

Communication inter-personnelle et développement personnel dans le secteur de l'Horeca

RÉF | 7108

OBJECTIF ET CONTENU

Programme

Les clients, comment s'y prendre

Les formations organisées sous ce thème proposent une réflexion sur le service à la clientèle: Qui est mon client, qu'est ce qu'un bon service ? Comment donner un bon service ? Comment gérer les situations difficiles ?

Les participants sont amenés à réfléchir à leur propre situation, à leur propre expérience.

Des jeux de rôle permettent à chacun de s'exercer et de prendre conscience de sa communication et de son impact.

Le développement personnel : bien dans sa peau, bien dans son job

Les formations proposées visent le développement personnel. Des travailleurs bien dans leur peau sont plus heureux et plus impliqués dans leur travail. Les relations au sein des équipes, le service au client,... ne s'en trouvent qu'améliorées.

Qu'il s'agisse de gérer son stress, ses émotions ou être capable de s'affirmer et de gagner en confiance en soi, toutes les formations reprises sous ce thème partent de situations vécues par les participants et proposent des solutions adaptées à chacun.

Formations-coaching

Les formations coaching ont pour objectif un accompagnement à plus long terme des travailleurs par rapport aux problématiques diverses et concrètes rencontrées sur le terrain.

Le parcours proposé se déroule sur une durée de 6 séances de trois heures espacées de deux semaines chacune.

En petit groupe, les participants amènent les problématiques auxquelles ils sont confrontés. Le coach les aide à poser un « diagnostic » et propose des solutions adaptées que chacun à l'occasion de tester sur le terrain entre deux séances. D'une séance à l'autre, on ajuste les solutions en fonction des résultats obtenus.

On vise donc bien un réel soutien dans la durée avec pour objectif final d'atteindre un changement durable et

harmonieux chez chacun.

La collaboration, clé du rendement

Travailler en équipe, ce n'est pas toujours simple et pourtant incontournable dans les métiers de l'Horeca. Certaines de ces formations répondent directement aux questions que se posent les chefs d'équipe, d'autres s'adressent à tout collaborateur travaillant en équipe. Recruter, diriger, motiver une équipe, gérer les conflits qui peuvent s'y développer sont les sujets développés dans ces formations.

La rentabilité, une nécessité

Les formations organisées sous ce thème ont trait à la gestion ou au développement commercial. Certaines s'adressent au management, d'autres aux commerciaux et d'autres encore aux personnes en contact direct avec le client.

Encore une fois, c'est l'interactivité et l'échange d'expérience qui sont privilégiés dans ces formations.

**Certification(s)
visée(s)**

Éventuellement attestation de participation de l'organisme

Type de formation

[Sectoriel \(sans contrat de formation reconnu par Bruxelles Formation\)](#)

ORGANISATION

Durée

1 à 5 jour(s)

Horaire

en journée variable

Début

Voir site de l'organisme

Coût

Gratuit. - Coût réduit : 0 -

CONDITION D'ADMISSION

**Prérequis
administratifs**

- être actif dans le secteur Horeca (Commission paritaire 302).
- ou être demandeur d'emploi ayant travaillé dans l'année en cours en tant que salarié dans le secteur Horeca (Commission paritaire 302)

Remarques

Pas d'inscription par téléphone.

EN PRATIQUE

Pour s'informer et postuler

Vous avez plusieurs possibilités, soit :

- Pour connaître les prochaines dates de formations ainsi que pour vous y inscrire, consultez le site web de l'organisme
- www.horecaformabepro.be

Organisme**Horeca Forma Bruxelles/Brussel**

rue de l'Agrafe 70

1070 Anderlecht

Tél: 02 550 00 10

<http://www.horecaformabepro.be>

