



**Elite Pro**  
CONSULTING & FORMATION

# CATALOGUE DE FORMATION



# Table des matières

## 05 ACCUEIL ET RÉCEPTION

Nombre de thèmes : **24 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **61 jours**

## 05 ÉTAGES

Nombre de thèmes : **12 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **30 jours**

## 06 RESTAURANT & BAR

Nombre de thèmes : **24 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **63 jours**

## 08 CUISINE

Nombre de thèmes : **24 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **53 jours**

## 10 PÂTISSERIE

Nombre de thèmes : **12 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **25 jours**



## 11 HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Nombre de thèmes : **12 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **20 jours**

## 12 MAINTENANCE

Nombre de thèmes : **18 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **40 jours**

## 14 SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

Nombre de thèmes : **24 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **30 jours**

## 16 RESSOURCES HUMAINES

Nombre de thèmes : **12 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **23 jours**

## 17 MANAGEMENT

Nombre de thèmes : **24 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **47 jours**

## 19 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nombre de thèmes : **12 thèmes**  
Nombre de jours de formation : **29 jours**



# Accueil & Réception

## TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN ACCUEIL

2 jours

Adopter une communication claire et professionnelle  
Maîtriser les outils pour répondre aux besoins des clients  
S'adapter aux différents profils de clientèle

1 jour

## L'ACCUEIL PHYSIQUE

Adopter une posture accueillante et professionnelle  
Maintenir un comportement respectueux en toutes situations  
Créer une première impression positive pour les clients

2 jours

## DÉVELOPPER UNE EXCELLENCE RELATIONNELLE AU TÉLÉPHONE

2 jours

Adopter un ton professionnel et chaleureux  
Maîtriser les techniques d'écoute active  
Assurer une communication claire et efficace

## L'ACCUEIL EN MILIEU MULTICULTUREL

Comprendre les différences culturelles pour mieux interagir  
Adapter son comportement et sa communication  
Respecter les sensibilités et attentes de chaque client

1 jour

## LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Accueillir avec respect les personnes à mobilité réduite  
Identifier et anticiper leurs besoins spécifiques  
Garantir un service accessible et inclusif

3 jours

## ÉTIQUETTE ET PROTOCOLE

2 jours

Adopter une attitude conforme aux standards de l'hôtellerie  
Maîtriser les règles de courtoisie et de protocole  
Offrir une expérience client professionnelle et raffinée

## PROTOCOLE ET ACCUEIL D'UN TOP VIP

Maîtriser les codes du protocole pour un accueil VIP  
Personnaliser l'expérience pour répondre aux attentes  
Assurer une discrétion et une excellence sans faille

3 jours

## GÉRER LES LITIGES ET LES CLIENTS MÉCONTENTES

3 jours

Écouter et comprendre les sources d'insatisfaction  
Proposer des solutions adaptées pour résoudre les litiges  
Transformer les insatisfactions en opportunités d'amélioration

## COMPRENDRE LES ÉMOTIONS ET APAISER LES TENSIONS

Reconnaître et comprendre les émotions des clients  
Appliquer des techniques pour réduire les tensions  
Restaurer une relation apaisée et positive

2 jours

## ADAPTER NOTRE COMMUNICATION AUX DIFFÉRENTES SITUATIONS

2 jours

Identifier les besoins spécifiques de chaque situation  
Adapter son discours et son attitude en conséquence  
Maintenir une communication fluide et professionnelle

## SAVOIR-ÊTRE DANS LE LUXE

Adopter une attitude en phase avec les standards du luxe  
Faire preuve de discrétion et de raffinement dans le service  
S'assurer de répondre aux attentes élevées des clients





# Accueil & Réception

## RELATION CLIENTS TOP VIP DANS UN ÉTABLISSEMENT DE PRESTIGE

3 jours

Maîtriser les codes et exigences propres au luxe  
Personnaliser chaque interaction avec les clients TOP VIP  
Offrir une expérience inoubliable en respectant les standards

## DÉVELOPPER L'UPSELLING OU SES VENTES ADDITIONNELLES

3 jours

Identifier les opportunités de ventes additionnelles  
Proposer des offres adaptées aux besoins des clients  
Optimiser les revenus tout en améliorant l'expérience client

## AGIR FACE AU HARCELEMENT

1 jour

Reconnaître les signes de harcèlement au travail  
Mettre en place des actions pour prévenir et agir  
Favoriser un environnement de travail sain et respectueux

## PERFECTIONNEMENT À L'ACCUEIL POUR VOITURIERS ET BAGAGISTES

1 jour

Maîtriser l'accueil spécifique aux voituriers et bagagistes  
Gérer les attentes clients avec professionnalisme et courtoisie  
Optimiser les interactions pour garantir une expérience fluide

## LE GROOMING

3 jours

Avoir les standards d'apparence en milieu professionnel  
Maintenir une présentation irréprochable et adaptée  
Renforcer l'image de l'établissement à travers le grooming

## PROTOCOLE DIPLOMATIQUE

1 jour

Maîtriser les règles du protocole dans un cadre officiel  
Assurer un accueil en phase avec les normes diplomatiques  
Renforcer l'image de l'établissement auprès de personnalités

## EXCELLENCE DANS L'ACCUEIL CLIENT

2 jours

Adopter des pratiques pour offrir un accueil irréprochable  
Gérer chaque interaction avec professionnalisme et attention  
Fidéliser les clients grâce à un service d'excellence

## CODES DE LUXE ET RELATIONS CLIENTS TOP VIP

2 jours

Adopter les standards du luxe dans chaque interaction  
Maîtriser les attentes et exigences des clients VIP  
Offrir un service d'excellence personnalisé et discret

## COMPRENDRE L'ÉTIQUETTE POUR DES INTERACTIONS CLIENTS MÉMORABLES

3 jours

Maîtriser les règles de l'étiquette dans le service client  
Appliquer les codes de politesse pour enrichir l'expérience  
Créer des interactions mémorables pour le client

