

2026

Catalogue des formations



Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
- action de formation
- bilan de compétences
- action permettant de faire valider les acquis de l'expérience

Sommaire

| | |
|----------------------------------------|------|
| Présentation | p.3 |
| Communication | p.4 |
| Construire sa communication | |
| Booster sa visibilité | |
| Créer des supports professionnels | |
| Relation client | p.8 |
| Accueil et relation client | |
| Accueil de la clientèle internationale | |
| Gestion de conflits | |
| Excellence client | |
| Intelligence artificielle | p.13 |
| Débuter avec l'IA | |
| IA dans le tourisme | |
| IA et éthique | |
| Bureautique | p.17 |
| Pack bureautique | |
| Word (débutant et intermédiaire) | |
| Excel (débutant et intermédiaire) | |
| PowerPoint (débutant et intermédiaire) | |
| Évènementiel | p.22 |
| Organiser un évènement | |
| Évènementiel hôtelier | |
| Contact | p.25 |

Présentation

En hôtellerie et tourisme, **la différence se joue dans les détails** : accueil, avis, communication, organisation.

C'est là que j'interviens. Je m'appelle Anthony Bortolameolli, formateur en communication, IA, relation client, événementiel et bureautique.



Après 10 ans en agence de communication et des années en hôtellerie de luxe comme concierge et guest relation, j'ai développé mon expertise à travers un parcours international (Canada, Royaume-Uni, Suède, Nouvelle-Zélande, Polynésie française, Nouvelle-Calédonie, Vietnam). Aujourd'hui, j'accompagne les établissements touristiques à mettre en place des actions concrètes qui font vraiment la différence.

Objectif : **gagner en visibilité, améliorer l'expérience client et augmenter les réservations**, avec des outils concrets et accessibles (dont l'IA).

Pour ceux qui veulent déléguer : j'accompagne aussi en tant que **service com externalisé** (audit, stratégie, gestion des réseaux, événementiel).

↗ Mes domaines d'intervention
(cliquez pour naviguer)

Communication

- ✓ Construire sa communication
- ✓ Booster la visibilité
- ✓ Créer des supports pros



Construire sa communication

Communication

Structurer une communication claire et efficace pour promouvoir son établissement.

Les objectifs pédagogiques

- ✓ Clarifier son offre et son positionnement
- ✓ Identifier ses cibles et leurs attentes
- ✓ Construire des messages clés clairs et cohérents
- ✓ Sélectionner les supports de communication essentiels
- ✓ Créer des supports de communication simples et professionnels
- ✓ Structurer un système de communication opérationnel et durable



Le programme

- **Réaliser un diagnostic de sa com actuelle** (offre, messages, supports)
- **Formaliser une offre claire** (quoi, pour qui, bénéfices, différenciation)
- **Rédiger ses messages clés** (pitch, message court, message explicatif)
- **Créer ou optimiser une fiche Google Business**
- **Produire des contenus de communication** (post réseau social, affiche simple)
- **Construire un mini plan de communication** prêt à être utilisé après la formation



Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Exercices pratiques issus de situations professionnelles
- Études de cas et mises en situation
- Évaluation continue et cas pratique final



Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME



Pré-requis

Bases de l'utilisation d'un ordinateur



Durée

3 jours - 21h
(adaptable selon les besoins)



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Communication

Relation client

IA

Bureautique

Evènementiel

Booster sa visibilité

Communication

Améliorer la visibilité de son établissement grâce à Google Business et aux réseaux sociaux.

Les objectifs pédagogiques

- ✓ Clarifier les messages à diffuser pour gagner en visibilité
- ✓ Structurer une communication cohérente sur les supports clés
- ✓ Utiliser Google Business comme levier de visibilité locale
- ✓ Créer des contenus simples et efficaces pour les supports digitaux
- ✓ Organiser et planifier sa communication dans le temps.



Le programme

- Apprendre à évaluer sa visibilité à partir de critères simples et d'exemples concrets
- Travailler les messages clés à diffuser en ligne et sur les supports principaux
- Optimiser une fiche Google Business à partir de cas concrets
- Créer des contenus prêts à l'emploi (publication, visuel simple, texte court)
- Tester des outils simples pour organiser et planifier ses publications
- Construire un mini plan de visibilité directement exploitable.



Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Ateliers pratiques guidés à partir de supports réels
- Études de cas issus du secteur hôtelier
- Évaluation continue basée sur les productions réalisées



Public

Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME



Pré-requis

Bases de l'utilisation d'un ordinateur



Durée

1 journée - 7h



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Communication

Relation client

IA

Bureautique

Evènementiel

Créer des supports pros

Atelier pratique

Communication

Créer soi-même des supports de communication professionnels adaptés à son établissement.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Comprendre les bases d'un support de communication professionnel
- ✓ Structurer un message clair et lisible sur un support visuel
- ✓ Créer des supports de communication efficaces sans être graphiste
- ✓ Utiliser des outils simples pour produire des supports cohérents
- ✓ Réaliser des supports prêts à l'emploi et réutilisables

Le programme



- Réaliser un diagnostic rapide des supports existants de l'établissement
- Rédiger les contenus prêts à l'emploi pour les supports à créer
- Créer une fiche PDF ou mini-brochure professionnelle
- Concevoir une affiche prête à être imprimée
- Produire un visuel et un texte de post pour les réseaux sociaux
- Transformer les supports réalisés en modèles réutilisables

Modalités pédagogiques et évaluation

- Outils utilisés : PowerPoint, IA, Photoshop / Photopea
- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Ateliers pratiques guidés pas à pas.
- Réalisation de supports à partir de situations réelles
- Évaluation continue basée sur les productions réalisées



Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME



Pré-requis

Bases de l'utilisation d'un ordinateur



Durée

2 jours - 14h
(adaptable selon les besoins)



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Communication

Relation client

IA

Bureautique

Évènementiel

Relation client

- ✓ Accueil et relation client
- ✓ Accueil de la clientèle internationale
- ✓ Gestion de conflits
- ✓ Excellence client



Relation client

Acquérir les bons réflexes pour créer une relation de qualité avec les clients.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Adopter une posture professionnelle dès les premiers instants de l'accueil
- ✓ Utiliser une communication verbale et non verbale adaptée au contexte hôtelier
- ✓ Mettre en œuvre une écoute active orientée solution
- ✓ Adapter son comportement selon les profils et situations clients
- ✓ Anticiper les besoins et limiter les irritants tout au long du parcours client

Le programme



- Les 20 premières secondes clés de l'accueil client (prise de contact, regard, posture)
- S'entraîner à des échanges de réception à partir de scripts et de situations vécues
- Traiter des demandes clients floues ou imprécises en situation simulée
- Gérer des interactions avec différents profils clients (pressé, anxieux, exigeant, non francophone...)
- Réaliser des jeux de rôle d'accueil avec débrief collectif et feedback formateur

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Exercices pratiques issus de situations professionnelles
- Mises en situation guidées avec feedback structuré
- Évaluation continue et quiz final



Personnel hôtelier en contact avec la clientèle
Réception, guest relations, conciergerie
Responsables opérationnels



Pré-requis

Aucun pré-requis technique



1 journée - 7h



Présentiel
Inter / intra



Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Communication

Relation client

IA

Bureautique

Évènementiel

Accueil de la clientèle internationale

Relation client

Adapter son accueil et sa communication pour offrir une expérience fluide et respectueuse à une clientèle internationale.

Les objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier les principaux codes culturels des clientèles étrangères
- ✓ Adapter sa communication verbale et non verbale selon les contextes culturels
- ✓ Prévenir les incompréhensions et malentendus interculturels
- ✓ Adopter une posture professionnelle face aux différences culturelles
- ✓ Gérer avec tact les situations délicates liées à des écarts culturels.



Le programme

- Analyser des situations d'accueil impliquant des clients de cultures différentes
- Comparer des usages, comportements et attentes selon les zones géographiques
- Décoder des situations de check-in multiculturelles
- S'entraîner à reformuler et expliquer simplement face à la barrière linguistique
- S'entraîner à accueillir, renseigner et résoudre des demandes de clients internationaux
- Travailler des situations de malentendus ou réclamations liés à des différences culturelles.



Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques ciblés et contextualisés sur l'interculturel
- Études de cas issues du secteur hôtelier
- Jeux de rôle et mises en situations
- Évaluation continue par observation et quiz final



Public

Personnel hôtelier en contact avec la clientèle
Réception, guest relations, conciergerie
Responsables opérationnels



Pré-requis

Aucun pré-requis technique



Durée

1 journée - 7h



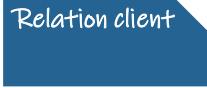
Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Gestion des conflits

Relation client

Savoir faire face aux tensions, incivilités et conflits dans un contexte hôtelier.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Analyser les différents types et niveaux de conflit rencontrés en hôtellerie.
- ✓ Identifier les comportements et situations génératrices de tension.
- ✓ Utiliser des techniques de communication adaptées aux situations conflictuelles.
- ✓ Adopter une posture professionnelle stable face à l'agressivité.
- ✓ Désamorcer une situation d'incivilité et rétablir la relation client.

Le programme



- Analyser des situations réelles de conflits et d'incivilités rencontrées en hôtellerie.
- Repérer les signaux faibles et comportements à risque avant l'escalade.
- S'entraîner à des techniques de désescalade à partir de cas concrets.
- Tester des formulations de reformulation et d'apaisement en situation tendue.
- Gérer des situations conflictuelles simulées à la réception ou en service.
- Participer à des mises en situation avec débrief et grille d'observation.

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Études de cas issues du secteur hôtelier
- Jeux de rôle et simulations de situations conflictuelles
- Évaluation continue par observation et quiz final



Public

Personnel hôtelier en contact avec la clientèle
Réception, guest relations, conciergerie
Responsables opérationnels



Pré-requis

Aucun pré-requis technique



Durée

1 journée - 7h



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Excellence client

Relation client

Développez une qualité de service qui crée la différence à chaque interaction.

Les objectifs pédagogiques

- ✓ Développer une relation de confiance avec une clientèle exigeante
- ✓ Identifier les marqueurs relationnels d'un service premium
- ✓ Adapter sa posture et sa communication à des contextes haut de gamme
- ✓ Anticiper les besoins implicites des clients
- ✓ Valoriser l'image de l'établissement à travers des interactions de qualité.



Le programme

- Analyser des situations réelles illustrant différents niveaux de qualité de service
- Identifier les signaux verbaux et non verbaux perçus comme premium par les clients
- Travailler des formulations et attitudes professionnelles à forte valeur perçue
- Tester des actions de personnalisation et de micro-attentions en contexte hôtelier
- S'entraîner à gérer des moments clients clés en environnement haut de gamme
- Participer à des mises en situation scénarisées avec feedback structuré.



Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports ciblés sur l'excellence relationnelle en hôtellerie
- Analyse d'avis clients et d'expériences terrain
- Jeux de rôle et mises en situation premium
- Observation des pratiques et quiz final



Public

Personnel hôtelier en contact avec la clientèle
Réception, guest relations, conciergerie
Responsables opérationnels



Pré-requis

Aucun pré-requis technique



Durée

1 journée - 7h



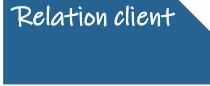
Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Intelligence artificielle

- ✓ Débuter avec l'IA
- ✓ IA dans le tourisme
- ✓ IA et éthique



Débuter avec l'IA

IA

Comprendre et utiliser l'intelligence artificielle pour gagner du temps et faciliter son quotidien professionnel.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Comprendre les principes de base de l'intelligence artificielle générative
- ✓ Identifier les usages concrets de l'IA
- ✓ Rédiger des prompts simples et efficaces
- ✓ Utiliser l'IA pour faciliter et accélérer les tâches professionnelles courantes
- ✓ Gagner en autonomie sur les outils d'IA du quotidien

Le programme



- Découvrir des exemples concrets d'utilisation de l'IA dans un contexte professionnel
- Tester un outil d'IA comme assistant à partir de situations réelles de travail
- S'entraîner à formuler des demandes claires pour obtenir des réponses exploitables
- Produire plus rapidement des textes professionnels (emails, réponses clients, contenus)
- Simplifier des tâches du quotidien grâce à l'IA (réformuler, résumer, structurer)
- Mettre en place une méthode simple pour utiliser l'IA en autonomie après la formation.

