



# ASFOREST FORMATION & CONSEIL

HÔTELS RESTAURANTS CAFÉS TRAITEURS

CATALOGUE JANVIER - JUIN 2020



## LE CHOIX DE L'EXPÉRIENCE



Créée il y a plus de **40 ans**, l'ASFOREST est une association de formation continue et de conseil exclusivement dédiée aux métiers de service.



Composée d'intervenants principalement issus du secteur **tourisme, hôtellerie-restauration**, l'ASFOREST propose des formations concrètes, proches du terrain et des problématiques que vous rencontrez tous les jours.



Pour développer plus encore la dimension opérationnelle de nos apprentissages, nous mettons à votre disposition **des locaux professionnels où mettre en œuvre les connaissances acquises.**



ASFOREST, organisme de formation expert et certifié OPQF et Datadock.

*Ces labels vous donnent l'assurance que tous les moyens méthodologiques, techniques, humains, ainsi que les compétences et l'expérience professionnelle seront mis en œuvre pour la réussite de votre projet.*

*L'ASFOREST utilise des méthodes pédagogiques dynamiques, ludiques et novatrices basées sur l'utilisation de techniques artistiques, théâtrales, de mise en scène...*

# 2020, GARDONS LE CAP !



**2019** fut une année riche en surprises, en belles surprises ! La réforme de la formation professionnelle semblait présager une année difficile pour les organismes de formation. Néanmoins, le Président Jean-Jacques CAIMANT, mes équipes et moi-même sommes fiers de ce que nous avons finalement pu accomplir tout au long de l'année.

Nous avons travaillé ensemble avec courage et persévérance durant toute l'année 2019. Et notre ténacité nous a permis d'atteindre notre niveau d'excellence et de gagner la confiance de nos clients et partenaires.

S'il ne fallait citer qu'un projet, ce serait celui qui nous a permis d'intégrer plus de 150 demandeurs d'emploi en formation CQP de branches : Serveur en restauration, Commis de cuisine, Employé d'étages, Réceptionniste.

**Objectif : Répondre aux besoins de recrutement de notre secteur en tension, tout en qualifiant un public en demande.**

*"Nous avons su créer une passion auprès de ce public et ensuite la transformer en vocation métier"*



**2020** nous gardons ce cap, avec toujours plus d'exigence : qualité, montée en compétences, valorisation, reconnaissance des acquis... Nous intégrerons tout au long de l'année des demandeurs d'emploi qui souhaitent entrer dans notre secteur en perpétuel mouvement. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez accueillir de futurs collaborateurs, certes débutants mais surtout motivés.

**Comme tous les ans, notre calendrier de formations reste conçu pour couvrir l'ensemble de vos besoins, de la création à la gestion d'entreprise, en passant par la qualité de service et les impératifs de santé et de sécurité au travail. Cette offre se décline en formations sur-mesure afin de répondre de manière très fine à vos problématiques et enjeux spécifiques.**

**Plus que jamais, savoir-faire, savoir-être, souplesse, adaptabilité, proximité, professionnalisme et sourire sont au cœur de notre offre.**

A bientôt à l'ASFOREST,

**Mamba DIALLO**

Directeur Général

# AU MENU ASFOREST

## FAIRE D'UNE OBLIGATION LÉGALE, UNE OPPORTUNITÉ

Aujourd'hui pour l'entreprise qui investit dans la formation de ses salariés, cela signifie :

- **Fidéliser** son personnel
- **Se démarquer** de la concurrence
- **S'adapter** à l'évolution des attentes de ses clients et de notre marché

### CALENDRIER SEMESTRIEL

---

Page 6

### FORMATIONS OBLIGATOIRES

*Remplissez vos obligations légales avec l'expert de la restauration et de l'hôtellerie.*

---

Page 8

### GESTION D'ENTREPRISE

*Apprenez à mieux rentabiliser votre entreprise et développez votre chiffre d'affaires.*

---

Page 10

### RESSOURCES HUMAINES

*Maîtrisez les enjeux sociaux, la qualification et le management de votre personnel.*

---

Page 12

### FORMATIONS CERTIFIANTES

*Obtenez une qualification opérationnelle reconnue et favorisez l'évolution de votre carrière*

---

Page 14

### RELATION CLIENTS

*Développez le sens du service de vos collaborateurs pour augmenter la satisfaction de vos clients.*

---

Page 16

### SANTÉ & SÉCURITÉ

*Soyez certain de prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité et la santé de vos salariés.*

---

Page 18

### CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

*Développez votre activité en vous appuyant sur les conseils stratégiques et opérationnels de nos experts.*

---

Page 20

### MODALITÉS PRATIQUES

---

Page 22

# MODALITÉS DE FORMATION

## FORMULE INTER-ENTREPRISES

Les sessions inter-entreprises permettent de regrouper des salariés de différentes entreprises le temps d'une formation dans nos locaux parisiens ou en province.

Ces sessions de formation sont l'occasion pour vos salariés de :

- **Développer** leurs compétences savoir-faire et savoir-être
- **S'enrichir** des expériences des autres participants

### LES POINTS FORTS

-  Richesse des échanges
-  Partage de bonnes pratiques
-  Accessibilité : tarif par stagiaire



## FORMULE SUR-MESURE

Parce que votre entreprise et vos collaborateurs sont uniques, nous concevons pour vous les sessions de formation qui répondent à vos besoins et problématiques spécifiques :

- **Identifier** vos besoins et objectifs lors d'un rendez-vous préparatoire
- **Proposer** le programme qui vous convient
- **Présenter** le formateur envisagé pour l'animation
- **Valider** les méthodes et outils pédagogiques à mettre en œuvre pour le succès de votre projet

### LES POINTS FORTS



Adaptée et exclusive



Chez vous ou chez nous



Suivi personnalisé

# CALENDRIER INTER SEMESTRE 1

<b>FORMATIONS OBLIGATOIRES</b> ★	Hrs	Jrs	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale * CPF	14	2	30 & 31	27 & 28	26 & 27	23 & 24	28 & 29	25 & 26	350
Le guide des bonnes pratiques d'hygiène et la qualité d'hygiène alimentaire *	7	1	16	13	12	16	14	11	175
Mettre en place la réglementation allergènes *	7	1				24			360
Permis de former * CPF	14	2	29 & 30	26 & 27	25 & 26	29 & 30	27 & 28	24 & 25	350
Permis de former mise à jour *	7	1	28	25	24	28	26	23	250
SST * CPF	14	2		4 & 5	4 & 5	7 & 8	5 & 6	3 & 4	350
SST Recyclage *	7	1		6	3	9	7	2	175

<b>GESTION D'ENTREPRISE</b>	Hrs	Jrs	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Connaitre les incontournables de la gestion d'exploitation *	7	1			12		420
Mieux maîtriser la gestion de la masse salariale *	7	1			11		420
Savoir lire un bilan et un compte de résultat *	7	1			7		420
Comprendre la finance pour non financiers *	21	3	17 18 & 19				1260
Méthodes et outils pour capter une clientèle de proximité *	7	1	6				360
<b>Créa - 10 jours pour entrer dans la profession</b>	70	10		à partir de mai 2020			3600
Faire de la réception une force de vente * ★	7	1	10				420
Faire de vos équipes une véritable force de vente *	7	1	9				420
Optimiser ses revenus avec le yield management niveau 1 *	7	1		1			420
Optimiser ses revenus avec le yield management niveau 2	7	1		sur demande			
Adopter une démarche éco-responsable *	7	1	20				420
Communiquer avec internet et les réseaux sociaux *	7	1		15			360
Excel débutant appliqué à la restauration et à l'hôtellerie *	14	2	23 & 24		18 & 19		480
Excel Perfectionnement *	7	1	2			15	280

<b>SANTÉ &amp; SÉCURITÉ</b>	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Comprendre la mission du référent sécurité *	14	2			16 & 17			720
Évaluer les risques professionnels (document unique) * ★	7	1			7			360
Gérer le stress * ★	7	1	3			25		360
Organiser efficacement son temps *	7	1			27			360
Prévenir les risques psychosociaux *	14	2					2 & 3	720
Prévenir les TMS avec les gestes et postures * ★	7	1	10				5	360

<sup>1</sup> Les coûts pédagogiques affichés sont des coûts session par participant et sont exprimés en euros hors taxes.

