sur son lieu de travail
- Sublimer son poste de travail
- Définir un plan d'action et un suivi pour atteindre ses objectifs de collaborateur/sportif

Mesurer l'efficacité

- Simuler des entretiens individuels et des réunions hybride et à distance

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Exercices pratiques, jeux participatifs, vidéos interactives, remise d'un support dématérialisé

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Manager une équipe hybride

#EFFICACITÉ #GESTIONDUPERSONNEL #MANAGEMENT

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

Présentation de la formation :

Porteur de réels avantages pour l'entreprise et ses salariés, le travail hybride – qui mêle télétravail et présentiel – peut cependant avoir un impact négatif sur la cohésion dans l'entreprise et la performance de l'activité.

Dans ce contexte, comment maintenir la dynamique relationnelle au sein des équipes ?

Cette formation vous propose les bonnes pratiques pour garder votre équipe soudée et motivée à distance pour un résultat optimal.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Appréhender les spécificités du travail à distance
- Développer son rôle de manager à distance
- Construire un collectif de travail hybride
- Animer et motiver son équipe
- Mesurer l'efficacité

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant acquérir une nouvelle posture managériale dans un contexte mixte de collaborateurs en télétravail et sur site

PRÉ-REQUIS

Avoir une équipe sous sa responsabilité à manager à distance et en présentiel

64

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Introduction au management hybride et travail de restitution

- Décrypter ensemble le cas de l'entreprise et du service, afin d'affiner la demande et de s'adapter à chaque situation.

Appréhender les spécificités du travail à distance

- Coach working (travail ensemble avec apports théoriques en prise de conscience du fonctionnement actuel et celui désiré) : le rôle, les missions et les actions du manager hybride

Développer son rôle de manager à distance

- Utiliser la carte des besoins en présentiel et en distanciel, pour mieux aborder les demandes et atteindre ses objectifs

Construire un collectif de travail hybride

- Construire la posture de manager coach : énergiser, dynamiser et être focus sur la cible à atteindre

Animer et motiver son équipe

- Etablir un plan d'action managérial hybride, afin d'obtenir un maximum d'efficacité.

Mesurer l'efficacité

- Simuler des entretiens individuels et des réunions hybride et à distance

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Entraînement sur la posture du manager hybride et mise en action et plan d'action à 3, 6 mois

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Prise de parole en public

#GESTIONDUSTRESS #SAVOIRFAIRE #EFFICACITÉ

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
2000 € HT

Présentation de la formation :

S'exprimer clairement à l'oral est nécessaire, voire indispensable dans notre société et dans les entreprises, pour autant vous ne vous sentez pas à l'aise lorsque vous devez présenter ou représenter votre service, votre entreprise. L'appréhension du « silence », le manque de confiance ou la peur du regard de l'autre est souvent difficile à vivre.

Cette formation vous donnera les moyens pour vous exprimer plus facilement.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Se préparer à la prise de parole
- Être à l'aise à l'oral
- Apprendre à gérer son stress
- S'exprimer plus aisément
- S'approprier la posture d'un orateur
- Gagner en charisme

PUBLIC

Toutes personnes désirant être à l'aise ou s'améliorer dans leur prise de parole en public

PRÉ-REQUIS

Aucun

66

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

S'entraîner à la communication orale

- Présenter un exposé simple
- Travailler sa posture et son image
- Improviser : exercice de style incontournable pour être à l'aise
- La respiration en pleine conscience

Se perfectionner aux discours

- Apprendre à structurer sa pensée
- Gérer son temps de parole
- Se fixer un objectif avec son auditoire
- Devenir éloquent et améliorer sa prononciation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Jeux de rôles, improvisation, mise en situation, conseils et coaching holistique adapté à chacun

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Apprendre à mieux se connaître pour atteindre ses objectifs

#MINDSET #SAVOIRFAIRE #DEVELOPPEMENTPERSONNEL

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

21 HEURES
3 JOURS

INTRA: 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER: 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
6000 € HT

Présentation de la formation :

Le but de cette formation est de comprendre son fonctionnement et sa personnalité pour passer à l'action et atteindre ses objectifs professionnels plus facilement.

Cette formation vous partagera des clefs et des outils puissants de développement personnel afin de transformer vos pensées, vos blocages et vos émotions pour évoluer efficacement dans votre vie professionnelle.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Définir sa personnalité
- Atteindre des objectifs à court, moyen et long termes
- Visualiser ses forces et se projeter positivement
- Mettre en place un plan d'action
- Transformer votre Mindset

PUBLIC

Ouvert à tout le monde, cette formation s'adresse aux personnes souhaitant évoluer dans leurs activités professionnelles.