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques accessibles et contextualisés
- Démonstrations en direct et ateliers pratiques guidés
- Exercices appliqués à des situations professionnelles réelles
- Évaluation continue basée sur les productions réalisées



Public

Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME,
personnel administratif



Pré-requis

Bases de l'utilisation d'un ordinateur

Aucun pré-requis technique en IA



Durée

1 journée - 7h



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



L'IA dans le tourisme

IA

Exploiter l'intelligence artificielle pour faciliter le travail des équipes et améliorer la qualité de service.

Les objectifs pédagogiques

- ✓ Comprendre les usages concrets de l'intelligence artificielle en hôtellerie et tourisme.
- ✓ Produire plus rapidement des contenus utiles à l'activité touristique
- ✓ Exploiter l'IA pour améliorer la gestion des avis et la visibilité en ligne
- ✓ Gagner en autonomie sur les outils d'IA du quotidien.



Le programme

- Découvrir des cas d'usage de l'IA appliqués au tourisme et à l'hôtellerie
- Produire des contenus professionnels avec l'IA (posts, avis,,)
- S'entraîner à utiliser l'IA pour répondre aux avis clients et améliorer la fiche Google
- Tester des outils d'IA pour créer des supports ou visuels simples
- Simplifier des tâches répétitives du quotidien grâce à l'IA comme assistant
- Aborder les bonnes pratiques d'une utilisation éthique et responsable de l'IA.

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques accessibles et contextualisés
- Démonstrations en direct et ateliers pratiques guidés
- Exercices appliqués à des situations professionnelles réelles
- Évaluation continue basée sur les productions réalisées



Public

Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME,
personnel administratif



Pré-requis

Aucun pré-requis technique en IA

Une familiarité avec les outils numériques du quotidien (ordinateur, smartphone) est recommandée



Durée

1 journée - 7h



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



IA et éthique

IA

Réfléchir aux enjeux éthiques de l'intelligence artificielle pour en faire un usage professionnel responsable et éclairé.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Comprendre les concepts fondamentaux de l'intelligence artificielle
- ✓ Identifier les grandes étapes de l'évolution de l'intelligence artificielle
- ✓ Identifier les principaux enjeux éthiques liés à l'IA
- ✓ Connaître les cadres réglementaires et chartes éthiques existants
- ✓ Développer une réflexion critique à partir de situations concrètes.

Le programme



- Échanger sur les représentations et usages actuels de l'IA en contexte professionnel
- Explorer des exemples concrets d'IA du quotidien pour distinguer usages, limites et impacts
- Analyser des cas réels soulevant des questions éthiques (données, biais, responsabilité)
- Découvrir les grands repères réglementaires et recommandations
- Construire en groupe une mini-charte éthique d'usage de l'IA en entreprise
- Participer à un débat encadré sur les impacts et risques de l'IA dans le monde professionnel.

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques accessibles et illustrés
- Études de cas réels et analyses collective
- Ateliers collaboratifs et débat argumenté
- Évaluation continue par participation et productions réalisées



Public
Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme, collaborateurs de TPE/PME, Toute personne amenée à utiliser l'IA dans son activité



Pré-requis

Aucun pré-requis technique en IA



Durée

1/2 journée - 4h



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Bureautique

- ✓ Pack bureautique
- ✓ Word (débutant et intermédiaire)
- ✓ Excel (débutant et intermédiaire)
- ✓ PowerPoint (débutant et intermédiaire)



Pack bureautique

Bureautique

Maîtriser les outils bureautiques essentiels pour produire des documents, tableaux et présentations professionnels.