\* Ces formations sont ouvertes au dispositif Actions de branches.

L'ASFOREST se réserve le droit de modifier les dates proposées ou d'annuler les sessions faute d'un nombre suffisant d'inscrits.

Formations les plus demandées en 2019 ★

Formations certifiantes ♀

## RESSOURCES HUMAINES

	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Maîtriser les incontournables du droit du travail *	7	1				15		360
Réussir son recrutement *	7	1			10			360
Accueillir et intégrer les nouveaux embauchés *	7	1			3			360
Connaître les rôles, droits et devoirs du CSE *	7	1			15			420
Exercer sereinement son pouvoir disciplinaire *	7	1			23			360
Réussir ses entretiens professionnels obligatoires *	7	1		9				360
Manager et motiver son équipe * ★	14	2		30 & 31			4 & 5	720
Mieux se connaître pour mieux manager * ★	7	1	12			20		360
Réussir sa prise de parole en public *	7	1		16			8	360
Développer la cohésion d'équipe *	14	2			20 & 21			840
Renforcer son leadership (Management niv. perf.) *	21	3	18 19 & 20				17 18 & 19	1260
Gérer les conflits *	7	1	10			11		360

## RELATION CLIENTS

	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Découvrir les clés d'un accueil réussi *	7	1	14			27		360
Gérer efficacement les plaintes * ★	7	1	28				12	360
Accueillir des clients en situation de handicap * ★	7	1	17			25		360
Enchantement client (ASFOPRESTIGE) * ★	7	1	21					500
Manager l'enchantement client (ASFOPRESTIGE) *	7	1		4				500
Image de soi / Image de marque (ASFOPRESTIGE) * ★	7	1	31 janv					500
<b>Certification Excellence relationnelle - Manager</b> ★ CPF ★	35	5			démarrage mars			
[R] Améliorer la qualité de service en salle * ★	7	1		3				360
[R] Développer son chiffre d'affaires par les ventes additionnelles *	7	1			20			360
[R] Connaître les vins pour mieux les vendre * ★	7	1	11					360
[R] Accroître son expertise en sommellerie *	7	1		11				360
[R] Réaliser des cocktails simples *	7	1	5					360
<b>CQP Serveur option Sommellerie</b> ★ CPF ★	399	40			démarrage mai			
[H] Améliorer la qualité de service dans les étages * ★	7	1		26				360
[H] Maîtriser les techniques de l'auto contrôle dans les étages * ★	7	1	27 janv					360
[H] Manager le personnel des étages *	14	2				26		720
[H] Optimiser l'organisation de la réception	7	1					9	360
[H] Accroître son talent d'agent de réservation	7	1					23	360
<b>Certification Excellence relationnelle - Hôtellerie</b> ★ CPF ★	35	5			démarrage mai			
<b>CQP Gouvernant d'hôtel</b> ★ CPF	525	75			démarrage mars			
Français Langue Etrangère – FLE ★ CPF	70	10			sur demande			2100
Prendre en charge un client en Anglais * ★ CPF ★	21	3	6 13 & 20		9 16 & 23		11 18 & 25	630

# FORMATIONS OBLIGATOIRES

## PERMIS D'EXPLOITATION

### Public Concerné

Toute personne déclarant l'ouverture, la mutation, la translation ou le transfert d'un établissement : restaurant, hôtel, débit de boissons, lieux permettant de consommer sur place (discothèque, bar d'un théâtre...).

Renouvellement obligatoire tous les 10 ans.

*Le permis d'exploitation concerne aujourd'hui toute personne louant une ou plusieurs chambres d'hôtes et servant des boissons alcoolisées.*

### Objectifs

Prendre conscience de la législation applicable, des risques sanitaires et de santé publique, et des sanctions (civiles ou pénales) encourues par vous, gérant ou chef d'entreprise en cas de non respect.

- ➔ NOUVEL EXPLOITANT 20 h
- ➔ RENOUELEMENT  7 h
- ➔ VENTE DE NUIT (PVBAN) 7 h
- ➔ CHAMBRES D'HÔTES 7 h

FORMATIONS TOUTES LES SEMAINES

 **INSCRIPTION** en quelques clics sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com) / Paris et province



## HYGIÈNE ALIMENTAIRE



### ➔ ASSURER LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE

**Public Concerné** 14 h

Personnel d'encadrement - Un manager minimum de chaque établissement de restauration (NAF 56.10A, 56.10B, 56.10C).

### Objectifs

Connaitre le cadre réglementaire applicable, mettre en place un Plan de Maîtrise Sanitaire et faire appliquer les règles d'hygiène élémentaires.

 **INSCRIPTION** en ligne



**PROFITEZ également de notre offre PACK PEX + Hygiène 14h**

*Nouvel exploitant : 750€ HT au lieu de 830€ HT  
Renouvellement : 540€ HT au lieu de 600€ HT*

### ➔ LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE

**Public Concerné** 7 h

Personnel opérationnel manipulant des denrées alimentaires.

### Objectifs

Connaitre les bonnes pratiques d'hygiène à respecter pour offrir à la clientèle une offre culinaire maîtrisée sous l'angle sanitaire.

### ➔ METTRE EN PLACE LA RÉGLEMENTATION ALLERGÈNES 7 h

Formations les plus demandées en 2019 

Formations certifiantes 

### FINANCEZ DIRECTEMENT VOTRE FORMATION

Grâce à votre compte personnel de formation (CPF), vous pouvez financer directement vos formations.

Retrouvez l'ASFOREST dans votre espace de recherche [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr) ou sur l'application Mon compte formation!

**MON  
COMPTE  
FORMATION**

## PERMIS DE FORMER



### FORMATION INITIALE

14 h

#### Public Concerné

Personnel opérationnel ou manager désigné comme tuteur dans toute entreprise souhaitant accueillir une personne en alternance.

#### Objectifs

Savoir intégrer un apprenant en prenant conscience du rôle d'un tuteur, du cadre réglementaire, des bonnes pratiques à mettre en œuvre en matière de transmission du savoir et d'évaluation des connaissances.

### MISE À JOUR

7 h



Formation à renouveler

**TOUS LES 4 ANS**

## SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL



### FORMATION INITIALE

14 h

#### Public Concerné

Personnel opérationnel et manager.

