

ARH

PROGRAMME DE FORMATION CONTINUE 2020



Tous les cours sont offerts par l'ARH

A SAVOIR

Principes

- Tous les cours sont offerts par l'ARH
- Si un participant ne peut pas prendre part au cours, il cherche un remplaçant
- Si un participant, sauf cas de force majeure, ne vient pas au cours et ne cherche pas de remplaçant, il lui sera facturé CHF 100.- de frais
- Si le minimum de participants, en général 8 personnes, n'est pas atteint, le cours sera annulé

Qui peut prendre part à ces cours ?

L'ensemble du personnel des hôtels membres de l'ARH peut participer à ces cours.

Les directions d'hôtel sont invitées à transmettre les informations à l'ensemble de leur personnel. De nombreux participants aux cours de sensibilisation offerts par l'ARH cet automne ont souhaité poursuivre et développer de manière plus approfondie leurs compétences. Il est donc fondamental que l'information leur parvienne.

Lieux de cours

Vous constaterez que quasi tous les cours se feront à l'ARH. C'est possible car nous limitons à 10, 12 ou 15 le nombre de participants, à l'exception des cours de droit du travail qui pourraient se faire ailleurs à Lausanne si la demande est forte.

Les cours décentralisés, à Fribourg, Neuchâtel ou Yverdon, n'atteignent quasi jamais le nombre minimal de 8 participants.

Cela dit, si nous devons constater qu'il y a une majorité d'inscrits provenant d'une région précise (par exemple 10 participants des Alpes vaudoises), nous n'hésiterons pas à déplacer le cours dans un hôtel de la région concernée.

Inscriptions

Certains cours sont organisés directement par l'ARH et les inscriptions doivent se faire chez Muriel Roumier. D'autres sont gérés par Ritzy et vous devrez passer par un lien Ritzy. C'est clairement spécifié pour chaque cours.

COURS DROIT DU TRAVAIL / CCNT

Le cours général sur le sujet sera proposé par HotellerieSuisse et aura lieu le 8 septembre 2020 (les inscriptions se feront chez HS).

L'ARH propose 3 modules qui permettent d'approfondir différentes thématiques. Les cours seront interactifs, vous pourrez amener des cas, poser de nombreuses questions, traiter des cas particuliers,

Les cours sont donnés par Juliette Jaccard, juriste à la FER Genève, l'une des grandes spécialistes de la thématique.

Les cours auront lieu s'il y a un minimum de 5 personnes. Ils seront limités à 30 personnes maximum.

Les cours auront lieu à Lausanne dans un lieu qui sera défini en fonction du nombre de participants inscrits.

Les inscriptions se font chez Muriel Roumier (nom, fonction, établissement, adresse e-mail personnelle) : roumier@hotellerieromande.ch

Module no 1 :

Début et fin des rapports de travail : les différents types de contrats de travail, le temps d'essai, la résiliation ordinaire du contrat, le licenciement abusif et le licenciement immédiat

Le cours aura lieu le 28 janvier 2020, de 14h00 à 17h00, à Lausanne, à l'Hôtel de la Paix

Etant donné le bref délai d'inscription, vous avez déjà pu vous annoncer dans le cadre du dernier BREAKING NEWS.

Module no 2 :

La durée du travail et du repos, les vacances, le paiement du salaire en cas d'empêchement de travailler et le licenciement en temps inopportun

Le cours aura lieu le 27 avril 2020, de 14h00 à 17h00, à Lausanne (lieu à définir)

Module no 3 :

Les questions à l'embauche, le mobbing, le harcèlement sexuel, la surveillance du travailleur et la loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes

Le cours aura lieu le 17 novembre 2020, de 14h00 à 17h00, à Lausanne (lieu à définir)

COURS DE LANGUE

Cours d'allemand

Nous collaborons étroitement avec Hotel & Gastro formation pour pouvoir vous offrir des cours d'allemand axés sur les besoins de la réception.

