

## Formation : Prestations hôtelières : les enjeux

### INFORMATIONS :

#### Public concerné et pré-requis :

Personnel hôtelier

**Durée :** 2 jours

#### Intervenant :

Consultant en hôtellerie- restauration

**Déjeuner compris**

### NOS SESSIONS :

### CONTEXTE :

La prestation hôtelière fait partie intégrante du service rendu aux usagers, constituant même une incontournable « vitrine » de votre établissement. Elle est aujourd'hui considérée comme un soin particulier et sa qualité contribue au confort et aux conditions de bien-être des usagers.

#### LE + DE LA FORMATION

Visite des sites (cuisine, salle à manger ou office) avec le formateur permettant l'analyse des pratiques des participants et la recherche de pistes d'actions.

## Formation : Prestations hôtelières : les enjeux

---

### OBJECTIFS :

---

- Situer le rôle des prestations hôtelières dans le contexte hospitalier actuel
- Identifier les différentes composantes de la prestation hôtelière
- Situer son rôle en tant qu'acteur de la prestation hôtelière
- Connaître les spécificités, besoins et attentes des patients accueillis
- Identifier le niveau d'exigence à atteindre pour chaque composante

### PROGRAMME :

---

#### Jour 1

- Image, service, confort, satisfaction, certification, coordination
- L'accueil hôtelier
- L'évolution de la notion de service hospitalier (ex : de la cantine au restaurant...)
  - les enjeux pour l'établissement
  - qui sont mes clients ?
  - quelle est ma prestation ?
  - la notion de qualité
  - la notion de service

#### Jour 2

- Les composantes de la prestation hôtelière : organisation, technique, relationnel, maîtrise de la sécurité alimentaire, entretien des locaux
- Rôles et place de la prestation hôtelière
- Prestations hôtelières et délégation
- Prestations hôtelières et image de marque
- Prestations hôtelières et certification

## Formation : Prestations hôtelières : les enjeux

---

### NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : nous proposerons une alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas, visites de la cuisine ou salle à manger ou office, analyses de pratiques ....
- Une documentation pédagogique sera remise à chaque participant.
- Une évaluation à chaud de la formation
- La remise d'une attestation de formation

### EVALUATION & LIVRABLES