Les objectifs pédagogiques

- ✓ Créer des documents professionnels avec Word
- ✓ Utiliser Excel pour organiser et exploiter des données simples
- ✓ Réaliser des présentations claires et efficaces avec PowerPoint
- ✓ Appliquer les bonnes pratiques de bureautique
- ✓ Gagner en efficacité dans les tâches administratives



Le programme

- **Fondamentaux de la bureautique professionnelle**
Organisation des fichiers, formats, méthodes de travail et bonnes pratiques pour gagner du temps
- **Word - Documents professionnels**
Création, mise en forme et mise en page de documents courants (courriers, notes, documents internes)
- **Excel - Tableaux et données**
Création et mise en forme de tableaux simples, gestion de listes et données professionnelles
- **PowerPoint - Présentations efficaces**
Création de diapositives simples et structuration d'un message clair



Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Exercices pratiques issus de situations professionnelles
- Études de cas et mises en situation
- Évaluation continue et cas pratique final



Public

Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME
Personnel administratif



Pré-requis

Bases de l'utilisation d'un ordinateur



Durée

3 jours - 21h
(adaptable selon le niveau et les besoins)



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles / Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Word

Débutant / intermédiaire

Bureautique

Créer et structurer des documents professionnels avec Word, adaptés aux usages administratifs et opérationnels.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Créer et mettre en forme des documents professionnels avec Word
- ✓ Structurer un document de manière claire et lisible
- ✓ Utiliser les outils essentiels pour améliorer la présentation
- ✓ Gagner en efficacité dans la production de documents Word.

Le programme



Niveau débutant - fondamentaux

- Prendre en main l'interface et les outils essentiels de Word
- Créer et mettre en forme un document simple
- Insérer des éléments courants (listes, images, sauts de page)
- Enregistrer, organiser et imprimer correctement ses documents

Niveau intermédiaire - approfondissement

- Structurer un document avec les styles et la hiérarchie des titres
- Harmoniser la mise en forme sur l'ensemble d'un document
- Utiliser en-têtes, pieds de page et numérotation
- Optimiser des documents existants pour un rendu professionnel

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports courts et démonstrations guidées
- Exercices pratiques sur Word à partir de documents réels
- Évaluation continue par observation des manipulations



Public

Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME
Personnel administratif



Pré-requis

Niveau débutant :
savoir utiliser un ordinateur

Niveau intermédiaire :
utiliser Word régulièrement



Durée

1 journée - 7h
(adaptable selon le niveau et les besoins)



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles / Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Excel

Débutant / intermédiaire

Bureautique

Créer, organiser et exploiter des tableaux Excel pour gagner en efficacité dans les tâches administratives et professionnelles.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Créer et utiliser des tableaux Excel adaptés à son activité
- ✓ Réaliser des calculs simples et exploiter les données
- ✓ Structurer et présenter des informations de manière lisible
- ✓ Gagner en efficacité dans l'utilisation quotidienne d'Excel

Le programme



Niveau débutant - fondamentaux

- Prendre en main l'interface Excel et les fonctionnalités essentielles.
- Saisir, organiser et mettre en forme des données dans un tableau.
- Réaliser des calculs simples avec les formules de base.
- Enregistrer, modifier et imprimer un tableau.

Niveau intermédiaire - approfondissement

- Utiliser des formules courantes pour faciliter les calculs.
- Trier et filtrer des données pour faciliter l'analyse.
- Mettre en forme conditionnelle pour valoriser l'information.
- Exploiter un tableau existant pour améliorer le suivi et l'organisation.

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports courts et démonstrations guidées
- Exercices pratiques sur Excel à partir de cas concrets
- Évaluation continue par observation des manipulations



Public

Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME
Personnel administratif



Pré-requis

Niveau débutant :
savoir utiliser un ordinateur

Niveau intermédiaire :
utiliser Excel régulièrement



Durée

1 journée - 7h
(adaptable selon le niveau et les besoins)



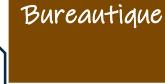
Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



PowerPoint

Débutant / intermédiaire

Bureautique

Créer des présentations claires, structurées et professionnelles pour valoriser ses messages.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Structurer une présentation PowerPoint de manière claire et logique
- ✓ Mettre en forme des diapositives lisibles et professionnelles
- ✓ Utiliser les fonctionnalités essentielles de PowerPoint
- ✓ Gagner en efficacité dans la création de supports de présentation

Le programme



Niveau débutant - fondamentaux

- Prendre en main l'interface et les outils essentiels de PowerPoint
- Créer une présentation simple à partir d'un contenu fourni
- Mettre en forme les diapositives (textes, images, alignements)
- Utiliser les modèles et thèmes existants.