#### Objectifs

Être capable de pratiquer les gestes de secours d'urgence et d'alerter les secours adaptés.

### MISE À JOUR

7 h



Formation à renouveler  
**TOUS LES 2 ANS**



# GESTION D'ENTREPRISE

*Anticipation est le maître-mot de la gestion d'entreprise, tout en restant capable de s'adapter à tout imprévu. Grâce à nos formations, vous favorisez une stratégie commerciale et marketing évoluant avec votre établissement, permettant de développer le chiffre d'affaires et d'éviter un certain nombre de situations indésirables.*

## CRÉATION D'ENTREPRISE ET GESTION D'EXPLOITATION

### Public Concerné

Toute personne désireuse de développer ses compétences globales en matière de création et gestion d'entreprise (marketing, droit, gestion,...).

#### CRÉA - 10 JOURS POUR ENTRER DANS LA PROFESSION

**70h pour tout savoir sur comment créer et gérer un établissement du secteur.** Concrètes et opérationnelles, ces deux semaines de formations s'articulent avec votre projet professionnel de création ou de reprise : permis d'exploitation, hygiène, gestion, comptabilité, ressources humaines, droit du travail, communication digitale...

#### 70H - SPECIAL TNS

*Prise en charge possible par l'AGEFICE*

- ➔ CONNAITRE LES INCONTOURNABLES DE LA GESTION D'EXPLOITATION ACB 14 h
- ➔ SAVOIR LIRE UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT ACB 7 h
- ➔ MIEUX GÉRER SA MASSE SALARIALE ACB 7 h
- ➔ COMPRENDRE LA FINANCE POUR LES NON-FINANCIERS ACB 21 h
- ➔ MÉTHODES ET OUTILS POUR CAPTER UNE CLIENTÈLE DE PROXIMITÉ ACB 7 h

### FORMATIONS INFORMATIQUE

Gagnez en efficacité et en autonomie grâce à nos formations bureautique : Word, Excel... Créez et apprenez à mettre à jour vos tableaux de bord, fiches techniques, budgets, compte d'exploitation, compte-rendus, rapports, présentations...

- ➔ EXCEL DÉBUTANT ACB 14 h
- ➔ EXCEL PERFECTIONNEMENT ACB 7 h

Sur demande également : Formations PAO Indesign - Photoshop - Illustrator



## OPTIMISATION DES MARGES ET DÉVELOPPEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES

### Public Concerné

Managers persuadés que la rentabilité de leur établissement passe par la maîtrise de l'ensemble de ses composantes.

- ➔ OPTIMISER SES MARGES EN RESTAURATION AVEC LES FICHES TECHNIQUES ★ ACB 14 h
- ➔ FAIRE DE VOS ÉQUIPES UNE VÉRITABLE FORCE DE VENTE ACB 7 h
- ➔ FAIRE DE LA RÉCEPTION UNE VÉRITABLE FORCE DE VENTE ACB 7 h
- ➔ OPTIMISER SES REVENUS AVEC LE YIELD MANAGEMENT ACB 7 h
- ➔ ADOPTER UNE DÉMARCHÉ ÉCO-RESPONSABLE ★ ACB 7 h

SPÉCIAL CLASSEMENT  
HÔTELIER

## COMMERCIALISATION ET COMMUNICATION DIGITALE

**Public Concerné :** Toute personne souhaitant accroître ses ventes notamment grâce à l'amélioration de la visibilité de son établissement sur internet.

- ➔ COMMUNIQUER AVEC INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX 7 h
- ➔ CONSTRUIRE ET ANIMER UNE COMMUNAUTÉ SUR FACEBOOK ET INSTAGRAM 14 h
- ➔ PRODUIRE DES CONTENUS MEDIAS DE QUALITÉ POUR LE WEB 7 h
- ➔ MAITRISER L'E-RÉPUTATION DE SON ÉTABLISSEMENT 7 h
- ➔ BOOSTER SON SITE INTERNET GRÂCE À UN BON RÉFÉRENCIEMENT 7 h

### ACCOMPAGNEMENT PARCOURS COMMERCIAL

Négociation commerciale, prospection et prise de rendez-vous, vente par téléphone, upselling et crossselling...



# RESSOURCES HUMAINES

Administrer, mobiliser, développer les équipes impliquées dans votre établissement sont au coeur de la réussite de votre activité. À travers la transmission d'un certain nombre d'outils opérationnels, nos formations vous permettent de développer et perfectionner vos qualités de manager et de gestionnaire des ressources humaines.

## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### Public Concerné

Managers souhaitant connaître le cadre juridique et maîtriser les risques RH.

- ➔ MAÎTRISER LES INCONTOURNABLES DU DROIT DU TRAVAIL ★ ACB 7 h
- ➔ RÉUSSIR SON RECRUTEMENT ACB 7 h
- ➔ ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS ACB 7 h
- ➔ CONNAÎTRE LES DROITS ET DEVOIRS DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL ACB 7 h  
*Nouveau programme* : Mise en place des CSE au 1er janvier 2020
- ➔ EXERCER SEREINEMENT SON POUVOIR DISCIPLINAIRE ACB 7 h



- ➔ RÉUSSIR SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS ★ ACB 7 h  
OBLIGATION : Découvrez comment mener avec méthode un entretien en face à face qui installe vos collaborateurs sur une voie de progrès dans une relation gagnant / gagnant.



### PRENEZ CONTACT

avec un conseiller formation  
pour adapter les formations à  
votre contexte d'entreprise

**01 42 96 09 27**

## MANAGEMENT

### Public Concerné

Managers conscients que la bonne relation avec leurs collaborateurs est un gage de réussite.

- ➔ MANAGER ET MOTIVER SON ÉQUIPE ★ ACB 14 h
- ➔ MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX MANAGER ★ ACB 7 h
- ➔ RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC ACB 7 h
- ➔ DÉVELOPPER LA COHÉSION D'ÉQUIPE ACB 14 h
- ➔ RENFORCER SON LEADERSHIP ACB 21 h
- ➔ GÉRER LES CONFLITS ★ ACB 7 h

# FORMATIONS CERTIFIANTES

## OBTENIR UNE CERTIFICATION



L'ASFOREST s'engage pour des certifications de qualité répondant non seulement aux préoccupations professionnelles des collaborateurs et managers de notre secteur, mais également aux enjeux majeurs que représentent le tourisme pour l'économie et le rayonnement de notre pays.

Objectifs :

- Développer un nouveau relationnel client, basé sur l'intelligence émotionnelle et renforçant la proximité, l'hospitalité, le naturel humain
- Apporter aux salariés du secteur du tourisme une formation leur permettant une intégration et une évolution rapides
- Doter les branches de la filière tourisme d'un management intermédiaire de qualité

## CQP CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

### → ASSISTANT(E) D'EXPLOITATION SPÉCIALISATION HÉBERGEMENT OU RESTAURATION

**Objectifs :** Participer activement à la gestion et la rentabilité de l'établissement grâce à la conception et l'organisation de la prestation hébergement, le développement d'une politique commerciale et l'animation des équipes.

### → GOUVERNANT(E)

**Objectifs :** Contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle grâce à la prise en charge de la gestion du service d'étages en coordonnant l'activité du personnel d'étages, en encadrant les équipes et gérant les matériels et fournitures.

### → EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGE

**Objectifs :** Favoriser la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle grâce au bon entretien des étages : nettoyer et mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

### → SERVEUR - OPTION SOMMELLERIE ★

**Objectifs :** Contribuer à la bonne image du restaurant et au développement de la clientèle en effectuant le service en salle de restaurant, de la préparation jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil et le service et notamment le service du vin.

### → COMMIS DE CUISINE ★

**Objectifs :** Réaliser des préparations culinaires simples, dresser les plats et transmettre au personnel de salle, le tout en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

### FINANCEZ DIRECTEMENT VOTRE FORMATION

Grâce à votre compte personnel de formation (CPF), vous pouvez financer directement vos formations. Retrouvez l'ASFOREST dans votre espace de recherche [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr) ou sur l'application Mon compte formation !



Financement également possible par le biais de Transitions Pro Île-de-France (ex FONGECIF)



### PENSEZ AU SUR-MESURE

*Nous proposons également en sur-mesure des formations en vue de l'obtention d'un CQP Maître d'hôtel, ou Réceptionniste. Les modalités d'organisation, notamment de durée, sont également adaptées à vos besoins. Ainsi, nos formules CQP sont idéales pendant la fermeture pour travaux de votre établissement, pensez-y !*

PROCHAINEMENT

## CERTIFICATION PROFESSIONNELLE TOURISME

Soyez les premiers certifiés !

### ➔ RELATION DE SERVICE TOURISME

**Objectifs:** Cette certification s'articule autour de trois grands domaines de compétences :

- Adopter une posture relationnelle de qualité
- Rendre service et satisfaire les attentes du client
- Garantir la qualité de la relation de service en traitant les situations difficiles
- Garantir la continuité de service par une bonne coordination au sein de l'équipe

### ➔ MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA RELATION DE SERVICE TOURISME

**Objectifs:** Cette certification s'articule autour de trois grands domaines de compétences :

- Animer et motiver son équipe
- Faire progresser son équipe
- Animer la relation client et la qualité du service auprès de son équipe

★ Plus de 600 certifications entreprises en 2018

ASFOPRESTIGE

## L'EXCELLENCE RELATIONNELLE À LA FRANÇAISE

Déclinée en plusieurs parcours pour mieux s'adapter et répondre aux spécificités de vos besoins et de ceux de vos clients, cette certification s'adresse à tous les établissements qui souhaitent perpétuer l'Excellence grâce aux savoir-être et savoir-faire uniques de leurs collaborateurs.

🏆 UNE CERTIFICATION RECONNUE

€ PRISE EN CHARGE EN CPF

🏢 SUR 35H ADAPTABLES SUR-MESURES

# RELATION CLIENT

Dans notre secteur, encore plus qu'ailleurs, le client est seul décideur et seules comptent la qualité du service et celle de la relation client. Opérationnelles, nos formations vous apportent les méthodes et outils nécessaires pour capter, analyser et traiter les informations relatives à la satisfaction client. Objectif : *fi-dé-li-sa-tion* !

## FORMATIONS EN LANGUES



## MON COMPTE FORMATION



### UN CONSEILLER FORMATION

vous accompagne : montage dossier, demande de prise en charge...

01 42 96 09 27

### Pour accompagner votre qualité de service

en Anglais - Allemand - Italien - Espagnol...

- > Aider vos salariés francophones à répondre aux besoins d'une clientèle internationale
- > Niveau débutant ou confirmé (apprentissage / perfectionnement)
- > Formations réalisées par des formateurs de la langue maternelle choisie

### ➔ PRENDRE EN CHARGE UN CLIENT EN ANGLAIS



21 h

#### Public cible

Pour vos collaborateurs souhaitant apprendre ou perfectionner leur anglais professionnel

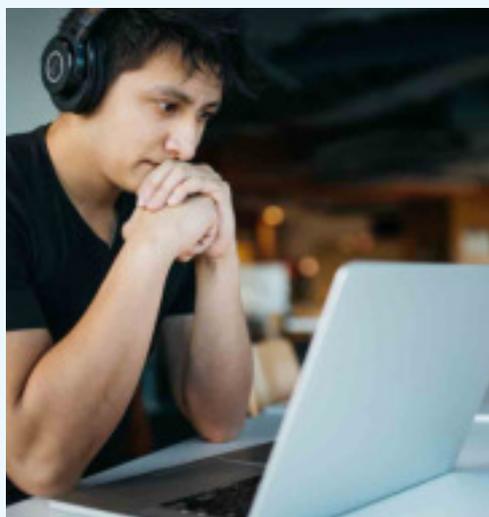
#### Objectifs

- Améliorer sa compréhension et son expression orales
- Utiliser un vocabulaire adapté au secteur HCR
- Tenir une conversation simple avec le client pour s'assurer de sa satisfaction

**Certification** : LEVELTEL ou TOEIC



Disponible en blended learning - formation mixte présentielle / e-learning



### ➔ FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE



70 h

#### Public cible

Pour vos collaborateurs souhaitant apprendre ou perfectionner leur français

#### Objectifs

- Acquérir les bases grammaticales pour mieux s'exprimer en français
- Améliorer sa compréhension écrite et sa compréhension orale
- Être en mesure d'utiliser un vocabulaire, une syntaxe adaptée au contexte
- S'exprimer de façon polie dans son milieu professionnel

**Certification** : LEVELTEL ou Diplôme Français Professionnel



## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

- ➔ CONNAITRE LES CLÉS D'UN ACCUEIL RÉUSSI ACB 7 h
- ➔ ACCUEILLIR DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP SPÉCIAL CLASSEMENT HÔTELIER ★ ACB 7 h
- ➔ GÉRER EFFICACEMENT LES PLAINTES ★ ACB 7 h

## SPÉCIALISATION HÉBERGEMENT



- ➔ OPTIMISER L'ORGANISATION DE LA RÉCEPTION 14 h
- ➔ ACCROITRE SON TALENT D'AGENT DE RÉSERVATION 7 h
- ➔ MANAGER LE PERSONNEL D'ÉTAGES ACB 14 h
- ➔ AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES ÉTAGES ★ ACB 7 h
- ➔ MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE L'AUTO-CONTRÔLE ★ ACB 7 h

## SPÉCIALISATION RESTAURATION

- ➔ AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE EN SALLE ★ ACB 7 h
- ➔ DÉVELOPPER SON CHIFFRE D'AFFAIRES PAR LES VENTES ADDITIONNELLES ★ ACB 7 h
- ➔ CONNAITRE LES VINS POUR MIEUX LES VENDRE ACB 7 h
- ➔ ACCROÎTRE SON EXPERTISE EN SOMMELLERIE ACB 7 h
- ➔ APPRÉCIER LES ACCORDS METS / VINS 7 h
- ➔ RÉALISER DES COCKTAILS SIMPLES ACB 7 h



# SANTÉ & SÉCURITÉ

Des collaborateurs en sécurité et dans une situation de bien-être au travail sont également des collaborateurs motivés au service du bon fonctionnement de l'établissement. Pour cela, il convient de mettre en place un plan d'actions préventives et parfois correctives suite à l'évaluation des risques professionnels sur le poste de travail.