PRÉ-REQUIS

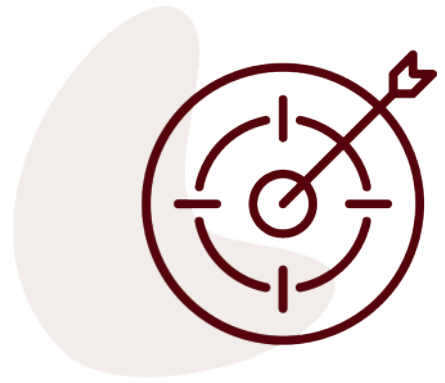
Aucun.

68

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Identifier sa personnalité

- Découvrir votre personnalité et vos fonctionnements
- Introspection et chemin de vie
- Repérer les facteurs limitants à votre évolution
- La remise en question positive

S'autoriser à évoluer

- Planifier et visualiser ses objectifs à court, moyen et long terme
- Découvrir ses talents
- Créer un plan d'action
- Créer de la confiance, des rituels et des ancrages

S'entraîner pour réussir

- Apprendre à communiquer
- Dépasser les blocages et les peurs
- Mettre du sens sur ses actions et trouver son « pourquoi »
- De la discipline à la liberté

Les modalités pédagogiques

- Suivi sur 3 mois (1 journée par mois)
- Individualisation des conseils
- Coaching holistique, adapté à chacun
- Mélange constant de théorie et de pratique

Les modalités d'évaluation et de suivi

- Des évaluations à chaud et à froid sont effectuées auprès des participants
- Une remise d'attestation de fin de formation pour chaque participant

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Gestes et postures en entreprise

#MÉTHODOLOGIE #SAVOIRFAIRE #BIENÊTRE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA: 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER: 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
1500 € HT

Présentation de la formation :

Les mauvaises habitudes posturale sont responsables de beaucoup de souffrance et de douleurs dans le monde de l'entreprise : dos, épaules, nuque, coudes... Cette formation donne les moyens à vos managers, vos collaborateurs ou agents de s'approprier des connaissances de base permettant de comprendre et de détecter les facteurs de risques de TMS (Troubles Musculo Squelettiques) pour ainsi modifier les habitudes et les gestuelles sur leur poste de travail.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Comprendre les conséquences des TMS sur la posture
- S'approprier les bonnes postures professionnelles
- Apprendre à positionner son dos
- Savoir respirer en conscience
- Identifier et modifier certaines habitudes posturales
- Intégrer des exercices quotidiens primordiaux au bien-être professionnel

PUBLIC

Toutes les entreprises souhaitant évoluer et s'engager pour une meilleure QVT (Qualité de Vie au Travail).

PRÉ-REQUIS

Aucun

70

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

- Présentation des notions anatomiques de base pour comprendre les bienfaits et les conséquences des TMS sur le quotidien professionnel
- Les facteurs de risque et pathologies du travail :
Station debout prolongées et déplacements/ piétinements, travail en hauteur, gestes répétitifs liés au service/ à la préparation et l'entretien, manutention des denrées et du matériel, rythmes de travail.
- Étude des postes de travail (gestes et postures de la profession)
- Principes d'économie d'effort et de sécurité physique.
- Entraînement aux gestes corrects et gestes à éviter
- Apprentissage des différentes respirations afin de comprendre la relation entre la posture et la respiration
- Renforcement musculaire spécifique à la protection du dos
- Enseignement de moyens antalgiques et préventifs
- Entretien retour, questions et bilan de la journée.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Gestion du stress - Gagner en sérénité professionnelle

#GESTIONDUSTRESS #GESTIONDUTEMPS #SAVOIRFAIRE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

7 HEURES
1 JOUR

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
1500 € HT

Présentation de la formation :

Le terme « stress » n'est en fait qu'une manifestation d'un risque dans le monde de l'entreprise. Ils recouvrent en réalité des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu la santé des collaborateurs et ont, de ce fait, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises.

Cette formation permet de vous accompagner dans un mieux-être mental et de disposer d'outils puissants pour gagner en sérénité professionnelle.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Analyser son environnement professionnel et identifier les facteurs à risque
- S'organiser et mieux gérer son temps
- Mettre en place des outils pour transformer son stress
- Gagner en efficacité et en sérénité professionnelle

PUBLIC

Toutes les entreprises souhaitant évoluer et s'engager pour une meilleure QVT (Qualité de Vie au Travail).

