



Pour des formations appliquées en hôtellerie restauration

Jérôme LEBREC
Directeur de STELO Formations



Comment proposer une
formation appliquée
en Hôtellerie et Restauration ?

Quels sont les critères de choix d'une destination tourisme ?

- La nature, l'environnement
- Le patrimoine, la culture
- (la sécurité)
- L'accueil



L'accueil :

- L'hébergement (hard)
- La restauration (hard)
- La qualité des services (soft):
 - Les équipes:
 - Savoir**
 - Savoir faire**
 - Savoir être**



Agir sur l'accueil

C'est agir sur la qualité de service,
c'est former les équipes

- ▶ Pourquoi se former ?
- ▶ Comment se former ?
- ▶ Où se former ?





Pour quoi se former?

- **Savoir:** Lire, écrire, compter...

Et aussi:

- **Savoir faire:** Ne s'apprend pas sur les bancs de l'école mais par la pratique, la répétition des gestes, l'appréhension de l'hygiène...
- **Savoir être:** Apprendre à sourire, à se tenir...



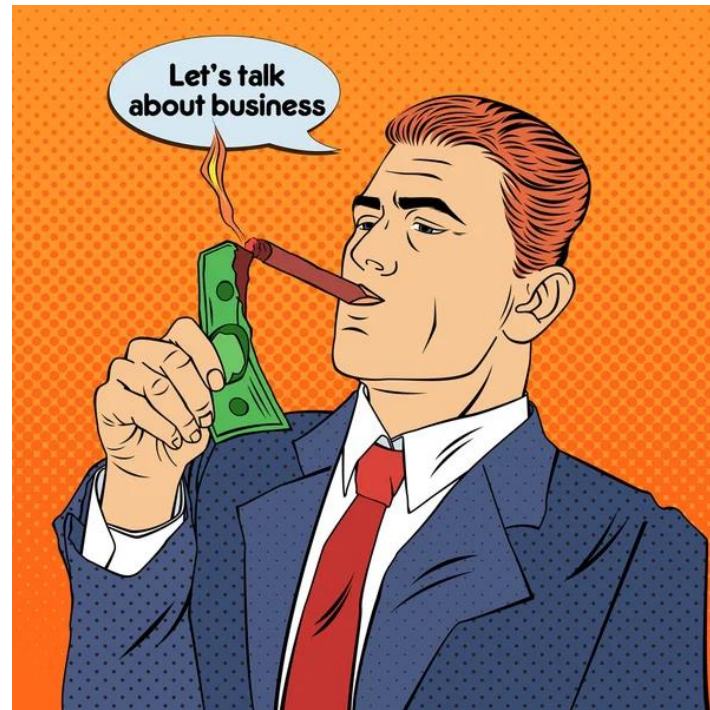
Comment et où se former?

3 possibilités (+ 1)

1. Ne rien faire!
2. Etablir un plan de formation
3. Se former en longue durée
4. ??

1 - Ne rien faire !

- Je suis bon, je le sais, je n'ai besoin de rien...



2. Etablir un plan de formation

- Personne par personne :
 - Faire un état des lieux, grâce aux ressentis, aux questionnaires, TripAdvisor...
 - Fixer le ou les objectifs à atteindre
 - Arrêter un plan (avec formation en interne ou autres)



3. Se former en longue durée

- Sur place, mais...
- A l'école : en continu pour aller vers l'emploi
- En alternance : école / entreprise

4. Apprendre à former !

- C'est aussi apprendre à transmettre
- Donc former des formateurs





La meilleure des solutions:

- L'alternance pour transmettre avec des formateurs formés!
 - L'amour du métier
 - Le plaisir de travailler
 - Les compétences professionnelles