## MIEUX VIVRE UNE SITUATION DE CHANGEMENT

2 jours

Comprendre les mécanismes liés au changement  
Développer des stratégies pour mieux s'y adapter  
Transformer les transitions en opportunités positives

## LANGUE ANGLAISE APPLIQUÉE

7 jours

Maîtriser le vocabulaire du secteur hôtelier en anglais  
Améliorer la communication avec une clientèle anglophone  
Gagner en fluidité dans les échanges en anglais

## LANGUE ESPAGNOLE APPLIQUÉE

7 jours

Apprendre le lexique spécifique à l'hôtellerie en espagnol  
Faciliter les interactions avec les clients hispanophones  
S'exprimer avec assurance en espagnol



## POSTURE, STRESS ET COMMUNICATION DANS LES ÉTAGES

3  
jours

Adopter une posture ergonomique pour éviter les douleurs  
Gérer le stress pour rester performant durant la journée  
Améliorer la communication pour une meilleure coordination

## LA MÉTHODE RABC EN LINGERIE

3  
jours

Comprendre les principes de la méthode RABC  
Appliquer les standards pour assurer une gestion sécurisée  
Optimiser les processus de lavage et d'entretien

## OPTIMISER L'ORGANISATION ET LA QUALITÉ DU SERVICE DES ÉTAGES

3  
jours

Planifier efficacement les tâches pour un service fluide  
Améliorer la qualité grâce à un contrôle rigoureux  
Adapter l'organisation en fonction des besoins spécifiques

## PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULOQUELETTIQUES

1  
jour

Adopter des gestes et postures pour prévenir les TMS  
Former les équipes aux bonnes pratiques ergonomiques  
Réduire les risques physiques liés au travail quotidien

## TECHNIQUES AVANCÉES DE NETTOYAGE

3  
jours

Appliquer des techniques pour un meilleur nettoyage  
Utiliser des produits et équipements adaptés  
Maintenir un niveau de propreté supérieur aux standards

## IDENTIFIER LES ATTENTES ET SURPASSER LES EXIGENCES DES CLIENTS

2  
jours

Observer et comprendre les besoins spécifiques des clients  
Adapter le service pour dépasser leurs attentes  
Créer une expérience personnalisée et exceptionnelle

## SERVICE DES ÉTAGES POUR TOP VIP

3  
jours

Personnaliser le service pour répondre aux attentes des VIP  
Maintenir une discrétion et une excellence irréprochables  
Créer une expérience mémorable pour les clients prestigieux

## VALORISATION DE SOI DANS LES ÉTAGES

1  
jour

Renforcer la confiance en soi pour améliorer son travail  
Mettre en valeur son rôle essentiel dans la satisfaction client  
Adopter une attitude positive pour valoriser son image

## CONTRÔLE ET AUTO-CONTROLE D'UNE CHAMBRE

3  
jours

Maîtriser les étapes de vérification d'une chambre  
Mettre en place des auto-contrôles pour garantir la qualité  
Assurer une satisfaction client irréprochable

## LA PROCÉDURE DE NETTOYAGE D'UNE CHAMBRE À BLANC

3  
jours

Maîtriser les étapes pour un nettoyage complet et efficace  
Respecter les standards d'hygiène et de propreté  
Optimiser le temps de nettoyage en garantissant la qualité

## COMMUNICATION ET DISCRÉTION AVEC LES CLIENTS

2  
jours

Adopter une communication respectueuse et discrète  
Gérer les demandes sans perturber le confort  
Assurer une interaction professionnelle et attentive

## PERFECTIONNER LA TECHNICITÉ DE LA FEMME DE CHAMBRE

3  
jours

Améliorer les techniques de nettoyage et d'entretien  
Maîtriser les standards de présentation  
Garantir un service irréprochable



# Restaurant & Bar

## TECHNIQUES DE BASE DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE EN SALLE

2 jours

Maîtriser les fondamentaux de l'accueil et du service en salle  
Adopter une attitude professionnelle orientée client  
Assurer une expérience fluide et satisfaisante

## UPSELLING & CROSS SELLING

2 jours

Augmenter les revenus grâce à des ventes additionnelles  
Améliorer les techniques de communication commerciale  
Renforcer la satisfaction client par des offres personnalisées

## MAÎTRISE DES TECHNIQUES DE SERVICE À LA CARTE

2 jours

Maîtriser les différentes techniques de service à la carte  
Offrir une expérience client haut de gamme  
Garantir un service rapide et précis

## DÉVELOPPER LES BONNES TECHNIQUES DU SERVICE EN SALLE

2 jours

Maîtriser le service en salle selon les standards  
Optimiser la gestion et la coordination du service  
Offrir une expérience client fluide et élégante

## GESTION DES RÉCLAMATIONS ET INSATISFACTIONS CLIENTS

2 jours

Gérer efficacement les réclamations et insatisfactions clients  
Avoir une communication adaptée pour apaiser les tensions  
Convertir les retours négatifs en leviers d'amélioration

## COMMUNICATION ET TRAVAIL D'ÉQUIPE EN SALLE

3 jours

Favoriser une communication claire et efficace en salle  
Renforcer la collaboration pour optimiser le service  
Créer une dynamique d'équipe harmonieuse et productive

## L'ACCUEIL DES CLIENTS TOP VIP ET SERVICE PERSONNALISÉ

2 jours

Offrir un accueil exclusif et attentionné aux clients VIP  
Adapter le service aux attentes spécifiques de chaque client  
Créer une expérience mémorable et personnalisée

## LES RÈGLES DE L'ÉTIQUETTE AU RESTAURANT

3 jours

Appliquer les règles de l'étiquette pour un service raffiné  
Adopter une posture et un comportement professionnels  
Garantir une expérience client élégante et respectueuse

## GESTION DE L'ATTENTE ET DE L'AFFLUX DE CLIENTS

2 jours

Optimiser la gestion de l'attente pour réduire l'insatisfaction  
Organiser efficacement les flux clients pour fluidifier le service  
Assurer une expérience agréable malgré l'affluence