PRÉ-REQUIS

Aucun

72

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Observation et analyse

- Stress, émotions, surcharges mentales, décryptage !
- Les enjeux pour l'entreprise
- Évaluation du niveau de stress mental, émotionnel et physique

Identification des comportements

- Identification des fonctionnements cognitifs, émotionnels et comportementaux.
- Compréhension des relations miroirs
- Identifier les croyances limitantes, les tensions et blocages professionnels.

Ancrer de nouvelles habitudes

- La respiration en pleine conscience
- La gestion des émotions
- La cohérence cardiaque
- Apprendre à gérer son temps
- La communication assertive

Changement, évolution et sérénité

- Reprogrammer de nouveaux fonctionnements
- S'appuyer sur ses ressources professionnelles
- Créer des ancrages professionnels
- Trouver plus de sens et de conscience à travers les valeurs

Les modalités pédagogiques

- Jeux de rôles sur des situations réelles
- Individualisation des conseils
- Évolution collective
- Des outils concrets
- Pédagogie participative
- Coaching holistique, adapté à chacun
- Remise d'un support dématérialisé auprès des participants après la formation

Les modalités d'évaluation et de suivi

- Des évaluations à chaud et à froid sont effectuées auprès des participants
- Une remise d'attestation de fin de formation pour chaque participant formation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Comment mieux gérer ses émotions et sa communication en entreprise

#DÉVELOPPEMENTPERSONNEL #CONFIANCEENSOI #SAVOIRFAIRE

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA : 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER : 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
4000 € HT

Présentation de la formation :

Cette formation partage des outils permettant de mieux gérer ses émotions dans sa vie professionnelle et des clefs pour mieux communiquer. Une formation qui permet d'adoucir les relations professionnelles et qui permet de diminuer le stress, les conflits et les problématiques relationnelles en entreprise.

Le but de cette formation est de comprendre son fonctionnement et sa personnalité pour passer à l'action et atteindre ses objectifs professionnels plus facilement.

Cette formation vous partagera des clefs et des outils puissants de développement personnel afin de transformer vos pensées, vos blocages et vos émotions pour évoluer efficacement dans votre vie professionnelle.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- S'approprier la communication assertive
- Identifier son fonctionnement et ses mécanismes
- Mieux gérer et comprendre ses émotions en entreprise
- Gérer des situations conflictuelles
- S'affirmer dans sa vie professionnelle

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant faire évoluer ses compétences de communication en entreprise.

PRÉ-REQUIS

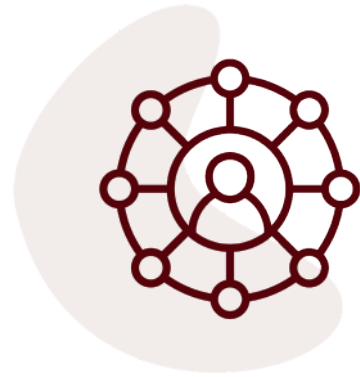
Aucun

74

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Communiquer : les principes de base

- Connaître les règles de base de la communication
- Accueillir la vision de l'autre dans son discours
- Identifier ses croyances et ses valeurs pour lever les obstacles
- L'effet miroir

Se connaître pour bien communiquer

- Découvrir son fonctionnement et sa personnalité
- Cartographier ses talents et ses axes d'amélioration
- Etablir son plan de progrès

La gestion des émotions au cœur de vos communications

- Comprendre les processus émotionnelles
- Apprendre à gérer une émotion pour ne pas sur-réagir
- Visualisation et respiration pour se recentrer

Gérer les situations complexes et délicates

- La communication non violente
- Analyser les causes et les conséquences
- Les 4 manières de recevoir un message difficile
- Apprendre à dire non et s'affirmer
- Identifier ses besoins et les besoins des interlocuteurs

Les modalités pédagogiques

- Individualisation des conseils
- Coaching holistique, adapté à chacun
- Mélange constant de théorie et de pratique
- Formation orientée pratique

Les modalités d'évaluation et de suivi

- Des évaluations à chaud et à froid sont effectuées auprès des participants
- Une remise d'attestation de fin de formation pour chaque participant

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Gestion du temps - Devenir productif et serein

#PRODUCTIVITÉ #GAINDETEMPS #GESTIONDUSTRESS

INTRA ou INTER
ENTREPRISE

PRÉSENTIEL
ou DISTANCIEL

14 HEURES
2 JOURS

INTRA: 1 – 8
PARTICIPANTS

INTER: 4 – 8
PARTICIPANTS

TARIF STAGE
3000 € HT

Présentation de la formation :

Cette formation permet de diminuer son stress professionnel et d'améliorer sa gestion du temps personnelle et professionnelle, afin de reprendre la responsabilité de son agenda et, ainsi, gagner en efficacité et en sérénité.

