



NOURRIR



HÉBERGER



DIVERTIR



DÉTENDRE

24
mars
2015

Appui technique

Attentes « formation » des entreprises de moins de 300 salariés
du secteur de l'hôtellerie, la restauration et les activités de loisirs

■ SOMMAIRE

- **Les attentes prioritaires en formation des entreprises de moins de 300 salariés**
- **Le recours, les freins et les modalités de la formation exprimés par les entreprises**
- **Les recommandations (extraits)**

Etude réalisée par le cabinet Ambroise Bouteille et Associés

Les attentes prioritaires en formation des entreprises de moins de 300 salariés

- 50 entreprises interrogées dont 5 Casinos, 2 centres de thalassothérapie, 3 restauration collective et 40 hôtels et/ou restaurants
- Majoritairement des entreprises -10 salariés
- Dans les fiches qui suivent, sont indiqués en **rouge** les besoins spécifiques aux directeurs/responsables

Accueil, relationnel et conseil client

- Faire s'exprimer le client sur ses attentes, ses besoins, son appréciation
- Adopter un langage, une attitude, une posture, une image permettant de créer une relation de confiance avec le client
- Communiquer avec les nouveaux types de clientèle notamment étrangère, en connaissant ses codes culturels et mots clés de la langue
- Gérer les situations difficiles
- Savoir rechercher l'information utile sur l'environnement local, les activités, etc. pour conseiller les clients

Management

- Maîtriser les techniques de management participatif, d'animation, d'intégration et de motivation des équipes
- Etre pédagogue et formateur auprès de ses équipes au quotidien pour transférer son savoir
- Manager un projet « client au centre de l'entreprise »
- Optimiser son temps de travail, identifier ses priorités et structurer son activité en conséquence

Marketing / commercial

- Se positionner dans les échanges clients en commercial de l'établissement
- Adopter et mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing efficace, notamment en yield management, en particulier de distribution multicanal mais également d'expérience client



E-commerce et e-reputation

- Maitriser les nouveaux équilibres des canaux de vente du tourisme, de commercialisation notamment en ligne (OTAs)
- Mettre en œuvre une véritable stratégie webmarketing assurant l'e-réputation de son établissement, en le positionnant en ligne, en répondant activement et positivement aux commentaires des clients

Hygiène et sécurité

pour rappel

- Savoir appliquer strictement les procédures d'hygiène tant corporelles que professionnelles et respecter les règles de sécurité de l'établissement
- Appréhender les gestes et postures spécifiques à chacun des métiers concernés en vue de prévenir les TMS

Techniques Restauration

- Apprendre de nouvelles recettes de cuisine et méthodes de cuisson adaptées aux orientations prises par le restaurant
- Connaitre les produits du terroir valorisés dans le restaurant et en particulier les vins et les fromages
- Imaginer une nouvelle façon de faire vivre les arts de la table
- Mettre en œuvre des techniques pour faire du café un lieu vivant et animé, tant en termes de nouvelles recettes que d'échanges avec les clients
- Diversifier ses recettes de cuisine et méthodes de cuisson en ouvrant sa carte à de nouveaux produits

Techniques hôtellerie

- Savoir rechercher l'information utile sur l'environnement local pour conseiller les clients
- Imaginer de nouvelles façons de faire vivre l'art d'accueil du client



Techniques Casinos

- Imaginer, proposer et mettre en œuvre (selon les directives du directeur) des animations spécifiques de sa table ou de sa salle de jeux pour faire vivre un moment riche en émotion au joueur



Techniques Thalassothérapie

- Maîtriser les nouveaux soins pour les nouveaux types de clients

NB : formations peu mutualisables car spécifiques à chaque centre

Le recours, les freins et les modalités de la formation exprimés par les entreprises



Le recours et les freins à la formation

- Des **taux de recours** très différents selon les entreprises et sans ciblage spécifique de public
- Les **freins** exprimés par les entreprises diffèrent peu des freins globaux exprimés par les TPE de tous secteurs d'activité (saisonnalité, organisation, temps, coût, méconnaissance des dispositifs, freins sociologiques, etc.)

Les modalités de formation

- La formation **externe** inter-entreprises (si adaptée en termes de niveau, d'accessibilité, de pertinence, etc.)
- La formation **intra** (surtout les entreprises de taille moyenne)
- La formation **informelle** (sa reconnaissance comme levier d'accès à la formation) et la formation **interne**
- La **FOAD** (formation ouverte à distance) peu utilisée
- Le **blended learning** (formation mixte) apprécié pour dépasser différents freins

Les recommandations (extraits)



Axe 1

Proposer des formations aux thématiques toujours plus ciblées et adaptées aux besoins des entreprises

- Prioriser les financements des formations touchant aux thématiques identifiées dans cette étude
- Recibler les actions collectives et les PPS
- **Injecter la dimension du service client dans toutes les formations, y compris de technique cuisine**

Axe 2

Encourager le recours à la formation à distance et mixte

- Engager des expérimentations de formation mixte pour répondre aux problématiques de déplacement et réduire les coûts des formations
- Étudier les possibilités de financer certaines ingénieries de développement de la FOAD
- Poursuivre les efforts d'adaptation de la formation en présentiel
- Susciter une offre mobilisant les différentes modalités de formation

Axe 3

Développer de nouveaux services du Fafih et améliorer les actuels

- Améliorer, outiller et « formaliser » la formation informelle :
Tenter d'identifier des potentiels moyens de prendre en charge les formations informelles
- Accompagner les entreprises dans leurs recrutements et l'intégration de leurs salariés
- Apporter des outils relatifs aux nouvelles obligations légales (pénibilité, entretiens professionnels, etc.)
- Poursuivre les efforts d'information et de sensibilisation des entreprises