## ORGANISER ET RÉUSSIR LE BANQUET

2 jours

Planifier efficacement chaque étape d'un banquet  
Coordonner les équipes pour un service fluide et harmonieux  
Garantir une expérience client mémorable

## LES VINS : LES TECHNIQUES DE BASES DE SOMMELLERIE

3 jours

Maîtriser les techniques de base en sommellerie  
Conseiller les clients dans le choix des vins  
Assurer un service du vin précis et professionnel

## LES ACCORDS METS ET VINS

2 jours

Maîtriser les principes des accords mets et vins  
Conseiller des associations pour sublimer l'expérience  
Améliorer la satisfaction client avec des recommandations





# Restaurant & Bar

## CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

3 jours

Comprendre les caractéristiques essentielles des vins  
Adapter ses conseils aux attentes des clients  
Optimiser la vente grâce à une expertise en œnologie

## CONNAÎTRE LES RHUMS ET LES WHISKY POUR MIEUX LES VENDRE

2 jours

Comprendre les caractéristiques clés des rhums et whiskys  
Adapter ses recommandations aux préférences des clients  
Améliorer les ventes grâce à une expertise produit

## TECHNIQUES DE VERSE EN MIXOLOGIE

3 jours

Maîtriser les techniques pour un service précis et élégant  
Optimiser les dosages pour garantir la qualité des cocktails  
Améliorer la fluidité et l'efficacité dans la préparation

## HARMONIE DES VINS ET DES FROMAGES

1 jour

Maîtriser les principes des accords vins et fromages  
Conseiller des associations harmonieuses aux clients  
Sublimer l'expérience gustative par des choix équilibrés

## LES CODES D'UNE PRISE EN CHARGE RÉUSSIE EN ROOM SERVICE

1 jour

Garantir une présentation impeccable des commandes  
Adopter une attitude discrète et professionnelle  
Offrir une expérience client personnalisée et sans faute

## ARTS DE LA TABLE

3 jours

Maîtriser les techniques de mise en place selon les standards  
Assurer un service élégant et précis  
Créer une ambiance raffinée pour une expérience unique

## LE SERVICE DU VIN

2 jours

Maîtriser les techniques de service du vin  
Assurer une manipulation et un service professionnels  
Conseiller les clients pour sublimer leur expérience

## LES TENDANCES ET INNOVATIONS EN SOMMELLERIE

3 jours

Maîtriser les dernières tendances en sommellerie  
Adapter son offre aux attentes des clients modernes  
Proposer des expériences uniques avec des nouveautés

## L'ÉTHIQUE ET LA RESPONSABILITÉ DU SOMMELIER

1 jour

Intégrer les enjeux éthiques en sommellerie  
Promouvoir des vins durables et responsables

## LA TENDANCE DES MOCKTAILS

3 jours

Créer des mocktails savoureux pour diversifier l'offre  
Répondre aux attentes des clients sur les sans alcool  
Valoriser la créativité et l'esthétisme des boissons

## LANGUE ANGLAISE APPLIQUÉE

7 jours

Maîtriser le vocabulaire du secteur hôtelier en anglais  
Améliorer la communication avec une clientèle anglophone  
Gagner en fluidité dans les échanges en anglais

## LANGUE ESPAGNOLE APPLIQUÉE

7 jours

Apprendre le lexique spécifique à l'hôtellerie en espagnol  
Faciliter les interactions avec les clients hispanophones  
S'exprimer avec assurance en espagnol



## UNE DÉMARCHE CRÉATIVE DE LA CUISINE DE LA MER

2 jours

Explorer de nouvelles associations pour sublimer les produits  
Réinventer les classiques avec des techniques modernes  
Favoriser une approche innovante dans la présentation

## TENDANCES ET CRÉATIONS DES ENTRÉES

2 jours

Concevoir des entrées originales et visuellement attrayantes  
Intégrer des ingrédients actuels et de saison  
S'inspirer des tendances pour enrichir son menu

## VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

2 jours

Proposer une offre variée et adaptée aux attentes des clients  
Mettre en avant des produits locaux et faits maison  
Optimiser la présentation pour rendre l'expérience unique

## OPTIMISER LA GESTION DES MATIÈRES PREMIÈRES

2 jours

Réduire les pertes grâce à une gestion rigoureuse  
Mettre en place un approvisionnement efficace et durable  
Utiliser les matières premières de manière optimale

## LES TECHNIQUES DE DRESSAGE EN CUISINE

2 jours

Maîtriser les principes de présentation pour sublimer les plats  
Adapter le dressage aux différents types de service  
Créer des assiettes esthétiques et fonctionnelles

## SAUCES ET FONDS

2 jours

Préparer les sauces et fonds essentiels à la cuisine  
Optimiser les recettes pour une saveur et texture parfaites  
Utiliser ces bases pour enrichir les préparations culinaires

## LES TECHNIQUES FONDAMENTALES DE CUISSON

2 jours

Maîtriser les techniques fondamentales de cuisson  
Adapter les méthodes aux différents types d'ingrédients  
Optimiser les saveurs/textures grâce à des cuissons précises

## GESTION DES COÛTS EN CUISINE

2 jours

Analyser les dépenses pour optimiser la rentabilité  
Mettre en place des stratégies de réduction des coûts  
Assurer un contrôle rigoureux des stocks et consommations

## GESTION DE L'ÉQUIPE EN CUISINE

2 jours

Coordonner efficacement les membres de l'équipe  
Maintenir une communication fluide entre les équipes  
Motiver et fédérer autour d'objectifs communs

## LES VERRINES

2 jours

Concevoir des verrines originales et équilibrées  
Maîtriser les textures et saveurs dans un format miniature  
Créer une présentation esthétique et pratique

## SNACKING ET AMUSES-BOUCHES

2 jours

Proposer des options créatives et attractives pour le snacking  
Allier rapidité de préparation et qualité des produits  
Diversifier l'offre pour répondre aux attentes des clients

## CUISINE POUR ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

2 jours

Créer des menus adaptés à différents types d'événements  
Gérer la logistique et le timing pour un service réussi  
Innover pour surprendre les clients et marquer les esprits