Les objectifs de la formation :

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE :

- Diminuer le stress professionnel
- Gagner en productivité
- Mieux gérer son temps
- Mettre en place des plans d'action et atteindre des objectifs
- Gagner en sérénité professionnelle

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant identifier, optimiser et améliorer son rapport au temps.

PRÉ-REQUIS

Aucun

76

CHR Académie est une école du centre de formation Obbyshare
– 9 rue de Condé – 33000 BORDEAUX – SIRET 820 014 538 000 20 – contact@obbyshare.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 10363 33 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : Actions de formation
OS-CFCHR-V2021-2.0-AD-SH-27/10/2021

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le programme de formation :

Diagnostiquer son rapport au temps

- Comprendre les principaux problèmes liés au temps
- Définir les tueurs de la productivité
- Le travail en multitâche
- Prendre conscience des conséquences sur son travail et sur son équilibre
- Travailler dans le stress et dans l'urgence

Acquérir des méthodes et reprendre la maîtrise de son temps

- Faire un état des lieux de son temps
- Elaborer un plan de travail
- Se concentrer sur l'essentiel pour se fixer des priorités
- La loi de Pareto

Trouver un équilibre vie privée / vie professionnelle

- Faire une photographie de ses priorités
- Harmoniser les différentes sphères de la vie
- Clarifier ses priorités dans son milieu professionnel

Décuplez vos résultats

- Développer la prise de hauteur
- Le pouvoir de la discipline
- Mettre son énergie au bon endroit
- Choisir pour atteindre ses objectifs

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES : Mélange de théorie et de pratique, conseils et coaching holistique adapté à chacun

INTERVENANT : Formateur en management d'équipe et QVT

Conditions générales de vente formation professionnelle continue v2020-1.1

Les conditions générales de ventes et leurs mises à jour sont disponibles sur notre site internet à l'adresse suivante :

www.obbyformation.fr/cgv-formation-obbyshare

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Suite à la commande d'une formation, le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par la société obbyshare, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à la dite modification.

TARIFICATION ET MODALITES DES ACTIONS DE FORMATION

Les informations concernant le prix des actions de formation de la société obbyshare sont mentionnées sur les programmes de formation, les catalogues en support papier ou sur le site internet www.obbyformation.fr. Tous nos prix sont indiqués hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Les thèmes et objectifs pédagogiques, les moyens techniques et pédagogiques mis en œuvre sont définis dans les programmes de formation. Les dates de formation sont définies d'un commun accord en fonction des disponibilités et des contraintes du client et des disponibilités des formateurs de la société obbyshare.

Les dates peuvent être modifiées à la demande de l'une des parties, à la condition que cette demande intervienne au moins une semaine avant la date initialement prévue.

Conformément à l'article L.6353-1 alinéa 2 du Code de Travail, la société obbyshare remettra, à l'issue de la formation, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis

Les formations proposées par la société obbyshare relèvent des dispositions figurant à la VIe partie du Code du Travail relatif à la formation professionnelle continue dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie.

OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ OBBYSHARE

La société obbyshare s'engage à fournir au stagiaire tous les éléments d'information relatifs aux objectifs, aux moyens et méthodes pédagogiques, aux contenus des programmes, aux conditions d'organisation et de fonctionnement.

La société obbyshare s'engage à mettre en œuvre l'action de formation telle que définie par le programme de formation.

La société obbyshare est une entité privée et indépendante et ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des décisions prises par un OPCO.

OBLIGATIONS DU CLIENT

En contrepartie des actions de formation mises en œuvre par la société obbyshare, le client s'engage à lui verser la somme correspondante au coût de la formation.



PAIEMENT ET INDEMNITES DE RETARD

Le paiement intégral de la formation doit être réalisé au plus tard cinq jours après la date de fin de la formation déterminée d'un commun accord entre les parties sauf disposition contraire.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal à laquelle s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (Code du Commerce art. 441-6). Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception par le débiteur de la mise en demeure de payer les sommes dues.

RESILIATION DE L'ACTION DE FORMATION

Chacune des parties peut résilier le contrat à tout moment, par lettre recommandée signée avec avis de réception, en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.

INEXECUTION TOTALE OU PARTIELLE DE L'ACTION DE FORMATION

En cas de résiliation par le client à moins de 10 jours francs avant le début d'une des actions de formation, la société obbyshare retiendra sur le coût total un pourcentage de 30 %, au titre de dédommagement.