Ces cours fide n'existent pas actuellement. Il faut les mettre en œuvre, c'est ce à quoi s'attelle HGf qui doit élaborer un concept (vous avez été sondés à ce sujet).

Par ailleurs, cette compétence (cours particulier) n'existe pas actuellement sur le marché. Il est donc nécessaire de former des formateurs.

Vous l'aurez compris, tout cela prend un certain temps.

Dès lors, nous pourrons vous offrir de tels cours (niveau débutant et niveau A2) seulement dès l'automne 2020.

Les cours seront gérés et organisés directement par HGf.

Nous vous rappelons que, non seulement les cours sont gratuits, mais vous serez en plus indemnisés pour l'absence de la collaboratrice ou du collaborateur.

Cours d'anglais

Nous avons parfois eu quelques demandes à ce sujet mais il n'est pas certain que cela suffise à mettre sur pied des cours qu'HGf ne prendra probablement pas en charge.

N'hésitez pas à communiquer néanmoins vos besoins.

COURS ACCUEIL & SAVOIR VIVRE

L'ARH propose un cours qui vous permettra d'exercer l'élégance relationnelle.

Celui-ci vous permettra de remettre au centre de l'ouvrage la relation humaine. Les mots-clés de ce cours sont : aspect humain, considération du client, relation de qualité, personnalisation, disponibilité, dimension esthétique, image, dress code, environnement, dimension professionnelle, anticipation des besoins du client, connaissance du produit ou du service.

Les cours sont donnés par Christina Lightart, formatrice et notamment présidente de l'Association suisse des gouvernantes générales.

Les cours auront lieu s'il y a un minimum de 8 personnes. Ils seront limités à 12 personnes maximum.

Les cours auront lieu à Lausanne, à l'ARH.

Les inscriptions se font chez Muriel Roumier (nom, fonction, établissement, adresse e-mail personnelle) : roumier@hotellerieromande.ch

L'élégance relationnelle

Le cours dure un jour. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 6 avril 2020, à Lausanne, à l'ARH

ou, de 09h00 à 17h00, le 21 octobre 2020, à Lausanne, à l'ARH

MARKETING & VENTE

L'ARH propose des cours qui vous permettront de mettre en place une stratégie de prix et d'exercer les techniques de vente.

Le cours de « Revenue management » (mise en place stratégie de prix, distribution, ...) est donné par Alexandra Fèvre, Revenue Manager Spécialiste Hôtelière).

C'est elle qui était en charge des cours de sensibilisation de l'automne 2019.

Ce séminaire vous permettra de mettre en place une stratégie de prix cohérente et facile à appliquer en fonction des différents segments de vente et canaux de distribution à votre disposition.

Vous réfléchirez dans un premier temps à vos pratiques actuelles en fonction des différentes stratégies proposées, vous pourrez ensuite définir quelles stratégies sont les plus pertinentes à appliquer pour votre établissement pour finalement en discuter avec l'intervenante.

Le cours de techniques de vente (vendre ou donner envie d'acheter) est donné par Minds in Motion SA, dont Daniel Charbonnier est le Managing Director en collaboration avec Ritzly. Cette société était en charge des cours de sensibilisation de l'automne 2019.

Ce séminaire permet de focaliser les techniques de vente sur la valeur ajoutée des prestations plutôt que de participer à la guerre des prix. Vous apprendrez comment présenter de manière subtile les différences et les avantages de chaque produit ou service en fonction des besoins et des attentes de vos clients. Des outils concrets de négociations et de ventes tels que la gestion des objections, les mots qui font vendre ou comment conclure une vente avec aisance, vous seront fournis.

Les cours auront lieu s'il y a un minimum de 8 personnes. Ils seront limités à 12 personnes maximum, respectivement 10 personnes pour le cours de Revenue management.

Les cours auront lieu à Lausanne, à l'ARH.

Les inscriptions se font via les liens ci-dessous.