Niveau intermédiaire - approfondissement

- Structurer une présentation avec un fil conducteur clair
- Utiliser les animations et transitions pour rythmer une présentation
- Créer des présentations interactives (liens, navigation non linéaire)
- Mettre en valeur les messages clés grâce aux visuels et animations

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports courts et démonstrations guidées
- Exercices pratiques sur PowerPoint à partir de supports réels
- Évaluation continue par observation des réalisations



Public

Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme,
collaborateurs de TPE/PME
Personnel administratif



Pré-requis

Niveau débutant :
savoir utiliser un ordinateur

Niveau intermédiaire :
utiliser PowerPoint régulièrement



Durée

1 journée - 7h
(adaptable selon le niveau et les besoins)



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA



Évènementiel

- ✓ Organiser un évènement
- ✓ Évènementiel hôtelier



Organiser un évènement

Évènementiel

Structurer, organiser et piloter un événement, de la préparation à la gestion du jour J.

Les objectifs pédagogiques

- ✓ Structurer l'organisation d'un événement professionnel
- ✓ Anticiper les besoins logistiques, humains et techniques
- ✓ Coordonner les intervenants et prestataires
- ✓ Piloter le déroulement d'un événement le jour J
- ✓ Gérer les imprévus et ajustements en situation réelle



Le programme

- Analyser différents formats d'événements
- Définir le cadre, les contraintes et les priorités de l'événement
- Construire un rétroplanning et une check-list opérationnelle
- Préparer l'organisation du jour J et la coordination des équipes
- Mettre en situation la gestion d'imprévus événementiels
- Débriefer un événement pour identifier les axes d'amélioration.

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports méthodologiques ciblés
- Études de cas et mises en situation événementielles
- Travaux de groupe autour d'un projet d'événement
- Évaluation continue par observation et participation



Public

Professionnels de l'hôtellerie, du tourisme et de l'évènementiel
collaborateurs de TPE/PME



Pré-requis

Aucun pré-requis technique



Durée

1 journée - 7h



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA

Évènementiel hôtelier

Évènementiel

Organiser et coordonner l'accueil de groupes et de séminaires en hôtellerie pour garantir un déroulement fluide et professionnel.

Les objectifs pédagogiques



- ✓ Comprendre les spécificités de l'événementiel hôtelier
- ✓ Structurer l'organisation d'un groupe ou d'un séminaire
- ✓ Coordonner les services internes et les prestataires
- ✓ Anticiper les attentes clients et contraintes opérationnelles
- ✓ Assurer un accueil et un déroulement de qualité

Le programme



- Identifier les différents types de groupes et séminaires hôteliers
- Analyser un brief client groupe ou séminaire
- Organiser la logistique hôtelière (salles, hébergement, restauration, technique)
- Coordonner les services internes
- Préparer le déroulement du séjour ou du séminaire
- Gérer les ajustements et imprévus lors de l'accueil de groupes

Modalités pédagogiques et évaluation

- Apports méthodologiques ciblés hôtellerie
- Études de cas réels
- Mises en situation
- Évaluation continue par observation et participation



Public

Professionnels de l'hôtellerie, du tourisme et de l'évènementiel
collaborateurs de TPE/PME



Pré-requis

Aucun pré-requis technique



Durée

1 journée - 7h



Format

Présentiel
Inter / intra



Lieu

Nîmes / Arles /Avignon
Occitanie / PACA / AURA

Contact

Pour plus de renseignements, recevoir les programmes détaillés, préparer des formation sur mesure ou échanger sur vos projets :



Anthony Bortolameolli

anthony@com-tik.fr

07 69 27 38 13

 Com-tik.fr

Basé entre Nîmes et Avignon, je me déplace dans toute la France.



Besoin de faire le point sur votre projet ↗

Prendre rendez-vous