# Cuisine

## LE NETTOYAGE DES CUISINES

2  
jours

Assurer la propreté et l'hygiène des espaces de travail  
Former les équipes aux normes de nettoyage rigoureuses  
Optimiser l'organisation pour un entretien efficace

## AUDIT HYGIÈNE

2  
jours

Analyser les pratiques pour garantir le respect des normes  
Identifier les axes d'amélioration en matière d'hygiène  
Mettre en place des plans d'action correctifs

## HACCP, GBPH, DES MÉTHODES DE GESTION DE L'HYGIÈNE

2  
jours

Appliquer l'HACCP pour assurer la sécurité alimentaire  
Connaître et utiliser les bonnes pratiques d'hygiène  
Prévenir les risques sanitaires

## LA MISE EN PLACE D'UNE CERTIFICATION ISO 22000

3  
jours

Comprendre les exigences de la certification ISO 22000  
Mettre en œuvre les démarches pour obtenir la certification  
Garantir la conformité par une amélioration des processus

## ORGANISER ET OPTIMISER LA PRÉSENTATION D'UN BUFFET

2  
jours

Maîtriser les techniques de disposition harmonieuse des plats  
Maximiser l'esthétique et l'accessibilité du buffet  
Assurer une présentation attrayante et fonctionnelle

## PERFECTIONNEMENT EN CUISINE GASTRONOMIQUE

2  
jours

Maîtriser les techniques avancées de cuisine gastronomique  
Sublimer les plats par des présentations soignées et créatives  
Garantir une excellence culinaire conforme aux standards

## CUISINE VÉGÉTARIENNE ET VÉGÉTALE

2  
jours

Maîtriser les techniques de la cuisine végétarienne et végétale  
Créer des plats équilibrés et attractifs  
Innover avec des ingrédients végétaux

## RÉALISATION DE TOURTE, DE QUICHE ET VOL AU VENT

2  
jours

Maîtriser la préparation des pâtes et garnitures  
Réussir des cuissons précises et adaptées  
Créer des recettes savoureuses et raffinées

## CUISINE ITALIENNE

3  
jours

Maîtriser les techniques des plats emblématiques italiens  
Utiliser des ingrédients authentiques  
Créer des recettes savoureuses et équilibrées

## CUISINE ASIATIQUE

3  
jours

Maîtriser les techniques de base de la cuisine asiatique  
Utiliser des ingrédients typiques  
Préparer des plats équilibrés et savoureux

## CUISINE MÉDITERRANÉENNE

3  
jours

Maîtriser les techniques des plats méditerranéens  
Utiliser des ingrédients frais pour des saveurs authentiques  
Créer des recettes équilibrées et savoureuses

## CUISINE ORIENTALE

3  
jours

Maîtriser les techniques des plats orientaux  
Utiliser des épices et ingrédients typiques  
Créer des recettes traditionnelles et raffinées



## RÉALISATION DE PÂTES ET CRÈMES

2 jours

Maîtriser les fondamentaux des pâtes et crèmes en pâtisserie  
Appliquer les techniques essentielles pour des bases réussies  
Optimiser les préparations pour des résultats réguliers

## TECHNIQUES DE DÉCORATION ET PRÉSENTATION

2 jours

Apprendre les techniques modernes de décoration  
Créer des desserts visuellement attrayants et raffinés  
S'aligner sur les tendances actuelles en présentation

## PRÉPARATION DU PAIN ET VIENNOISERIES

3 jours

Maîtriser les étapes clés pour un pain et viennoiseries parfaits  
Optimiser les méthodes de levée et de cuisson  
Proposer des produits frais et de qualité

## MÂÎTRISER L'ART DU CHOCOLAT

2 jours

Travailler le chocolat avec précision et créativité  
Créer des pièces et desserts au chocolat raffinés  
Sublimer les saveurs grâce à des techniques avancées

## CRÉER DES MACARONS QUI CARTONNENT

1 jour

Réaliser des macarons réguliers et savoureux  
Maîtriser les garnitures et saveurs originales  
Parfaire la présentation pour séduire les clients

## TENDANCES ET CRÉATIONS EN PÂTISSERIE

2 jours

Innover dans les recettes et les designs pâtisiers  
Fusionner textures et saveurs pour des créations uniques  
S'adapter aux demandes clients et personnaliser

## LES VERRINES SUCRÉES ET SALÉES

2 jours

Concevoir des verrines originales et équilibrées  
Jouer sur les textures et les saveurs  
Optimiser la présentation pour un impact visuel fort

## PERFECTIONNEMENT DU BUFFET PÂTISSERIE

2 jours

Créer un buffet pâtisier varié et attrayant  
Appliquer des techniques pour une présentation élégante  
Adapter les desserts aux attentes et thèmes des événements

## L'ART DU SUCRE

2 jours

Travailler le sucre pour créer des décorations sophistiquées  
Maîtriser les techniques de sculpture et de caramélisation  
Créer des pièces artistiques pour sublimer les desserts

## DESSERTS AUX FRUITS

2 jours

Sublimer les fruits frais dans des desserts équilibrés  
Associer les saveurs pour des créations originales  
Maîtriser les techniques de cuisson et préparation des fruits

## LES PÂTISSERIES "HEALTHY" ET VÉGÉTALES

2 jours

Créer des pâtisseries gourmandes sans produits animaux  
Maîtriser les substitutions et l'équilibre nutritionnel  
Répondre à la demande de desserts sains et végétaux

## ÉLABORATION DES PÂTISSERIES ET ENTREMETS SIMPLES

3 jours

Maîtriser les bases de la pâtisserie et des entremets  
Réaliser des desserts simples avec précision et soin  
Créer des présentations attrayantes et gourmandes





# Hygiène et Sécurité Alimentaire

## SENSIBILISATION À LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES DENRÉES ALIMENTAIRES

2 jours

Comprendre les enjeux de la sécurité alimentaire  
Reconnaître les risques et leurs impacts sur la qualité  
Promouvoir une culture de la sécurité alimentaire

## LE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

2 jours

Identifier les bases nécessaires pour établir un PMS  
Comprendre les principes clés de la méthode HACCP  
Mettre en œuvre un plan de maîtrise sanitaire efficace

## LE CAHIER SANITAIRE EN HÔTELLERIE

2 jours

Apprendre à tenir un cahier sanitaire conforme  
Assurer le suivi des obligations légales en hygiène  
Faciliter la traçabilité des démarches sanitaires

## LE SYSTÈME HACCP

2 jours

Comprendre les étapes du système HACCP  
Identifier et contrôler les points critiques  
Réduire les risques sanitaires dans les opérations

## ÉVALUER SON DISPOSITIF DE MAÎTRISE DU SYSTÈME HACCP

2 jours

Analyser l'efficacité des mesures HACCP en place  
Identifier les failles et axes d'amélioration  
Optimiser les processus pour garantir la sécurité

## MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE TRAÇABILITÉ & GESTION DES RAPPELS

2 jours

Créer un dispositif de traçabilité efficace  
Réagir rapidement en cas de rappels ou retraits de produits  
Limiter les impacts sur la sécurité alimentaire

## COMPRENDRE ET RESPECTER LES BPH (CUISINE)

1 jour

Appliquer les règles d'hygiène spécifiques en cuisine  
Former les équipes aux exigences de propreté et sécurité  
Garantir des préparations conformes aux normes

## COMPRENDRE ET RESPECTER LES BPH (RESTAURANT ET BAR)

1 jour

Adapter les pratiques d'hygiène aux espaces de service  
Former les équipes aux standards en vigueur  
Offrir un service irréprochable aux clients

## COMPRENDRE ET RESPECTER LES BPH (ÉTAGES)

1 jour

Mettre en place des pratiques d'hygiène adaptées aux étages  
Sensibiliser le personnel à la propreté et à la sécurité  
Garantir un environnement sain pour les clients

## COMPRENDRE ET RESPECTER LES BPH (STEWADING)

1 jour

Assurer l'entretien et le nettoyage des équipements  
Former les équipes de plonge aux bonnes pratiques  
Maintenir un environnement conforme aux normes d'hygiène

## LES DÉMARCHES ISO 22000

2 jours

Comprendre les exigences de la norme ISO 22000  
Mettre en œuvre des démarches conformes au standard  
Assurer la sécurité alimentaire à tous les niveaux

## RÉALISER LES AUTO-CONTRÔLES ET LES AUDITS HACCP

2 jours

Mettre en place des auto-contrôles efficaces  
Évaluer la conformité des pratiques aux exigences HACCP  
Identifier les actions correctives nécessaires





# Maintenance

## TRAITEMENT DES EAUX DE PISCINE

2 jours

Optimiser le traitement pour garantir la qualité des eaux  
Assurer un suivi régulier des paramètres et équipements  
Prévenir les risques liés aux contaminations

## MAINTENANCE PRÉVENTIVE

3 jours

Planifier les interventions pour éviter les pannes  
Prolonger la durée de vie des équipements  
Réduire les coûts grâce à une maintenance régulière

## MAINTENANCE CORRECTIVE DE GESTION DES PANNES ET RÉPARATIONS

2 jours

Diagnostiquer rapidement les dysfonctionnements  
Réparer efficacement pour limiter les interruptions  
Optimiser les délais et coûts des réparations

## MAINTENANCE PRÉDICTIVE

3 jours

Anticiper les défaillances grâce aux outils adaptés  
Réduire les interruptions non planifiées  
Maximiser la performance des équipements

## MAINTENANCE DE CHAUFFAGE, CLIMATISATION ET VENTILATION (CVC)

3 jours

Assurer le fonctionnement optimal des systèmes CVC  
Réduire les pannes grâce à un entretien régulier  
Optimiser la consommation énergétique des installations

## PLANIFICATION ET GESTION DES TÂCHES DE MAINTENANCE

2 jours

Prioriser les interventions pour maximiser l'efficacité  
Organiser les équipes pour un service fluide  
Garantir le suivi et la traçabilité des opérations

## AMÉLIORATION CONTINUE EN MAINTENANCE

2 jours

Identifier les axes d'amélioration des pratiques  
Intégrer des innovations pour renforcer la fiabilité  
Augmenter la performance globale des installations

## MAINTENANCE ET OPTIMISATION DES SYSTÈMES ÉNERGÉTIQUES

3 jours

Réduire la consommation d'énergie grâce à un suivi rigoureux  
Améliorer l'efficacité des systèmes énergétiques  
Sensibiliser aux bonnes pratiques pour limiter les pertes

## MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS DE PLOMBERIE ET SANITAIRES

3 jours

Prévenir les fuites et pannes des installations  
Maintenir un fonctionnement conforme et sécurisé  
Réagir rapidement aux problèmes pour limiter les impacts

## MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS DE CUISINE ET DE BUANDERIE

2 jours

Garantir l'hygiène et la performance des appareils  
Réduire les arrêts grâce à une maintenance préventive  
Assurer la conformité des installations aux normes

## MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS

1 jour

Maintenir la sécurité et la conformité des équipements  
Optimiser la disponibilité des installations pour les clients  
Prolonger leur durée de vie grâce à des entretiens réguliers

## SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS TEMPORAIRES

1 jour

Garantir la conformité des structures temporaires  
Minimiser les risques pour les utilisateurs et le personnel  
Assurer la sécurité pendant toute la durée d'utilisation



# Maintenance

## ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

3 jours

Réduire les coûts grâce à des pratiques optimisées  
Promouvoir l'utilisation d'équipements économes en énergie  
Sensibiliser les équipes à l'impact environnemental

## ÉCONOMIE D'EAU

3 jours

Diminuer la consommation avec des solutions innovantes  
Prévenir le gaspillage grâce à un suivi précis  
Encourager une gestion responsable de l'eau

## LUTTE CONTRE LA LÉGIONELLOSE

2 jours

Prévenir les contaminations par des actions ciblées  
Respecter les protocoles d'entretien et de nettoyage  
Réagir rapidement pour limiter les risques sanitaires

## MAINTENANCE DU SYSTÈME HYDRAULIQUE

1 jour

Assurer la durabilité des installations hydrauliques  
Réparer efficacement pour limiter les impacts  
Optimiser les performances pour une meilleure efficacité

## MAINTENANCE DES INSTALLATIONS FRIGORIFIQUES

2 jours

Maintenir des normes strictes de température et de sécurité  
Prévenir les pannes pour protéger les produits stockés  
Assurer une performance énergétique optimale

## PRÉVENTION DU RISQUE ÉLECTRIQUE

2 jours

Identifier et réduire les risques liés aux installations électriques  
Assurer la conformité des équipements aux normes  
Former les équipes pour intervenir en toute sécurité



# Sécurité et Sûreté

## GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

1  
jour

Identifier les signaux de comportements dangereux/agressifs  
Adopter des techniques de désescalade pour les tensions  
Protéger les clients et le personnel dans ces situations

## ÉQUIPER VOTRE ÉQUIPE POUR GÉRER LES URGENCES

1  
jour

Former les équipes à réagir efficacement en cas d'urgence  
Mettre en place des outils adaptés pour interventions rapides  
Sensibiliser le personnel aux procédures de sécurité

## LA GESTION DES RISQUES INCENDIE ET ÉVACUATIONS D'URGENCE

1  
jour

Identifier et réduire les risques d'incendie dans l'établissement  
Former les équipes aux protocoles d'évacuation d'urgence  
Garantir la sécurité des clients et des collaborateurs

## LA PRÉVENTION DES INTRUSIONS ET VOLS

1  
jour

Mettre en place des systèmes de surveillance et d'accès  
Former le personnel à détecter les comportements suspects  
Réagir efficacement pour limiter les vols et les intrusions

## SÉCURITÉ DES CHAMBRES ET DES CLIENTS

1  
jour

Vérifier régulièrement les systèmes de sécurité  
Former les équipes à assurer la confidentialité et la protection  
Prévenir les incidents grâce à des procédures adaptées

## DÉFIBRILLATEUR AUTOMATIQUE EXTERNE (DAE)

1  
jour

Former les équipes à l'utilisation d'un DAE en cas d'urgence  
Identifier les situations nécessitant une réanimation cardio-respiratoire

## INITIATION AUX PREMIERS SECOURS « LES GESTES QUI SAUVENT »

1  
jour

Mettre en place un plan de gestion des crises opérationnel  
Former le personnel à réagir rapidement  
Coordonner les équipes pour minimiser les impacts

## PROCÉDURE D'INTERVENTION EN CAS D'ACCIDENT DU TRAVAIL

1  
jour

Mettre en place un protocole clair pour les accidents de travail  
Former les équipes aux actions immédiates à entreprendre  
Assurer le suivi administratif et médical des incidents

## LA SÉCURITÉ EN CAS DE MENACE TERRORISTE

1  
jour

Prévenir les menaces grâce à des mesures proactives  
Former les équipes aux procédures de sécurité spécifiques  
Réagir rapidement pour protéger les clients et le personnel

## LUTTE CONTRE L'INCENDIE ET ÉVACUATION

1  
jour

Former les équipes à l'utilisation des équipements  
Identifier et réduire les risques liés aux départs d'incendie  
Mettre en place des mesures préventives efficaces

## SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SST)

1  
jour

Former le personnel aux gestes de premiers secours  
Savoir intervenir rapidement en cas d'accident de travail  
Mettre en place un réseau de SST

## ÉQUIPIER PREMIÈRE INTERVENTION (EPI)

1  
jour

Former les équipes à intervenir rapidement en cas d'incendie  
Connaître et utiliser les équipements d'intervention d'urgence  
Coordonner les actions avec les services de secours externes





# Sécurité et Sûreté

## RESPONSABLE SÉCURITÉ : RÔLE, DEVOIR ET RESPONSABILITÉ

1 jour

Définir les responsabilités et obligations du resp. sécurité  
Superviser la mise en place des procédures de sécurité  
Coordonner les actions pour garantir la sécurité globale

## SÉCURITÉ EN ÉVÉNEMENTIEL & GESTION DES FOULES

2 jours

Anticiper et gérer les risques liés aux grands rassemblements  
Assurer la fluidité et la sécurité des déplacements  
Réagir efficacement en cas de situation critique

## FORMATION SPÉCIFIQUE POUR LE PERSONNEL DE SÉCURITÉ DES HÔTELS

2 jours

Maîtriser les protocoles de sûreté adaptés à l'hôtellerie  
Gérer les incidents et prévenir les situations à risque  
Assurer une présence rassurante et professionnelle

## SECOURISME EN ÉQUIPE

1 jour

Travailler en coordination pour assurer les secours rapides  
Connaître les rôles de chacun dans une situation d'urgence  
Optimiser les interventions grâce à une préparation collective

## SÉCURITÉ DANS LES PISCINES, SPAS, ESPACES BIEN-ÊTRE & EXTÉRIEURS

2 jours

Identifier les risques spécifiques aux zones de détente  
Appliquer les règles de sécurité et de prévention adaptées  
Intervenir rapidement en cas d'urgence

## PRÉPARER ET MOBILISER LA CHAÎNE DE SECOURS DE VOTRE HÔTEL

1 jour

Établir une chaîne de secours bien coordonnée  
Assurer la formation des équipes sur les rôles  
Maintenir des contacts avec les services de secours externes

## GESTION DE LA BOÎTE PHARMACIE DANS L'HÔTEL

1 jour

Assurer la disponibilité et la conformité du matériel médical  
Former les équipes à l'utilisation des équipements  
Mettre en place un suivi régulier pour garantir l'efficacité

## LA SÉCURITÉ ET LA PRÉVENTION DES RISQUES INCENDIE ET EXPLOSION

1 jour

Former les équipes aux risques d'incendies et d'explosions  
Mettre en place des protocoles pour éviter les paniques  
Coordonner les actions pour minimiser les impacts

## SÉCURITÉ VIP & PROTECTION DES PERSONNALITÉS

2 jours

Mettre en place des dispositifs de sécurité adaptés aux VIP  
Gérer la discrétion et la confidentialité des interventions  
Réagir efficacement aux menaces potentielles

## CONNAISSANCES DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

1 jour

Sensibiliser les équipes aux consignes de sécurité  
Mettre en place une communication claire sur les protocoles  
Assurer le respect des consignes en toutes circonstances

## SÉCURITÉ EN CAS DE COUPURE D'ÉLECTRICITÉ OU DE PANNE MAJEURE

2 jours

Anticiper les risques et garantir la continuité des services  
Mettre en œuvre les procédures d'urgence adaptées  
Coordonner les actions pour un retour à la normale rapide

## AUDIT & INSPECTION DES DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ INCENDIE

2 jours

Évaluer l'efficacité des équipements et procédures de sécurité  
Identifier et corriger les failles potentielles  
Renforcer la prévention et la réactivité en cas d'incendie



# Ressources Humaines

## DROIT DU TRAVAIL

2 jours

Suivre les évolutions légales en droit du travail  
Appliquer les nouvelles règles dans les relations de travail  
Assurer la conformité des pratiques RH

## GESTION DES TALENTS ET DES CARRIÈRES

3 jours

Identifier et développer les compétences clés  
Mettre en place des plans de carrière adaptés  
Favoriser la rétention des talents avec des pratiques RH

## GESTION DES CONFLITS ET MÉDIATION

2 jours

Identifier les causes des tensions au travail  
Appliquer la médiation pour apaiser les conflits  
Maintenir un climat de travail harmonieux

## GESTION DES MOBILITÉS ET PLANS DE CARRIÈRE

2 jours

Organiser les mobilités internes et externes  
Accompagner les collaborateurs dans leur évolution  
Aligner les besoins de l'entreprise avec les aspirations

## COMMUNICATION INTERNE ET GESTION DU CHANGEMENT

2 jours

Renforcer la communication interne et mobiliser les équipes  
Accompagner les collaborateurs dans les changements  
Maintenir l'engagement par des actions adaptées

## WORD, EXCEL, POWERPOINT

3 jours

Maîtriser les fonctionnalités de base et avancées des outils  
Optimiser l'utilisation pour gagner en efficacité au quotidien  
Créer des documents, tableaux, et présentations efficaces

## POUVOIR DISCIPLINAIRE ET PROCÉDURE PRUD'HOMALE

2 jours

Exercer le pouvoir disciplinaire selon les procédures légales  
Gérer efficacement les litiges prud'homoux  
Prévenir les contentieux grâce à une bonne maîtrise juridique

## RELATIONS SOCIALES ET DIALOGUE SOCIAL

1 jour

Renforcer le dialogue avec les représentants du personnel  
Négocier et gérer efficacement les accords collectifs  
Prévenir les conflits sociaux par une communication ouverte

## GESTION DU STRESS AU TRAVAIL ET PRÉVENTION DU BURNOUT

2 jours

Reconnaître les signes de stress et burnout  
Mettre en place des actions préventives adaptées  
Améliorer la qualité de vie pour réduire les risques

## GESTION DES ABSENCES ET MALADIES

1 jour

Mettre en place un suivi rigoureux des absences  
Assurer une gestion conforme aux obligations légales  
Prévenir l'absentéisme avec des actions ciblées

## LA DISCIPLINE ET LA RUPTURE DES CONTRATS DE TRAVAIL

1 jour

Appliquer les procédures disciplinaires selon la législation  
Gérer efficacement les ruptures de contrat  
Limiter les risques juridiques liés aux séparations

## PRISE EN MAIN DE POWER BI

2 jours

Comprendre les bases de Power BI pour l'analyse de data  
Créer des tableaux de bord interactifs et visuels  
Automatiser et simplifier les rapports décisionnels



## GESTION DU TEMPS

2 jours

Planifier efficacement les tâches pour un service fluide  
Coordonner les équipes pour minimiser les temps d'attente  
Assurer une gestion optimale du temps en forte affluence

## LEADERSHIP ET CONFIANCE

3 jours

Développer un leadership inspirant pour les équipes  
Renforcer la confiance en soi pour une gestion efficace  
Créer un climat de confiance pour améliorer la collaboration

## L'ART DE PRENDRE LA PAROLE

1 jour

S'exprimer avec clarté et assurance  
Captiver son audience avec une communication impactante  
Gérer le stress pour des prises de parole réussies

## GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

2 jours

Identifier les causes des conflits au travail  
Adopter des techniques de résolution adaptées  
Restaurer un climat de collaboration et de confiance

## GESTION DE L'ATTENTE ET DE L'AFFLUX DE CLIENTS

3 jours

Optimiser la gestion de l'attente pour réduire l'insatisfaction  
Organiser efficacement les flux clients pour fluidifier le service  
Assurer une expérience agréable malgré l'affluence

## SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

2 jours

Identifier les sources de stress au travail  
Adopter des techniques pour mieux le gérer au quotidien  
Renforcer sa résilience face aux situations difficiles

## PNL, COMPRENDRE SES PRINCIPES ET SES BIENFAITS

1 jour

Appréhender les principes fondamentaux de la PNL (Programmation Neuro-Linguistique)  
Utiliser la PNL pour renforcer la satisfaction et la fidélisation

## DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

3 jours

Renforcer ses compétences en gestion d'équipe  
Améliorer la communication et la coordination  
Optimiser la prise de décision pour des résultats efficaces

## MANAGER, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

2 jours

Identifier les risques psychosociaux au sein des équipes  
Mettre en place des actions préventives adaptées  
Favoriser un environnement de travail sain et motivant

## LA FORMATION DE FORMATEURS

3 jours

Concevoir et structurer des modules de formation efficaces  
Animer des sessions en captant l'attention des participants  
Évaluer et améliorer ses pratiques pédagogiques

## YIELD MANAGEMENT

2 jours

Optimiser les tarifs pour maximiser le chiffre d'affaires  
Analyser les données pour anticiper la demande  
Adapter les stratégies de vente en fonction des tendances

## MOTIVER SES COLLABORATEURS PAR UNE COMMUNICATION EFFICACE

2 jours

Adopter un style de communication clair et inspirant  
Renforcer l'engagement en valorisant les efforts  
Créer un climat de confiance propice à la motivation collective





## APPRENDRE À DÉLÉGUER AVEC SUCCÈS

2 jours

Identifier les tâches à déléguer pour optimiser son temps  
Communiquer clairement les attentes et responsabilités  
Accompagner pour garantir la réussite des délégations

## ADAPTABILITÉ ET GESTION DU CHANGEMENT

2 jours

Développer une flexibilité face aux évolutions du métier  
Adopter des outils pour gérer efficacement le changement  
Renforcer la résilience des équipes en période de transition

## TEAM BUILDING

1 jour

Renforcer la cohésion d'équipe

## HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

1 jour

Prévenir les comportements inappropriés au travail  
Identifier et gérer les situations de harcèlement efficacement  
Créer un environnement de travail sain et sécurisant

## L'IA DANS L'HÔTELLERIE

2 jours

Comprendre les applications de l'IA dans le secteur hôtelier  
Optimiser les opérations grâce aux outils intelligents  
Améliorer l'expérience client avec des solutions innovantes

## DÉVELOPPER L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU QUOTIDIEN

2 jours

Reconnaître et gérer ses émotions avec aisance  
Améliorer ses relations grâce à une meilleure empathie  
Utiliser ses émotions pour des décisions équilibrées

## DÉVELOPPER SON LEADERSHIP CRÉATIF

2 jours

Stimuler sa capacité à innover dans la gestion d'équipe  
Inspirer et motiver grâce à un style de leadership unique  
Transformer les idées créatives en actions concrètes

## RÉUNION PARTICIPATIVE OU BRAINSTORMING

2 jours

Animer efficacement des échanges d'idées en groupe  
Favoriser la créativité et l'engagement de chaque participant  
Structurer les discussions pour des résultats concrets

## LE DESIGN THINKING

2 jours

Comprendre les principes et étapes du design thinking  
Stimuler la créativité pour résoudre des problèmes complexes  
Concevoir des solutions innovantes centrées sur l'utilisateur

## EXCELLER DANS L'ART DU BRIEFING

2 jours

Structurer un briefing clair et impactant  
Communiquer les objectifs avec précision  
Motiver et aligner l'équipe pour des actions efficaces

## MIEUX COMMUNIQUER AVEC LA PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE

1 jour

Comprendre les bases de la PNL  
Améliorer l'écoute et l'adaptation dans les échanges  
Renforcer l'impact de sa communication

## L'ART DE CONVAINCRE ET D'INSPIRER CONFIANCE

2 jours

Structurer des arguments clairs et percutants  
Adapter son discours pour inspirer confiance  
Créer un impact durable dans ses interactions



## GESTION DE L'ÉNERGIE

3 jours

Réduire la consommation d'énergie  
Optimiser l'utilisation des systèmes énergétiques existants  
Sensibiliser le personnel aux pratiques économes en énergie

## GESTION DES DÉCHETS

3 jours

Mettre en place le tri sélectif et le recyclage  
Réduire les déchets produits grâce à des stratégies adaptées  
Encourager la réutilisation pour limiter les impacts

## GESTION DURABLE DE L'EAU

3 jours

Économiser l'eau avec des équipements adaptés  
Recycler l'eau pour des usages secondaires (arrosage, etc.)  
Sensibiliser à une gestion responsable de l'eau

## SENSIBILISER LES ÉQUIPES À LA R.S.E

3 jours

Expliquer les principes et enjeux de la R.S.E  
Impliquer les équipes dans des actions responsables  
Favoriser une culture d'entreprise engagée et durable

## FORMER AUX PRATIQUES DURABLES

3 jours

Sensibiliser aux enjeux environnementaux de l'hôtellerie  
Promouvoir des gestes écoresponsables au quotidien  
Adopter des pratiques durables dans les opérations hôtelières

## ÉCO-GESTION DES CUISINES

3 jours

Réduire le gaspillage alimentaire  
Utiliser des produits locaux et responsables  
Appliquer des techniques de cuisine durable

## ÉNERGIE RENOUVELABLE

3 jours

Installer des systèmes utilisant les énergies renouvelables  
Réduire les émissions de CO2  
Optimiser l'utilisation des énergies propres

## LES GESTES ÉCO-RESPONSABLES DANS L'HÔTEL

3 jours

Réduire la consommation d'énergie et d'eau  
Limiter les déchets par le tri et le recyclage  
Adopter des pratiques respectueuses de l'environnement

## SANTÉ, BIEN-ÊTRE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

1 jour

Favoriser un environnement sain et écoresponsable  
Intégrer le bien-être dans les pratiques hôtelières durables  
Sensibiliser aux impacts environnementaux sur la santé

## GESTION DURABLE DES ÉVÉNEMENTS

1 jour

Réduire l'empreinte écologique des événements  
Optimiser l'utilisation des ressources et limiter les déchets  
Intégrer des pratiques responsables dans l'organisation

## MESURE ET SUIVI DES PERFORMANCES EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

2 jours

Ajouter des indicateurs de performance environnementale  
Analyser et optimiser l'impact des pratiques durables  
Assurer un suivi efficace pour une amélioration continue

## SENSIBILISATION DES CLIENTS AUX PRATIQUES DURABLES

1 jour

Informier et inciter les clients à des gestes écoresponsables  
Créer des expériences interactives sur le dév. durable  
Valoriser les initiatives hôtelières pour l'environnement







# Elite Pro

CONSULTING & FORMATION



Appt. 15 Imm. 12 Lot Sine Avenue  
Allal Al Fassi, Marrakech



[contact@elitepro-maroc.com](mailto:contact@elitepro-maroc.com)



[www.elitepro-maroc.com](http://www.elitepro-maroc.com)



+212 666 687509

+212 642 376486