Mise en place stratégie de prix, distribution, (Revenue management)

Le cours se fait sur 2 jours séparés. Il y aura 3 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, les 13 et 20 février 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorealais.ch/ARH/Inscription?id=14>

ou, de 09h00 à 17h00, les 16 et 30 avril 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorealais.ch/ARH/Inscription?id=15>

ou, de 09h00 à 17h00, les 8 et 15 octobre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=16>

Vendre ou donner envie d'acheter (techniques de vente)

Le cours dure 1 jour. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 19 mars 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=6>

ou, de 09h00 à 17h00, le 10 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=13>

MANAGEMENT

L'ARH vous propose divers cours de management qui vous seront utiles dans la conduite et la gestion de votre établissement.

Tous les cours de management sont donnés par Minds in Motion SA, dont Daniel Charbonnier est le Managing Director en collaboration avec Ritzy. Cette société était en charge des cours de sensibilisation de l'automne 2019.

Génération Y et Z - mieux se comprendre pour mieux construire ensemble

Ces deux générations constituent une grande partie des collaborateurs et de la clientèle d'aujourd'hui, il est donc primordial d'apprendre à mieux se connaître afin de mieux construire ensemble. Ce « Power seminar » a pour objectifs d'échanger sur les défis liés à ces rencontres de générations mais aussi des opportunités qu'elles représentent.

Comment motiver et valoriser les membres d'une équipe ?

La réussite de toute entreprise dépend en grande partie des performances de ses équipes et ceci à tous les niveaux hiérarchiques. De plus, les nouvelles générations attendent un retour continu de leurs responsables sur leurs performances et leur niveau de développement professionnel. Le processus est basé sur le principe du retour constructif qui consiste à se focaliser sur l'amélioration et la reconnaissance des performances.

Recruter avec succès

Aujourd'hui plus que jamais, le succès de toute entreprise repose sur sa capacité à créer de la valeur ajoutée dans les domaines tels que l'accueil, le service personnalisé ou encore la gestion des réclamations. L'objectif est d'adopter un état d'esprit afin que le personnel devienne un atout commercial et non plus uniquement une charge salariale. De ce fait, le recrutement est une étape cruciale pour le succès et la pérennité de l'entreprise.

Gestion du temps et du stress

Ce séminaire permet de comprendre le mécanisme derrière le déclenchement d'un état de stress. Cela permet de mettre en place des mesures et des outils afin d'éviter les effets négatifs du stress. Il est primordial d'adopter des habitudes et des techniques qui permettent une gestion du temps efficace afin d'atteindre les objectifs fixés. L'intégration de méthodes simples dans votre quotidien permettra de réduire votre niveau de stress et de trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Gestion des conflits et des réclamations

Toutes les réclamations représentent la possibilité pour un établissement de se démarquer et de transformer la situation en une opportunité. Les participants apprendront des techniques et des méthodes qui permettent de gérer les réclamations de manière professionnelle et constructive.

Comment gérer la communication interne et le flux d'informations ?

La communication a toujours été un des facteurs de succès d'un établissement. Aujourd'hui, ce sujet a pris une nouvelle dimension en partie en raison de l'évolution des attentes des clients, de celles des nouvelles générations et de la digitalisation. Cet atelier de réflexion a pour but de mieux comprendre le rôle et les défis liés à la communication et à la gestion des flux d'informations internes. Nous analyserons les avantages et les risques des différentes procédures et outils de communication. Durant une partie de la journée, les participants auront la possibilité de bénéficier de conseils personnalisés.

Les cours auront lieu s'il y a un minimum de 8 personnes. Ils seront limités à 12 personnes maximum.

Les cours auront lieu à Lausanne, à l'ARH.

Les inscriptions se font via les liens ci-dessous.