## SÉCURITÉ AU TRAVAIL

→ ÉVALUER LES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)   7 h

→ COMPRENDRE LA MISSION DU RÉFÉRENT SÉCURITÉ  14 h

### Public Concerné

Manager devant coordonner la démarche de prévention des risques professionnels en lien avec la direction et assurer un rôle d'animateur de la sécurité dans l'entreprise.



**PRENEZ CONTACT**  
avec un conseiller formation  
pour une formation  
sur-mesure.

Formations INTRA - Dates sur demande

## SÉCURITÉ INCENDIE

 3.5 à 14 h

### Public Concerné

Personnel opérationnel devant transmettre les instructions sur la conduite à tenir en cas d'incendie (correspondant secours, utilisation extincteurs...).



## HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

7 à 21 h

### Public Concerné

Personnel opérationnel devant exécuter en sécurité des interventions de remplacement de matériel et de raccordement.

## GESTION DU RISQUE TERRORISTE

3.5 à 14 h



Obtention du label  
"Sécuri-site"



→ SAVOIR SE COMPORTE EN SITUATION DE CRISE

→ DÉTECTER ET ANTICIPER UN RISQUE

→ REMPLIR SON RÔLE DE MANAGER EN CAS D'ATTAQUE

## DIGITALISATION DU DOCUMENT UNIQUE (DUERP)

### FORMATION-ACTION ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

#### Objectifs :

- › Créer votre Document Unique 100% web
- › Générer des fiches individuelles de pénibilité
- › Déclarer et suivre les accidents du travail
- › Gérer les protocoles de sécurité

Public Concerné : Gestionnaire, manager devant connaître les fondements de la démarche d'évaluation des risques pour rédiger lui-même le **document unique**.



Une solution dédiée métiers  
CHR, personnalisable  
entièrement à votre établissement



Une solution unique,  
pour l'ensemble des documents  
risques professionnels



Une solution pérenne,  
grâce au suivi et à l'évolution du  
plan d'actions

*Nous pouvons vous accompagner dans le cadre de l'élaboration, la mise en place et le suivi de votre document unique.*

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

### Public Concerné

Personnel opérationnel et manager souhaitant réduire les risques et nuisances liés à leur activité professionnelle et obtenir des outils de réduction de ces risques.

➔ GESTES ET POSTURES POUR PRÉVENIR LES TMS

★ ACB 7 h

➔ GÉRER SON STRESS

★ ACB 7 h

➔ ORGANISER EFFICACEMENT SON TEMPS

ACB 7 h

➔ PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

ACB 7 h

**Objectifs :** Mettre en place des points de repère et de vigilance sur le stress au travail pour proposer des solutions adaptées à votre structure.

**Intervention possible in situ :** Evaluation sur site du climat relationnel, définition, mise en œuvre et suivi d'un plan d'actions adapté aux problématiques (discrimination, burn out, harcèlement, stress...).



# ACCOMPAGNEMENT & CONSEIL



*Parce que la vie professionnelle est en perpétuelle évolution,  
parce que l'on ne peut pas se charger de tout, une aide extérieure peut s'avérer très utile.*

## DECOUVREZ NOS ACCOMPAGNEMENTS / COACHING

- ➔ **OPTIMISATION FINANCIÈRE**  
Interventions : Anticiper les difficultés financières, Contrôler les coûts et de la gestion opérationnelle, Optimiser la carte des vins, Réaliser des économies avec l'éco-responsabilité...
- ➔ **MANAGEMENT RH**  
Interventions : Conduire et réussir le changement, Réaliser votre bilan de compétences, Préparer votre départ à la retraite...
- ➔ **QUALITÉ DE SERVICE**  
Interventions : Améliorer l'efficacité commerciale de votre établissement, Structurer vos services opérationnels, Fidéliser la clientèle internationale...
- ➔ **CRÉATION / REPRISE**  
Interventions : Sécuriser l'acquisition d'un fonds de commerce, Réussir sa création/reprise d'établissement...

## CONFIEZ À NOS EXPERTS VOS OBLIGATIONS LÉGALES

- ➔ **NORMES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ**  
Interventions : Mettre en place le Plan de maîtrise sanitaire, mettre en place la réglementation allergènes, Faire face à la transparence des contrôles sanitaires, Rédiger le document unique et les fiches pénibilité, Réaliser un audit réglementaire complet...
- ➔ **OBLIGATIONS SOCIALES**  
Interventions : Mettre en conformité ses pratiques sociales, Réaliser les entretiens professionnels, rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées...



**APPELEZ-NOUS au 01 42 96 09 27**  
pour un accompagnement sur-mesure,  
adapté aux spécificités de votre établissement.

# ASFOREST À VOS CÔTÉS

## ASFOREST Normandie

### Caen

02 31 95 33 00

[direction@gninormandie.fr](mailto:direction@gninormandie.fr)

### Le Havre / Rouen

02 35 42 51 59

[synhorcat-nord-normandie@orange.fr](mailto:synhorcat-nord-normandie@orange.fr)

## ASFOREST Grand Ouest

Nantes / Saint-Nazaire / La Roche-sur-Yon

02 40 29 25 64

[formation@gnigrandouest.fr](mailto:formation@gnigrandouest.fr)

## ASFOREST Nouvelle Aquitaine

### Poitiers

05 49 41 07 35 [gni86@gni-poitoucharentes.fr](mailto:gni86@gni-poitoucharentes.fr)

### Rochefort

05 46 87 09 58 [synhorcatpoitoucharente@gmail.com](mailto:synhorcatpoitoucharente@gmail.com)

### Angoulême

05 45 20 55 95 [gni16@orange.fr](mailto:gni16@orange.fr)

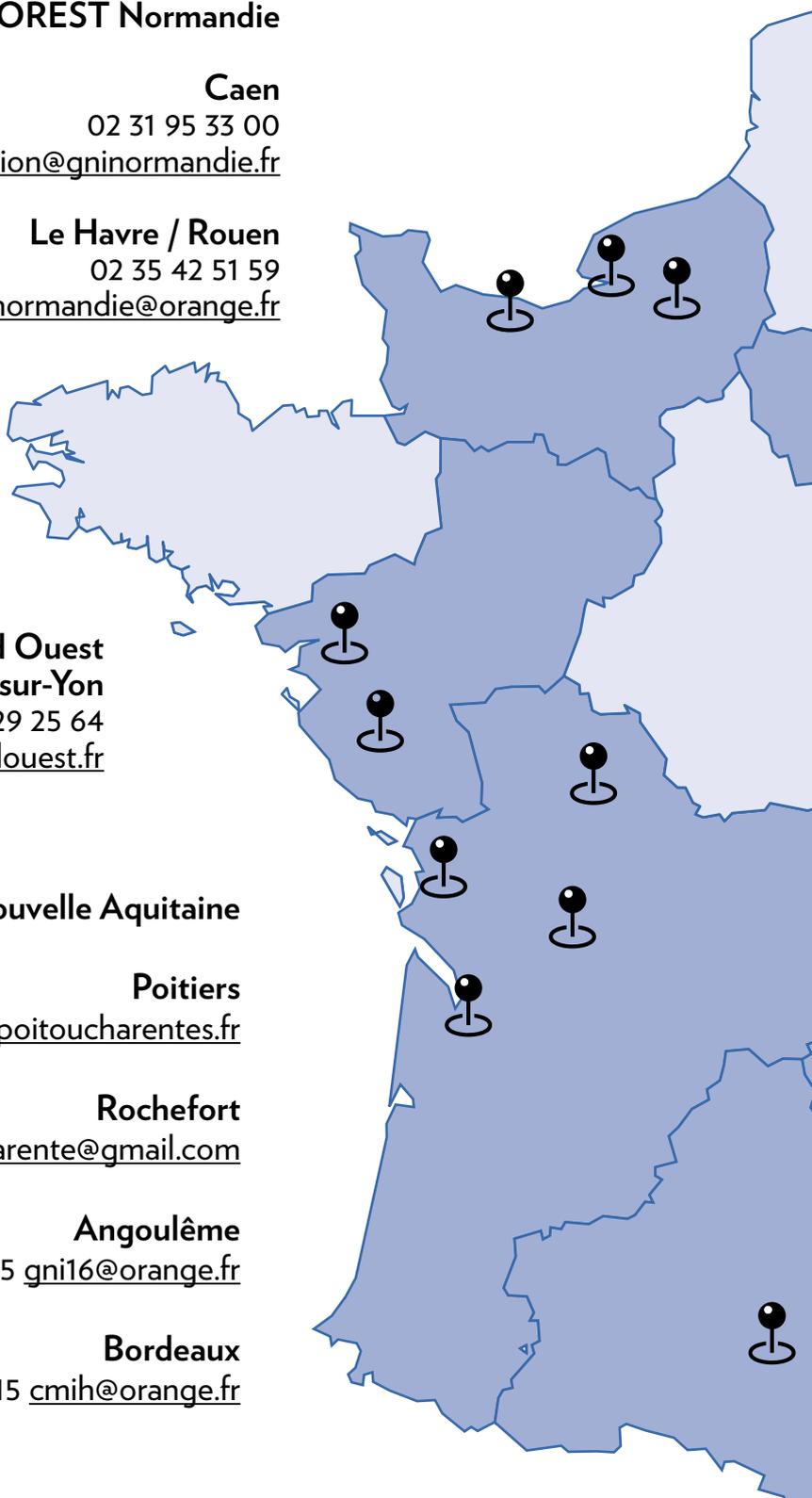
### Bordeaux

06 62 35 57 15 [cmih@orange.fr](mailto:cmih@orange.fr)

## ASFOREST Occitanie

05 67 22 65 19

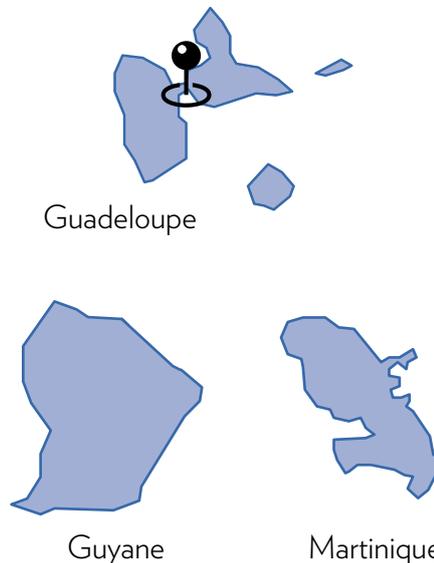
[l.alves@gni-occitanie.fr](mailto:l.alves@gni-occitanie.fr)



**ASFOREST Paris**  
4 rue de Gramont 75002 PARIS  
01 42 96 09 27  
[asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)

**ASFOREST**

**ASFOREST DOM**  
05 90 21 07 49  
[odile.sylvestre@institutformacom.com](mailto:odile.sylvestre@institutformacom.com)



**ASFOREST Auvergne-Rhône-Alpes**

**Lyon**  
04 72 04 64 19  
[c.lefevre@asforest.com](mailto:c.lefevre@asforest.com)

**Clermont-Ferrand**  
06 03 43 91 94  
[formationbfinet@gmail.com](mailto:formationbfinet@gmail.com)

**ASFOREST PACA**  
04 89 24 87 81  
[anaenice06@gmail.com](mailto:anaenice06@gmail.com)

**ASFOREST Corse**  
06 80 66 89 52  
[sleonarduzzi@orange.fr](mailto:sleonarduzzi@orange.fr)

# INFORMATIONS PRATIQUES

## → POUR VOUS INSCRIRE

- » en ligne sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com)
- » par e-mail : [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)
- » par téléphone : 01 42 96 09 27
- » par courrier : ASFOREST - 4 rue de Gramont 75002 PARIS

## → SUIVI DE L'INSCRIPTION

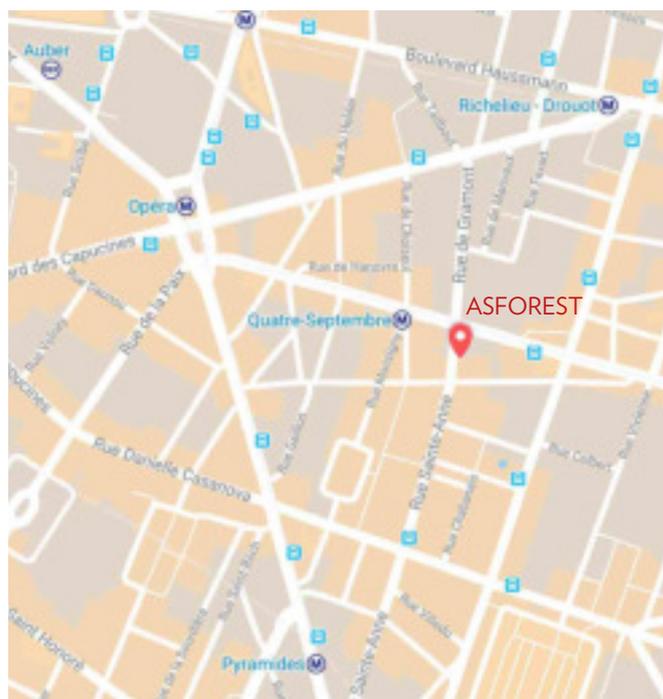
- » A réception de votre demande d'inscription, nous vous envoyons une convention à nous retourner signée.
- » Dès retour, vous recevez une convocation rappelant lieu et horaires de la formation.

## → LE JOUR DE LA FORMATION

- » **Horaires** : les formations débutent à 9h15 et se terminent à 17h15 avec une heure de pause déjeuner libre, soit 7h de formation par jour.  
*N'hésitez pas à nous prévenir par téléphone en cas de retard.*
- » **Accueil** : Notre équipe est à votre disposition à partir de 9h pour vous accueillir, vous orienter vers votre salle et vous offrir une boisson chaude et une collation.

## → POUR VENIR À L'ASFOREST

- » **Métro / RER**  
Quatre Septembre **3**  
Richelieu-Drouot **8 9**  
Pyramides **7 14**  
Opéra / Auber **A**
- » **Vélib' Station 2012**
- » **Parking Bourse INDIGO**  
31B Rue Vivienne 75002 Paris



**THÈME DE FORMATION**

Date(s) de la formation : .....

**LE PARTICIPANT**

M.             Mme

NOM : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Ville : .....

Tél : ..... E-mail : .....

**LA SOCIÉTÉ**

Raison sociale : ..... SIRET : .....

Nom commercial (si différent) : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Ville : .....

Tél : ..... E-mail : .....

Responsable de l'inscription : .....

Tél : ..... E-mail : .....

**RÈGLEMENT**

Financement par :     Le participant             La société             Tiers payeur

Si Tiers payeur, précisez nom, adresse, interlocuteur, num. adhérent le cas échéant : .....

.....

Frais pédagogiques HT : ..... €HT            Frais pédagogiques TTC : ..... € TTC

Date :            /            / 2019

Signature et cachet de l'entreprise<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> Toute inscription vaut acceptation des conditions générales de vente détaillées au dos ou consultables sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com).  
Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par l'ASFOREST à des fins de gestion des relations avec ses clients et prospects. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier à : ASFOREST, 4 rue de Gramont 75002 Paris ou par e-mail à [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com) ou par téléphone au 01 42 96 09 27.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles IASFOREST (ci-après « l'Organisme de Formation ») consent au client, Acheteur, (ci-après le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de Formation, ci-après la « Formation ». Le client et l'Organisme de Formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ».

Le Client reconnaît que l'acceptation des présentes CGV a pour conséquence d'écartier l'application de ses propres conditions générales de vente (CGV) et de ses propres conditions générales d'achat (CGA). La réception du bulletin d'inscription par le Client et le paiement de la facture émise par l'Organisme de Formation emporte l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV, le Client reconnaissant ainsi en avoir une parfaite connaissance.

## 1. Formations concernées

1.1 L'Organisme de Formation propose divers types de Formations pouvant être réalisées dans les locaux de l'Organisme de Formation ou dans les locaux du Client (ci-après "Formation intra"). Il est entendu que le terme "Formation" seul concerne chacun des types de Formations précités.

Les Formations peuvent être réalisées pour le compte d'un Client, et sur mesure le cas échéant (ci-après "Formation intra"), ou pour le compte de plusieurs Clients (ci-après "Formation inter").

1.2 Il est entendu que pour les Formations intra, si une demande d'aménagement importante est formulée sur le contenu d'une Formation nécessitant un temps de préparation supplémentaire de la part de l'Organisme de Formation, des frais supplémentaires peuvent être facturés.

1.3 Les Formations proposées peuvent être consultées sur le site de l'Organisme de Formation sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com)

## 2. Modalités d'inscription

2.1 La demande d'inscription à une Formation inter peut être faite par le Client et par l'un des moyens suivants :

- L'envoi par courrier ou par mail d'un bulletin complété et signé par le Client;
- Une inscription en ligne sur notre site Internet

2.2 Pour chaque Formation dispensée par l'Organisme de Formation, un nombre minimum et maximum de participants est admis ; les inscriptions pour la session cessent d'être retenues quand le nombre maximum est atteint.

2.3 Au plus tard dix (10) jours avant la date prévue pour la Formation, le Client recevra la confirmation de son inscription et d'informations pratiques.

Par son inscription, le Client déclare avoir pleinement connaissance et accepte les conditions tarifaires correspondantes, ainsi que les présentes CGV.

2.4 Pour les commandes de Formations intra, une demande précisant les termes de la commande devra être adressée par le Client (par téléphone, e-mail, ou courrier) à l'Organisme de Formation. L'Organisme de Formation établira, le cas échéant avec la collaboration du Client, une proposition commerciale et les conditions financières correspondantes.

La réception par l'Organisme de formation du "bon pour accord" du Client sur la Proposition commerciale ou sur le devis préalablement soumis, vaudra acceptation de ses termes par ce dernier ainsi qu'acceptation des présentes CGV.

## 3. Modalités de formation

3.1 L'Organisme de Formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont régis par l'Organisme de Formation.

3.2 Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours.

Les durées de formation varient en fonction des programmes de formations et sont précisées sur les documents de communication de l'Organisme de Formation.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de participants prévu lors de la confirmation de l'inscription visée au point 2.1 ci-avant, adressée à l'Organisme de Formation.

Un ou plusieurs participants supplémentaires pourront toutefois être acceptés, sous réserve de l'approbation de l'Organisme de Formation, en fonction notamment du nombre maximal de participants visé à l'article 2.1, et d'une régularisation de la facturation aux conditions tarifaires prévues pour la Formation concernée.

3.3 La Formation intra peut être assurée dans les locaux du Client, et avec les moyens logistiques qu'il fournit (un vidéoprojecteur, un ordinateur et un paper-board seront requis à minima), ou dans les locaux de l'Organisme de Formation.

Sauf accord préalable avec l'organisme de formation, en cas de formation intra, les frais de repas, de déplacement et d'hébergement de l'intervenant, le cas échéant, seront facturés au Client en sus.

L'Organisme de Formation prendra en charge la reproduction et la livraison des documents pédagogiques sur le lieu de la Formation.

3.4 Les participants à la Formation réalisée dans les locaux de l'Organisme de Formation sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'Organisme de Formation (Par exemple : Interdiction

de manger dans les salles de formation).

3.5 L'Organisme de Formation fera parvenir au Client tous les documents (convocation, nature et intitulé, et durée de la Formation, attestation de participation le cas échéant, et les factures afférentes) relatifs à la Formation par e-mail ou par courrier à l'adresse fournie par le Client.

## 4. Tarifs et conditions de règlement

4.1 Les conditions tarifaires des Formations sont indiquées sur le bulletin d'inscription ou en ligne pour les Formations inter, ou sur la Proposition visée à l'article 2.2 ci-avant pour les Formations intra. Les prix des Formations sont indiqués HT, il faudra ajouter le taux de TVA en vigueur.

4.3 Toute Formation commencée est due en totalité.

4.4 Les factures sont payables à réception de la facture ou selon l'échéancier convenu, le cas échéant - par chèque, virement bancaire ou par carte bancaire pour les formations achetées en ligne (notamment par le biais du site [www.asforest.com](http://www.asforest.com)).

4.5 En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) Euros. En outre tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes.

4.6 Par ailleurs, en cas de retard de paiement, l'Organisme de Formation se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité et sans que le Client ne puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'Organisme de Formation court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

4.7 En cas de prise en charge du paiement d'une Formation par un organisme extérieur (OPCO), il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

L'Organisme de Formation procèdera à l'envoi de la convention de formation à l'OPCO.

En cas de prise en charge partielle de l'OPCO, le reliquat sera facturé directement au Client.

4.8 Si l'OPCO ne confirme pas la prise en charge financière de la Formation ou que l'Organisme de Formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au premier jour de la Formation, le coût de la Formation sera facturé dans sa totalité au Client.

4.9 En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de Formation, éventuellement majorés de pénalités de retard, pour quel que motif que ce soit, le Client sera préalablement informé par tout moyen par l'Organisme de Formation et sera redevable de l'intégralité du coût de la Formation.

4.10 Pour certaines Formations, et notamment (mais pas uniquement) les Formations intra, l'Organisme de formation se réserve le droit de demander un acompte.

## 5. Conditions spécifiques aux formations certifiantes

5.1 Toute formation certifiante commencée est due dans son intégralité.

5.2 L'Organisme de formation se réserve le droit de faire une facture à l'issue de chaque module de formation ou de faire une facture globale en fin du parcours certifiant.

## 6. Annulation et Report des formations

6.1 Toute annulation ou report doit être formulé au plus tôt et par écrit par le Client (courrier, télécopie ou e-mail comprenant un accusé de réception électronique).

Une annulation intervenant 10 jours calendaires ou plus de 10 jours avant le début de la formation n'impliquera aucun frais d'annulation

- Une annulation intervenant moins de 10 jours à 3 jours calendaires avant le début de la formation donnera lieu à une facturation égale à 50 % du montant du stage à titre d'indemnité forfaitaire
- Une formation annulée moins de 3 jours calendaires avant le début de la formation sera due intégralement à titre d'indemnité forfaitaire

Il est précisé que les montants ainsi facturés ne pourront pas s'imputer au titre de la formation professionnelle continue.

Le délai de rétractation de 14 jours s'applique aux contrats conclus à distance notamment pour les achats et paiement en ligne de nos formations.

6.2 L'Organisme de Formation se réserve le droit de reporter une Formation, sous réserve d'en informer préalablement le Client et de proposer une nouvelle date pour la Formation. Il est entendu que en cas d'annulation en raison de l'absence ou de la défaillance du formateur, l'Organisme de Formation s'engage à ce que le formateur défaillant soit remplacé dans les meilleurs délais par une personne aux compétences techniques et qualifications équivalentes, et veille à ce que le changement de formateur n'interrompe pas le bon déroulement de la prestation de Formation ou s'engage à la reporter dans les meilleurs délais.

6.3 L'Organisme de Formation se réserve le droit de supprimer sans proposer de nouvelle date, une session de Formation jusqu'à dix (10) jours avant la date prévue. Dans cette hypothèse, la Formation concernée ne sera pas facturée au Client, et l'Organisme de Formation procèdera au remboursement de tout montant d'ores et déjà perçu à ce titre le cas échéant, à l'exclusion de tout autre coût.

## 7. Propriété Intellectuelle

7.1 L'Organisme de Formation peut être amené à fournir au Client de la Documentation relative à la session de formation. Tout ou partie de cette Documentation peut être adressée au Client par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client et/ou lors de la Formation.

7.2 La Documentation, en intégralité ou par extraits, et tout éventuel support remis ou imprimable dans le cadre d'une Formation ne peut en aucune manière faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès de l'Organisme de Formation. Seul un droit d'utilisation, à l'exclusion de tout autre transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Client. Sont donc seules autorisées, la reproduction et la représentation du contenu autorisé par le Code de la Propriété Intellectuelle sur un écran et une copie unique papier à fins d'archives ou d'utilisation dans le strict prolongement de la Formation, au bénéfice strictement personnel du participant concerné.

7.3 Le Client s'engage à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de Formation en cédant ou en communiquant tout ou partie de la Documentation à un concurrent de l'Organisme de Formation.

7.4 L'Organisme de Formation se réserve le droit de poursuivre toute personne qui contreviendrait à cette clause.

## 8. Renseignement, réclamation

Toute demande d'information ou réclamation relative aux présentes CGV doit être adressée par courrier à IASFOREST, 4 rue de Gramont - 75002 Paris, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre dans les meilleurs délais.

## 9. Responsabilité

9.1 Les Formations proposées par l'Organisme de Formation sont conformes à leur description en catalogue ou à leur documentation commerciale. Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

9.2 Le Client, est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'Organisme de Formation.

9.3 La responsabilité de l'Organisme de Formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Organisme de Formation serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de l'Organisme de Formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

## 10. Données personnelles

10.1 Toute commande de Formation fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le Client sur simple demande à l'adresse mentionnée à l'article 8.

10.2 Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles traitées les concernant. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations les concernant, l'Organisme de Formation les lui communiquera sur simple demande écrite à l'adresse mentionnée à l'article 8.

10.3 Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande adressée à l'Organisme de Formation au titre du présent article doit être signée, et il faudra préciser l'adresse à laquelle l'Organisme de Formation doit répondre. La réponse sera adressée au Client dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

## 11. Dispositions générales

11.1 Les CGV sont accessibles en ligne. Elles peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de l'Organisme de Formation, avec application immédiate. Seule la dernière version mise en ligne sera applicable.

11.2 L'Organisme de Formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

11.3 Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

11.4 Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

# L'ASFOREST EN 2019

**6300**  
STAGIAIRES

**25000** HEURES  
DE FORMATIONS



**320**  
CERTIFICATIONS  
ENTREPRISES

**150** CERTIFICATIONS  
EXCELLENCE RELATIONNELLE  
À LA FRANÇAISE



**170** CERTIFICATS DE QUALIFICATION  
PROFESSIONNELLE



**1520** PERMIS  
D'EXPLOITATION



**1140** ATTESTATIONS  
D'HYGIÈNE  
ALIMENTAIRE



**220** SAUVETEURS  
SECOURISTES DU  
TRAVAIL



**440** PERMIS  
DE FORMER



*Pour vous accompagner en 2020 ...*

**13**

COLLABORATEURS  
COLLABORATRICES

**60**

FORMATIONS  
CATALOGUE

**70**

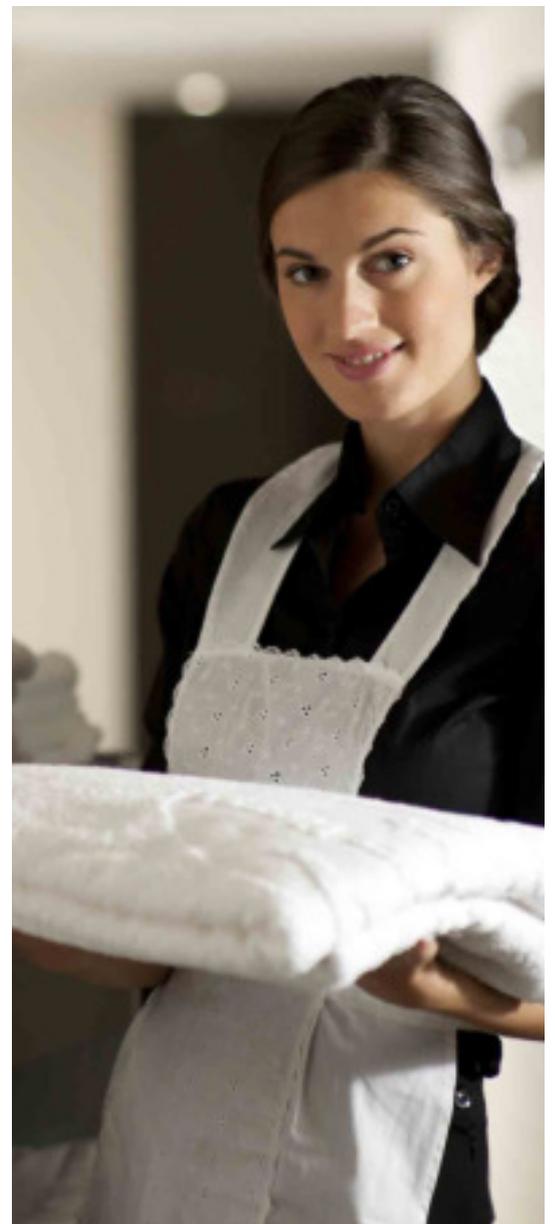
FORMATEURS  
CONSULTANTS



# ASFOREST

Formation & Conseil

4 rue de Gramont - 75002 Paris  
01 42 96 09 27  
asforest@asforest.com



[www.asforest.com](http://www.asforest.com)