

# autodiagnos-tics

www.lesautodiagnos-tics.fr

## Misez sur la **qualité** pour votre **hôtel**

Parce que votre performance repose sur la satisfaction de vos clients, sachez évaluer votre niveau de pratique de la qualité de service, au regard de référentiels de labellisation ou certification et définir votre plan d'actions.

### Points clés

- La qualité en entreprise : les principes et les règles, la mesure des performances, l'amélioration continue, les situations courantes de non-qualité
- La connaissance des clientèles
- L'autodiagnostic : présentation et utilisation de guides d'accompagnement
- Présentation des labels et certifications adaptés à l'hôtellerie, (les enjeux, la mise en application)
- Le plan d'actions personnalisé
- Management de la sécurité et de l'environnement en hôtellerie : les notions de base

**Badreddine Hammana**  
Hôtel de France à Rochefort



« L'offre hôtelière locale est variée car nous devons nous démarquer les uns des autres. Mais pour gagner des clients, nous devons tous offrir un accueil personnalisé, des équipements et un environnement de qualité. Cet autodiagnostic aide vraiment à ouvrir les yeux et à se remettre en question. »

**1,5 jour** de formation interentreprises  
**+ 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise

animé par Jean-François Imbert, François Tourisme Consultant

**650 euros nets de taxe**

### Lieux et dates

Rochefort 11 et 18 octobre 2010

## Sachez évaluer la **sécurité** dans votre entreprise

Pour assurer la santé et la sécurité des salariés dans l'entreprise, sachez identifier les risques dans votre entreprise et définir votre plan d'amélioration. Évaluez l'opportunité d'une certification OHSAS 18001.

### Points clés

- Les définitions et enjeux humains, économiques, juridiques
- La réglementation : les principaux textes et acteurs, les responsabilités civiles et pénales
- Les principes de base : l'évaluation des risques, les indicateurs
- Le référentiel OHSAS 18001 : champ d'application, principes et exigences
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères
- La réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

**Jean Luc Bourdieu**  
Bourdieu sarl à Saint-Fort-sur-Gironde



« Nous sommes une entreprise familiale à faible effectif et devons réaliser notre document unique. Cette formation nous a permis de progresser dans le domaine de la sécurité. Etre accompagnés nous a aidé à détecter certains risques que, seuls, nous n'aurions pas forcément identifiés et évalués. »

**2 jours** de formation interentreprises  
**+ 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise

animé par Hervé Hucteau, consultant formateur, cabinet HECF

**730 euros nets de taxe**

### Lieux et dates

Rochefort 27 avril et 27 mai 2010

## Construisez votre **veille sur internet**

Pour détecter, collecter en temps réel, partager et mémoriser l'information utile aux décisions de l'entreprise, construisez votre outil personnel de surveillance sur internet, véritable radar\* de l'entreprise.

### Points clés

- Quelle est l'utilité d'un outil de veille ?
- L'identification des besoins de l'entreprise
- Comment surveiller la concurrence, les marchés, les opportunités d'affaires
- Pouvoir anticiper les tendances et les nouveautés
- L'information sur la réglementation
- Savoir ce qui se dit de l'entreprise et de ses produits sur internet
- L'identification des sources d'information pertinentes
- La prise en main et la personnalisation de l'outil de veille

**Jérôme Colas**  
Logis Colinette à St-Georges-de-Didonne



« En très peu de temps, j'ai pu me construire un outil sur mesure pour prendre connaissance, dès leur sortie et gratuitement, d'informations nouvelles dans les domaines que je juge utiles pour l'entreprise. Tendances de consommation, nouveaux concepts d'hébergement, commentaires mis en ligne par mes clients ou ceux d'autres établissements, tout cela est parfois surprenant et m'aide à la prise de décisions. »

**1 jour** de formation interentreprises  
**+ 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise

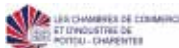
animé par Patrice Beslay, Directeur du Pôle Etudes des CCI

**300 euros nets de taxe**

### Lieux et dates

Châtellillon session 1 • 22 mars 2010  
session 2 • 22 novembre 2010

\* Radar Info est un produit régional conçu et proposé par



Cafés hôtels  
restaurants  
et professionnels du tourisme

programme  
2010

# autodiagnostic

www.lesautodiagnostic.fr

Vous souhaitez y voir plus clair et progresser concrètement dans certains domaines de la **gestion de votre entreprise**, mais vous n'avez que très peu de temps à consacrer à la formation ? **Les autodiagnostic sont faits pour vous !**

**8 thèmes** répondant aux besoins des entreprises des CHR et professionnels du tourisme seront abordés lors de 34 sessions organisées près de chez vous, de janvier à décembre 2010.

Le déroulement des sessions suit toujours le schéma suivant :

- **2 à 4 demi-journées de formation interentreprises**, généralement animées par un conseiller de la CCI et/ou un consultant spécialisé
- **une demi-journée individualisée**, sur site, centrée sur l'appropriation des outils et des méthodes par leur mise en pratique.

Les témoignages de plus de 1800 participants depuis 2001 confirment que les autodiagnostic sont appréciés pour leur pédagogie sans jargon, simple, rapide et concrète.

Les autodiagnostic sont des prestations de formation continue éligibles au financement par votre fonds de formation

**Renseignements :** Mathilde Vandois • tél. 05 46 84 11 84 • m.vandois@rochefort.cci.fr  
**Conditions générales de vente consultables sur** www.lesautodiagnostic.fr

## Visez juste avec vos actions commerciales

Pour développer votre chiffre d'affaires, sachez évaluer l'organisation et l'efficacité commerciale de votre entreprise, définir votre plan d'actions.

### Points clés

- Les définitions, les enjeux et les impacts sur le résultat des actions commerciales
- Les principes de base : l'analyse produit / marché, analyse de la concurrence
- Le plan d'actions commerciales : fichier clients, prospection, fidélisation....
- L'organisation de la force de vente et le suivi de l'action commerciale
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères de l'évaluation
- La réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

### Lieux et dates

La Rochelle 27 septembre et 25 octobre 2010  
Saintes 21 octobre et 25 novembre 2010

**Armelle et André Sallafranque**  
François Restaurant à St-Pierre-d'Oléron

« L'approche pédagogique efficace et personnalisée de cet autodiagnostic nous a permis de remettre en cause nos habitudes. En revisitant notre offre (carte et menus) ainsi que nos méthodes d'accueil en salle, nous avons augmenté de 16% notre couvert moyen. D'autres projets identifiés durant la formation vont entretenir cette dynamique de progrès que nous recherchions. »

**1,5 jour** de formation interentreprises + **une 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par Yves de Montbron, consultant formateur, Cabinet Force 9

**730 euros nets de taxe**



## Maîtrisez vos achats et approvisionnements

Bien acheter : un facteur-clé de rentabilité pour l'entreprise. Sachez évaluer votre pratique en matière d'achats et d'approvisionnements, identifier les leviers de la négociation fournisseur et les gains immédiatement possibles, mettez en place un plan d'actions de réduction des coûts d'achats et d'approvisionnements.

### Points clés

- Les définitions, les enjeux, les impacts sur le résultat, les prix de revient, la qualité des produits
- Les principes de base : la stratégie, la politique et le marketing achats, les différents types d'achats
- Le processus achat et ses différentes étapes
- Le processus approvisionnements et ses différentes étapes
- L'analyse et la réduction des coûts
- Les règles de l'autoévaluation : identification du niveau de maîtrise sur chacun des critères
- La méthode de réalisation d'un bilan et d'un plan d'actions associé

### Lieux et dates

Rochefort 4 février et 4 mars 2010  
Saintes 19 octobre et 19 novembre 2010

**Jérôme Colas**  
Logis Colinette à St-Georges-de-Didonne

« J'ai pris conscience du potentiel de gain financier et d'amélioration qualitative que peut générer une approche plus professionnelle des achats dans mon activité. Quelques outils simples issus de la formation m'ont permis de bien identifier et qualifier tous mes achats, de rechercher et comparer des fournisseurs actuels ou potentiels, de savoir mieux négocier. Bien d'autres pistes, comme la mutualisation d'achat, restent à explorer. »

**1,5 jour** de formation interentreprises + **une 1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par Jérôme Greff, consultant formateur, Cabinet Imago Conseil

**730 euros nets de taxe**



## Analysez la santé financière de votre entreprise

Pour vous concentrer sur les leviers essentiels de votre gestion, identifiez et comprenez les postes du compte de résultat et du bilan de votre entreprise. Analysez sa structure financière et ses résultats ainsi que leur évolution afin de mieux communiquer avec votre expert-comptable et vos banquiers.

### Points clés

- L'analyse du bilan : le calcul du fonds de roulement, le calcul du besoin en fonds de roulement, le calcul de la trésorerie, les ratios de rentabilité, les ratios d'endettement, les ratios de sécurité financière
- L'analyse du compte de résultat : le CA, la production, la marge brute, la valeur ajoutée, l'excédent brut d'exploitation, le bénéfice, la capacité d'autofinancement
- Le lien bilan/compte de résultat
- Etude de cas

### Lieux et dates

Rochefort session 1 • 22 février et 8 mars  
Cognac session 1 • 15 et 29 mars  
La Rochelle session 1 • 15 et 29 mars  
session 2 • 22 novembre et 6 décembre  
Saintes session 1 • 4 et 18 octobre

**Patrick Lucas**  
Médoc Aventure à Vendays-Montalivet

« Cette formation m'a permis d'aller à l'essentiel et de concentrer mon activité de gestion au quotidien sur certains postes clés de mon parc de loisirs. Dans un monde où tout bouge très vite, bien comprendre ses chiffres permet d'être réactif. C'est pourquoi il est aussi très important pour moi de prendre le temps d'analyser, plus souvent, avec mon comptable, la santé de mon entreprise. »



**1,5 jour** de formation interentreprises + **1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par les conseillers CCI

**550 euros nets de taxe**

## Sachez prévoir votre trésorerie

Pour agir et non pas subir, maîtrisez votre plan de trésorerie, découvrez pas à pas une méthode simple d'élaboration du plan de trésorerie. Sachez établir, faire vivre et interpréter votre propre plan de trésorerie pour mieux anticiper les éventuelles difficultés et la mise en place de solutions adaptées.

### Points clés

- Qu'est-ce que la trésorerie ?
- Le plan de trésorerie : son utilité, la méthode générale d'élaboration
- La construction des tableaux prévisionnels : achats, vente, frais généraux, TVA, flux hors exploitation. Des exemples pris dans différents secteurs d'activité et des exercices.
- L'interprétation du plan annuel de trésorerie. Les principaux leviers et outils de gestion de la trésorerie.
- La remise et la prise en main d'outils de simulation paramétrables.

### Lieux et dates

Royan session 1 • 1<sup>er</sup> et 8 mars session 2 • 22 et 29 novembre  
Rochefort session 1 • 15 et 22 mars session 2 • 11 et 18 octobre  
La Rochelle session 1 • 15 et 22 mars session 2 • 31 mai et 7 juin session 3 • 18 et 25 octobre  
Jonzac session 1 • 22 et 29 mars session 2 • 11 et 18 octobre  
Cognac session 1 • 19 et 26 avril session 2 • 15 et 22 novembre  
Saintes session 1 • 31 mai et 7 juin session 2 • 8 et 15 novembre  
St-Jean-d'Y session 1 • 27 septembre et 4 octobre

**Bernard Prévaut**  
Restaurant Le Rose Biff à Rochefort

« A la suite de cet autodiagnostic, j'ai pu mettre en place un véritable tableau de bord de mon entreprise et améliorer sa rentabilité. Chaque mise à jour de mon plan de trésorerie me fournit l'occasion de réfléchir sur les composantes de mon activité et de mieux anticiper l'avenir. C'est tout à fait indispensable dans un secteur fluctuant comme la restauration. »



**2 demi-journées** de formation interentreprises + **1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par les conseillers à la création des CCI

**370 euros nets de taxe**

## Maîtrisez l'hygiène alimentaire

Pour satisfaire aux exigences réglementaires du « paquet hygiène », sachez évaluer l'organisation et l'efficacité de l'entreprise en matière d'hygiène alimentaire et définir votre plan d'actions.

### Points clés

- Le « paquet hygiène » et le dispositif réglementaire au 1<sup>er</sup> janvier 2006
- La démarche HACCP : les principes - la méthode
- Les dangers à prendre en compte : la nature - la description - les conséquences
- Les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH) : le rôle du manipulateur, le nettoyage (produits, méthode ...), la désinfection, la maîtrise du froid, la gestion des stocks ...
- Les auto-contrôles, la température, la réception, le nettoyage
- Les règles de l'autoévaluation : savoir identifier le niveau de maîtrise sur chacun des critères
- Connaître les bonnes pratiques pour des opérations spécifiques

### Lieux et dates

La Rochelle 25 janvier et 1<sup>er</sup> février 2010  
Rochefort 22 et 29 mars 2010  
Cognac 20 et 22 avril 2010  
Royan 3 et 10 mai 2010  
St-Pierre-d'Oléron 4 et 11 octobre 2010  
La Rochelle 11 et 18 octobre 2010  
Saintes 22 et 29 novembre 2010

**Eric Roulaud**  
Hôtel Restaurant Héritage à Cognac

« Le stage permet une remise à niveau efficace et rappelle les bases de la maîtrise de l'hygiène en cuisine. C'est un concentré d'informations importantes. J'ai apprécié le côté opérationnel de la demi-journée en entreprise qui permet de bâtir un plan de maîtrise sanitaire cohérent. »



**2 demi-journées** de formation interentreprises + **1/2 journée** d'application pratique et d'évaluation des acquis dans l'entreprise.

animé par C. Fontanel, Conseillère Hygiène Alimentaire, CMA 17, Appui technique du CLAQ17 et V. Cordonnier, cabinet V.Cordonnier Conseil

**450 euros nets de taxe**