Génération Y et Z - mieux se comprendre pour mieux construire ensemble

Le cours dure 1 jour. Il y aura 1 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 6 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorealais.ch/ARH/Inscription?id=7>

Comment motiver et valoriser les membres d'une équipe

Le cours dure 1 jour. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 17 mars 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorealais.ch/ARH/Inscription?id=1>

ou, de 09h00 à 17h00, le 9 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorealais.ch/ARH/Inscription?id=8>

Recruter avec succès

Le cours dure 1 jour. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 10 mars 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorealais.ch/ARH/Inscription?id=2>

ou, de 09h00 à 17h00, le 2 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorealais.ch/ARH/Inscription?id=9>

Gestion du temps et du stress

Le cours dure 1 jour. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 5 mai 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=3>

ou, de 09h00 à 17h00, le 11 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=10>

Gestion des conflits et des réclamations

Le cours dure 1 jour. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 13 mars 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=4>

ou, de 09h00 à 17h00, le 4 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=11>

Comment gérer la communication interne et le flux d'informations ?

Le cours dure 1 jour. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 2 avril 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=5>

ou, de 09h00 à 17h00, le 13 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

<http://explorevalais.ch/ARH/Inscription?id=12>

ART ORATOIRE

Qu'il s'agisse d'une vente, d'un message de bienvenue ou d'une allocution officielle, développer un discours pertinent vous permettra d'apparaître plus convaincant(e) et persuasif(ve) face à votre auditoire. Lors de cette formation, nous aborderons de la théorie tout d'abord, puis de la pratique ensuite pour repérer les bons usages et repartir avec des outils directement applicables.

Nous pratiquerons notamment :

- Une méthode de préparation d'une intervention
- Une structure rhétorique du discours
- Une analyse argumentaire
- L'art de convaincre et de persuader
- Des exercices pratiques

Les cours sont donnés par Matthieu Wildhaber, fondateur de Talkbox.

Les cours auront lieu s'il y a un minimum de 8 personnes. Ils seront limités à 15 personnes maximum.

Les cours auront lieu à Lausanne, à l'ARH.

Les inscriptions se font chez Muriel Roumier (nom, fonction, établissement, adresse e-mail personnelle) : roumier@hotellerieromande.ch

Convaincre et persuader grâce à l'art oratoire

Le cours se fait sur une journée. Il y aura 2 cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, le 31 mars 2020, à Lausanne, à l'ARH

ou, de 09h00 à 17h00, le 24 novembre 2020, à Lausanne, à l'ARH

FORMER UNE GOUVERNANTE

L'ARH propose un cours qui vous permettra de renforcer les compétences d'une gouvernante en fonction ou alors de préparer une personne à cette fonction.

Cette formation est basée sur les « best practices » pour améliorer la gestion des collaborateurs. Une boîte à outils de communication modernes, simples et efficaces, vous sera présentée, pour motiver les collaborateurs, dont la pénibilité et l'exigence du travail est le lot quotidien.

Trouver des leviers pour prévenir et gérer les situations conflictuelles avec les collaborateurs et collègues.

Comment mieux répartir les plans d'horaires, les week-ends, les jours fériés et les vacances pour prévenir les tensions entre les collaborateurs.

Tout au long des 3 jours, la gouvernante va acquérir davantage de confiance en son leadership et savoir gérer les enjeux au quotidien avec brio.

Les cours sont donnés par Christina Lightart, formatrice et notamment présidente de l'Association suisse des gouvernantes générales.

Les cours auront lieu s'il y a un minimum de 5 personnes. Ils seront limités à 12 personnes maximum.

Les cours auront lieu à Lausanne, à l'ARH.

Les inscriptions se font chez Muriel Roumier (nom, fonction, établissement, adresse e-mail personnelle) : roumier@hotellerieromande.ch

Former une gouvernante

Le cours dure 3 jours séparés. Il y aura 1 seul cours dans l'année.

Le cours aura lieu, de 09h00 à 17h00, les 24 mars, 29 avril et 26 mai 2020, à Lausanne, à l'ARH