En cas de réalisation partielle de l'action du fait du client, seule sera facturée au client la partie effectivement réalisée de l'action, selon le prorata suivant :
Nombre d'heures réalisées / nombre d'heures prévues.

En outre, la société obbyshare retiendra sur le coût correspondant à la partie non-réalisée de l'action, un pourcentage de 30 %, au titre de dédommagement.

Les montants versés par le client au titre de dédommagement ne pourront pas être imputés par le client sur son obligation définie à l'article L6331-1 du code du travail ni faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par un OPCO.

DONNEES PERSONNELLES

La société obbyshare est responsable des traitements de données.
Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné aux opérations de transaction et de transmission des informations et documentations sollicitées, et de prospection pour des services analogues.

Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français.
Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le Tribunal de Bordeaux sera seul compétent pour se prononcer sur le litige.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement de nos formations :

1. LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Pour les personnes en situation de handicap, notre référent handicap – Sébastien Hurstel – sebastien@obbyshare.com - est à votre disposition pour l'étude des aménagements pédagogiques et la faisabilité du stage de formation.

2. LE RÔLE DU OU DES FORMATEUR(S) :

Le formateur garantit le bon déroulement de l'action de formation et transmet ses connaissances / compétences par des apports théoriques et l'usage de bonnes pratiques, des mises en situation lors de cas pratiques et l'évaluation des acquis.

Nos formateurs sont sensibilisés à l'accompagnement en formation de personnes handicapées, présentant des besoins spécifiques, pour proposer, par défaut, une pédagogie adaptable et individualisée. au long de la vie.

3. LES MATÉRIELS UTILISÉS :

Diaporama, ordinateur, vidéo projecteur, connexion Internet. Il est conseillé au(x) participant(s) de disposer d'un ordinateur.

4. LES DOCUMENTS REMIS AUX PARTICIPANTS :

Copie du diaporama, documents techniques. Les supports pédagogiques remis sont adaptées aux handicaps des stagiaires (photocopies agrandies...).
Attestation de fin de formation.

5. NATURE DES TRAVAUX DEMANDÉS AUX PARTICIPANTS :

Écouter, échanger et questionner lors des apports théoriques, réaliser les cas pratiques en intégrant une mise en situation professionnelle, réaliser les tests d'évaluation de connaissances et d'appréciations.



MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES :

À la fin de la formation, chaque stagiaire sera invité à faire une évaluation de ses connaissances / compétences permettant d'évaluer ses acquis lors de la formation.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS :

Une fiche d'appréciation est remise en fin de formation.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI DE L'EXÉCUTION DE LA FORMATION :

Attestation de présence avec signature par le(s) stagiaire(s) et le(s) formateur(s) des feuilles d'émargement par demi-journées.

FORMATEUR :

Formateur(trice) référencé par l'organisme de formation, dont la liste est disponible sur le site internet www.obbyformation.fr/formateurs-obbyshare

LIEU DE LA SESSION :

Au sein de l'entreprise ou en salle de formation en fonction de la demande de l'entreprise. Tous les lieux de formation sont de type E.R.P. Quelque soit le lieu de formation, les normes d'accessibilité permettent aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. Dans le cas de formations en présentiel, nous nous assurons que nos salles (ainsi que les sanitaires et les lieux de restauration) soient accessibles aux PMR (personnes à mobilité réduite).

FOAD :

Toutes nos formations sont disponibles et peuvent être dispensées en FOAD.

La FOAD est un dispositif de formations approprié à la formation de certaines personnes handicapées, confrontées à des difficultés de déplacement, d'horaires, de concentration... Elle offre, en effet, une flexibilité dans le temps et l'espace, une individualisation des formations et une diversité dans les modalités pédagogiques (accompagnements individuel et collectif, à distance et en présence).

Des soutiens supplémentaires peuvent être proposés pour accompagner l'apprentissage et favoriser le lien entre la formation et l'apprenant.

Si nécessaire, une prise en charge spécifique permet de compenser le handicap (mise en place d'outils spécifiques, traduction de documents, accompagnement particulier, etc.).

DATE(S) DE LA SESSION :

Organisation de la formation en journée complète ou en demi-journée selon la disponibilité et la demande de l'entreprise.

TARIFS :

Tarifs par action en coût jour ou en coût par stagiaire en fonction du type d'action, intra ou inter entreprise.



CHR Académie

contact@chr-academie.fr

www.chr-academie.fr

07 88 12 48 60

obby•share

Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre
des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation.