

# ASF<sup>®</sup>FOREST

Qualiopi  
processus certifié



## FORMATION & CONSEIL

TOURISME HÔTELS RESTAURANTS CAFÉS TRAITEURS RETAIL

JANVIER - JUIN 2021

## LE CHOIX DE L'EXPÉRIENCE



Créée il y a plus de **45 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, certifié Qualiopi et Datadock et contrôlé par Pôle Emploi



*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. ASFOREST utilise des méthodes pédagogiques dynamiques, et ludiques, favorisant l'appropriation de nouvelles compétences.*

# EN ROUTE VERS LA REPRISE !

**D**e l'année 2020 nous souhaitons garder le meilleur : le plaisir de travailler avec une équipe dont les membres peuvent compter les uns sur les autres, grâce à un esprit collaboratif et de cohésion sans faille malgré les difficultés des mois passés.



Ce que le Président Jean-Jacques CAIMANT et moi-même retenons en tout premier lieu, c'est donc l'énergie de notre équipe :

- celle qui rend possible dès le premier trimestre une labellisation Qualiopi validée sans réserve par le Comité de Certification de l'ISQ,
- celle qui se réinvente plus vite que son ombre pour vous proposer un accompagnement de qualité au plus près de vos besoins lors d'une crise sanitaire et économique sans précédent,
- celle qui permet un taux de réussite de 96% aux certifications professionnelles visées par des personnes en recherche d'emploi, réfugiées, en reconversion, ou encore en pleine évolution professionnelle.

Tout au long de l'année nous n'avons cessé de nous renouveler pour vous proposer les solutions, toujours plus accessibles et de qualité, évoluant en fonction de la situation et répondant aux demandes spécifiques de notre secteur sur l'ensemble du territoire.

Nous tenons à remercier tous nos partenaires et clients qui ont oeuvré au maintien des formations pour continuer à faire évoluer les compétences des salarié·es du secteur et ont ainsi permis de transformer cette période d'inactivité en période productive. Clients et stagiaires, vous avez su vous approprier une digitalisation que beaucoup ne croyaient pas possible dans le secteur. Nous sommes fiers d'avoir pu vous y accompagner.

Pour 2021, nous ne nous arrêtons pas en si bon chemin. Nous vous souhaitons une reprise d'activité la plus rapide possible et nous continuerons à vous accompagner au mieux à chaque étape.

Je pense en premier lieu aux **nouveautés du catalogue qui visent à préparer votre établissement et vos collaborateurs et collaboratrices à la reprise** : management en temps de crise, gestion du stress, préparation au retour des clients, affirmation du tryptique confiance - satisfaction - qualité dans une situation aussi complexe qu'inédite...

Nous avons également adaptés les rythmes de nos formations à visée certifiantes pour un meilleur **équilibre formation professionnelle / reprise d'activité**. Dès le mois de mars, nous expérimentons une alternance 2 jours de formation / 3 jours d'activité afin de permettre à vos équipes de poursuivre leur évolution professionnelle, tout en assurant la reprise progressive.

Enfin, notre calendrier intègre désormais à distance la grande majorité de nos formations. Outre les thématiques urgemment demandées pendant ces temps de confinement, nous avons développé d'autres domaines de formation à distance afin de **couvrir l'ensemble de vos besoins**, de la création d'entreprise à la relation client, en passant par les impératifs de santé / sécurité au travail et le management.

A bientôt à l'ASFOREST,

**Mamba DIALLO**

Directeur Général

# AU MENU ASFOREST

## TRANSFORMER UNE INACTIVITÉ FORCÉE EN OPPORTUNITÉ DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

ASFOREST est à vos côtés depuis le début de cette crise sanitaire et économique pour :

→ Maintenir les liens avec et entre vos collaborateurs (management de crise, gestion du stress, cohésion d'équipe...)

→ Anticiper la reprise avec de nouvelles compétences combinant les contraintes réglementaires sanitaires à la confiance retrouvée et à la satisfaction de vos clients...).

### CALENDRIER SEMESTRIEL

---

Page 8

### FORMATIONS OBLIGATOIRES

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

---

Page 12

### GESTION D'ENTREPRISE

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

---

Page 14

### FORMATIONS CERTIFIANTES

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

---

Page 16

### RELATION CLIENTS

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

---

Page 18

### RESSOURCES HUMAINES

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

---

Page 20

### SANTÉ & SÉCURITÉ

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

---

Page 22

### CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

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

---

Page 24

### MODALITÉS PRATIQUES

---

Page 28

## OPTIMISER LES FINANCEMENTS

Dans un contexte socio-économique toujours plus incertain, renforcé par la crise sanitaire que nous vivons actuellement, la formation doit pouvoir rester un moyen de maintenir ses équipes à leur meilleur niveau de compétences et de motivation, afin de répondre aux exigences clients.

Nos conseillers formation sont là pour vous accompagner dans l'optimisation de cet investissement temps / argent grâce à la mobilisation de plusieurs dispositifs dont les principaux

**LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES** (PDC) est un outil de gestion des ressources humaines qui se bâtit en fonction de la stratégie de votre entreprise et de vos besoins. Les coûts pédagogiques des actions de formation mises en place peuvent ainsi être financés pour les établissements de moins de 50 salariés.

**LES ACTIONS DE BRANCHES** (ACB) est un dispositif proposé par AKTO Réseau Fafih pour faciliter l'accès à la formation aux salariés du secteur HCR. En fonction des thématiques abordées, les coûts pédagogiques peuvent être jusqu'à 100% pris en charge pour les établissements de moins de 50 salariés.

**LE FOND NATIONAL DE L'EMPLOI** (FNE-FORMATION) a pour objet la mise en œuvre de mesures de formation professionnelle, afin de faciliter la continuité de l'activité des salariés face aux transformations consécutives aux mutations économiques. Il a notamment été renforcé pour faire face à l'activité partielle, et reste mobilisable.

**LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION** (CPF) est un droit attaché à la personne. Depuis le 1er janvier 2019, le CPF ne s'est plus crédité en heures mais en euros à la fin de chaque année, qui vont permettre de financer tout ou partie de son projet de formation certifiante. Le CPF de transition est une modalité particulière dans le cadre d'un projet de transition professionnelle en vue d'un changement de métier ou de profession.

**LA MALLETTE DU DIRIGEANT** (MDD) est un dispositif initié par l'AGEFICE qui prévoit le financement d'actions de formation réalisées par des organismes de formation prestataires, retenus à la suite d'un appel à propositions, au bénéfice de travailleurs non-salariés ressortissants du Fonds.

**LA PRO-A** permet aux personnes en emploi, peu ou pas qualifiées, de bénéficier d'une mobilité interne ou de se reconverter en changeant de métier au sein même de leur entreprise grâce à des actions de formation certifiante.

# MODALITÉS DE FORMATIONS

## 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 :

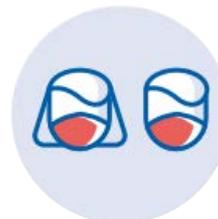
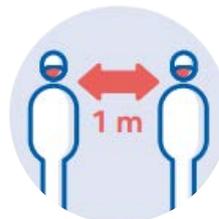
- **Développer** leurs compétences savoir-faire et savoir-être
- **S'enrichir** des expériences des autres participants

### LES POINTS FORTS

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

Depuis sa réouverture post-confinement en juin 2020, l'ASFOREST met en œuvre le protocole sanitaire en vigueur pour les organismes de formation. Nous vous remercions de respecter les consignes de sécurité.

*Du gel hydroalcoolique est mis à disposition dans le centre et deux masques pourront être fournis si besoin.*



## 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 pour le succès de votre projet

### LES POINTS FORTS



Adaptée et exclusive



Chez vous ou chez nous



Suivi personnalisé

## AVEZ-VOUS PENSÉ À LA FORMATION EN LIGNE ?

Nous continuons à vous former en ligne par visioconférence.  
En quelques clics, de chez soi : montée en compétences,  
gestes barrières et gain de temps !

### LES POINTS FORTS



Richesse  
des échanges



Chez vous  
avec votre ordi



Suivi technique et  
pédagogique

Pour cumuler l'ensemble des avantages de l'INTER ou de l'INTRA entreprise avec la souplesse et l'adaptabilité du distanciel, ASFOREST continue de vous proposer des formations à distance, majoritairement en temps synchrones, c'est-à-dire avec un formateur en visio-conférence afin de maintenir nos exigences de qualité et la richesse des échanges.



La majorité de nos formations sont disponibles  
à distance, n'hésitez pas à contacter  
nos conseillers formation au 01 42 96 09 27

En fonction de la durée des séquences (entre 1h et 3h30) et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.

L'alternance des temps pratiques et théoriques est également pensée pour favoriser les apprentissages, a fortiori pour des publics qui n'auraient pas l'habitude de rester longtemps derrière un ordinateur.



# CALENDRIER INTER SEMESTRE 1

## ASFOREST PARIS & RÉGIONS

Tout notre calendrier sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com)  
 et auprès de nos conseillers formations  
 Paris : 01 42 96 09 27 ou [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)  
 Région : voir carte p. 26

### RESSOURCES HUMAINES

	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Maîtriser les incontournables du droit du travail * ★	7	1		[11]				360
Recrutement, Intégration, Droit du travail **	28	4			sur demande			1400
Réussir son recrutement *	7	1		[5]				360
Accueillir et intégrer les nouveaux embauchés *	7	1		[17]				360
Connaître les rôles, droits et devoirs du CSE *	7	1			[27]			420
Exercer sereinement son pouvoir disciplinaire *	7	1		[30]				360
Réussir ses entretiens professionnels obligatoires *	7	1		[24]		[18]		360

### MANAGEMENT

	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Piloter son équipe en période de crise	14	2			sur demande			840
Manager la reprise	14	2			sur demande			840
Manager et motiver son équipe * ★	14	2		[8-9]			[17-18]	720
Mieux se connaître pour mieux manager * ★	7	1			[15]			360
Réussir sa prise de parole en public *	7	1		4				360
Développer la cohésion d'équipe *	14	2	[8-9]					840
Renforcer son leadership (management niv. perf.) * ★	21	3			[7-8-9]			1260
Management interculturel (management niv. perf.) *	14	2				[28-29]		840
Manager les nouvelles générations *	7	1			[16]			360
Gérer les conflits * ★	7	1		[2]			[17]	360

### SANTÉ & SÉCURITÉ

	Hrs	Jrs	JAN.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Comprendre la mission du référent sécurité *	14	2			[30-31]				720
Évaluer les risques professionnels (document unique) * ★	7	1					[17]	[14]	360
Gérer le stress * ★	7	1			[18]				360
Organiser efficacement son temps * ★	7	1					[27]		360
Prévenir les risques psychosociaux *	14	2		[4-5]					720
Prévenir les TMS avec les gestes et postures *	7	1	22 25		2				360

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

[ ] Formations ouvertes à distance en visio-conférence - Les formations présentielles pourront être adaptées en distanciel si nécessaire

\* Formations ouvertes au dispositif Actions de branches

\*\* Formations ouvertes au dispositif Mallette du Dirigeant

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

## FORMATIONS OBLIGATOIRES

	Hrs	Jrs	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale *	14	2	[14-15] 25-26 [28-30]	[11-12] 22-23 [25-26]	[11-12] 22-23 [25-26]	[8-9] 22-23 [29-30]	6-7 [20-21]	10-11 [24-25]	<b>350</b>
Le guide des bonnes pratiques d'hygiène *	7	1	21	18	11	28	27		<b>175</b>
Mettre en place la réglementation allergènes *	7	1						3	<b>360</b>
Permis de former *	14	2	[14-15] [28-29]	11-12 [25-26]	[10-11] 30-31	[22-23]	18-19	[24-25]	<b>350</b>
Permis de former mise à jour *	7	1	[20]	9	[18]		[21]	16	<b>250</b>
SST *	14	2		11-12	18-19	15-16	13-14	10-11	<b>350</b>
SST Recyclage *	7	1			25			24	<b>175</b>
<b>Permis d'exploitation</b> - de 7h à 20h - Tous les lundis - Toute l'année - Disponible en FOAD								<b>de 250 à 480</b>	

## GESTION D'ENTREPRISE

	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>	
<b>DEVENIR MAÎTRE RESTAURATEUR</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>sur demande</b>						
Connaitre les incontournables de la gestion d'exploitation *	7	1	[22]					<b>420</b>	
Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière **	14	2			sur demande			<b>700</b>	
Mieux maîtriser la gestion de la masse salariale *	7	1			[27]			<b>420</b>	
Savoir lire un bilan et un compte de résultat *	7	1	[3]				[7]	<b>420</b>	
Comprendre la finance pour non financiers * 	21	3		[23-24-25]				<b>1260</b>	
Optimiser ses marges avec les fiches techniques 	14	2			sur demande			<b>840</b>	
Optimiser ses marges - vins et boissons	14	2			sur demande			<b>420</b>	
Fondamentaux des techniques de vente **	28	4			sur demande			<b>1400</b>	
Méthodes et outils pour capter une clientèle de proximité *	7	1		[15]				<b>360</b>	
Faire de la réception une force de vente *	7	1					[16]	<b>420</b>	
Faire de vos équipes une véritable force de vente * 	7	1			[14]			<b>420</b>	
Optimiser ses revenus avec le yield management niveau 1 * 	7	1					[4]	<b>420</b>	
Optimiser ses revenus avec le yield management niveau 2	7	1			sur demande			<b>500</b>	
Adopter une démarche éco-responsable *	7	1			13			<b>420</b>	
Rendre son entreprise plus éco-responsable au quotidien **	28	4			sur demande			<b>1400</b>	

## BUREAUTIQUE ET RÉSEAUX SOCIAUX

	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Communiquer avec internet et les réseaux sociaux * 	7	1		[4]				<b>360</b>
Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux, e-réputation **	14	2			sur demande			<b>700</b>
Stratégie de communication et déclinaison sur le Web **	21	3			sur demande			<b>1050</b>
Les essentiels de l'ordinateur, utiliser internet, sa messagerie **	14	2			sur demande			<b>600</b>
Utilisation des tableurs, conception de tableaux et graphiques **	14	2			sur demande			<b>600</b>
Excel débutant appliqué à la restauration et à l'hôtellerie *	14	2		[1-2]				<b>480</b>
Excel Perfectionnement *	7	1		[10]				<b>280</b>

 Formations les plus demandées en 2020

 Formations certifiantes - Prise en charge possible CPF

# CALENDRIER INTER SEMESTRE 1

RELATION CLIENTS	Hrs	Jrs	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
<b>Optimiser l'expérience client par le parcours émotionnel client</b>	14	2			sur demande			840
<b>Se préparer à accueillir, rassurer et enchainer ses clients</b>	7	1			sur demande			500
Découvrir les clés d'un accueil réussi *	7	1			12			360
Gérer efficacement les plaintes *	7	1		[12]				360
Accueillir des clients en situation de handicap *	7	1	16					360
Enchantement client (ASFOPRESTIGE) *	7	1					[1]	500
Etiquette, protocole et savoir-vivre à la française (ASFOPRESTIGE) *	7	1		[19]				500
Les codes de la clientèle étrangère (ASFOPRESTIGE) *	7	1					[11]	500
Manager l'enchantement client (ASFOPRESTIGE) *	7	1					[15]	500
Image de soi / Image de marque (ASFOPRESTIGE) *	7	1			[6]			500
<b>Certification Excellence relationnelle - Manager</b>	35	5			sur demande			1250
[R] Améliorer la qualité de service en salle *	7	1					[1]	360
[R] Développer son chiffre d'affaires par les ventes additionnelles *	7	1	[19]		[17]			360
[R] De la vigne aux accords mets-vins [100% distanciel]	21	15			sur demande			840
[R] Connaitre les vins pour mieux les vendre *	7	1				11		360
[R] Accroître son expertise en sommellerie *	7	1		[2]			8	360
[R] A la découverte du thé et du café	7	1			sur demande			360
[R] Barista : Latte Art Basics	7	1			sur demande			360
[R] Réaliser des cocktails simples *	7	1		10				360
<b>Certification Excellence relationnelle - Restauration</b>	35	5			sur demande			1250
TP Serveur option Sommellerie	399	40			session avril-juin			
TP Commis de cuisine	399	40			session avril-juin			
[H] Améliorer la qualité de service dans les étages *	7	1		4				360
[H] Maîtriser les techniques de l'auto contrôle dans les étages *	7	1		2				360
[H] Manager le personnel des étages *	14	2			sur demande			720
<b>Certification Excellence relationnelle - Hôtellerie</b>	35	5			sur demande			1250
CQP Employé d'étages	399	40			session avril-juin			
CQP Réceptionniste	525	75			session avril-juin			
CQP Gouvernant d'hôtel	525	75			session mars-juin			
CQP Assistant d'exploitation spé. Héb. ou Rest.	469	67			session mars-juin			
Français Langue Etrangère – FLE	70	10			sur demande			2100
Accueillir un client en anglais *	21	3		[11-18-25]		[12-19-26]		630

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

[ ] Formations ouvertes à distance en visio-conférence - Les formations présentielles pourront être adaptées en distanciel si nécessaire

\* Formations ouvertes au dispositif Actions de branches

\*\* Formations ouvertes au dispositif Mallette du Dirigeant

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

<b>GRAND OUEST</b> Nantes / St Nazaire / La Roche sur Yon	Hrs	Jrs	JANV.	FÉV.	MARS	AVR	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale *	14	2	[11-12] [18-19]	[1-2] [8-9] [15-16]	8-9 15-16 22-23	12-13 19-20	17-18 31-1	7-8 14-15 21-22	<b>350</b>
<b>Permis d'exploitation</b> - de 7h à 20h			[13-14-15] [20-21-22]	[3-4-5] [10-11-12] [17-18-19]	10-11-12 17-18-19 24-25-26	7-8-9 14-15-16 21-22-23	19-20-21 26-27-28	9-10-11 16-17-18 23-24-25	<b>de 250 à 480</b>
Permis de former *	14	2	[18-19]	[22-23]	15-16			7-8	<b>350</b>
Permis de former mise à jour *	7	1	[14]	[15]		19			<b>250</b>
SST *	14	2		8-9					<b>400</b>
Optimiser ses marges avec les fiches techniques *	14	2		1-2		19-20			<b>500</b>
Savoir lire un bilan et un compte de résultat *	7	1		16					<b>350</b>
Comprendre la finance pour les non-financiers	21	3		8-9-15					<b>1050</b>
Adopter une démarche éco-responsable	7	1		18					<b>350</b>
Droit du travail	14	2			[10-11]				<b>500</b>
Manager et motiver son équipe	14	2	25-26	22-23					<b>500</b>
Organiser son temps	7	1			8				<b>350</b>
Communiquer avec internet et les réseaux sociaux *	7	1		16					<b>300</b>
Œnologie - Accords mets et vins	14	2			29-30				<b>400</b>
Connaître la bière pour mieux la vendre	7	1					14		<b>350</b>

<b>RHÔNE-ALPES</b>	Hrs	Jrs	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
<b>Permis d'exploitation</b> - de 7h à 20h	20	2,5	13-14-15 27-28-29	17-18-19 24-25-26	10-11-12	14-15-16			<b>480</b>
Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale *	7	1	[11-12]		[8-9]			7-8	<b>350</b>
Le guide des bonnes pratiques d'hygiène *	7	1	[20]			21			<b>175</b>
Permis de former *	14	2		[2-3]			10-11		<b>350</b>
Permis de former mise à jour *	7	1		[8]		2			<b>250</b>

<b>NORMANDIE</b> Rouen / Le Havre / Caen	Hrs	Jrs	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	€HT <sup>1</sup>
Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale *	14	2	18-19	8-9 [15-16]	15-16 [22-23]	1-2 [12-13] [26-27]	10-11 17-18	1-2 14-15	<b>350</b>
<b>Permis d'exploitation</b> - de 7h à 20h			11-12-13	1-2-3	8-9-10	6-7-8	3-4-5	7-8-9	<b>480</b>

# 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

## FINANCEZ DIRECTEMENT VOTRE FORMATION

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

### ASS FORMATION CONTINUE RESTAURATEURS

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

Note moyenne des avis stagiaires : 4,82/5



## 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.

**INSCRIPTION** en ligne

### 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.

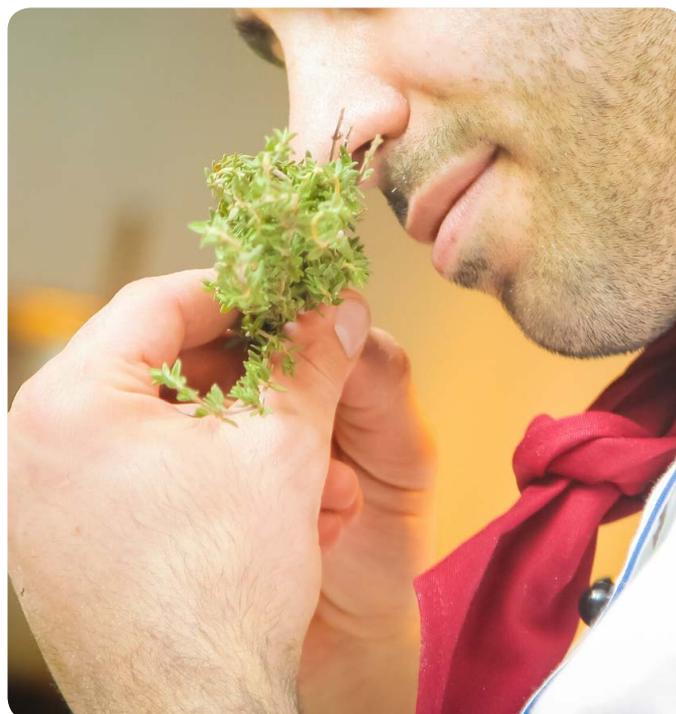
**INSCRIPTION** en ligne

### 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, reprise et gestion d'entreprise.

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

Sur demande également : Formations PAO Indesign - Photoshop - Illustrator

- ➔ LES ESSENTIELS DE L'ORDINATEUR, INTERNET ET MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE  14 h
- ➔ UTILISATION DES TABLEURS, CONCEPTION DE TABLEAUX ET GRAPHIQUES  14 h



## DEVENIR MAÎTRE RESTAURATEUR 20 21

Réussir votre audit en vue d'obtenir ou de renouveler le titre de Maître Restaurateur, ASFOREST vous accompagne :

- Expliquer le rôle de l'AFRM et de ses grands projets actuels et à venir
- Analyser de manière détaillée le cahier des charges imposé par l'arrêté du 26 mars 2015
- Appréhender dans son ensemble les valeurs défendues par les Maîtres Restaurateurs pour une intégration réussie et durable

## 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 AVEC LES FICHES TECHNIQUES ★ ACB 14 h
- ➔ FONDAMENTAUX DES TECHNIQUES DE VENTE MDD 28 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 DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE SPÉCIAL CLASSEMENT HÔTELIER ACB 7 h
- ➔ RENDRE SON ENTREPRISE PLUS ÉCO-RESPONSABLE AU QUOTIDIEN MDD 28 h

## 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 ★ ACB 7 h
- ➔ LES FONDAMENTAUX DU DIGITAL ET DES RÉSEAUX SOCIAUX + E-RÉPUTATION MDD 14 h
- ➔ STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET DÉCLINAISON SUR LE WEB MDD 21 h



# FORMATIONS CERTIFIANTES

## ET SI 2021 ÉTAIT L'ANNÉE DE LA CERTIFICATION ?



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.

## CQP CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

### ➔ ASSISTANT·E D'EXPLOITATION SPÉCIALISATION HÉBERGEMENT OU RESTAURATION

**Objectifs :** Vous serez apte à participer à la gestion d'un établissement du secteur HCR, notamment en développant une politique commerciale et en manquant et animant des équipes. Vous serez capable de contribuer à la conception et à l'organisation des prestations et services de l'établissement, ainsi qu'à sa rentabilité.

### ➔ RÉCEPTIONNISTE

**Objectifs :** Vous serez apte à planifier les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, mais également à organiser les relations avec les autres services. Vous serez capable d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long de leur séjour et de leur fournir pleine satisfaction.

### ➔ GOUVERNANT·E D'HÔTEL

**Objectifs :** Vous serez apte à gérer un service d'étages en coordonnant, animant et encadrant les équipes du personnel d'étages, en garantissant une bonne gestion des matériels et stocks et de la maintenance des installations. Vous serez capable de contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

### ➔ 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.

### ➔ MAÎTRE D'HÔTEL

**Objectifs :** Vous serez apte à coordonner l'activité du personnel de salle de restaurant, organiser et contrôler le travail des équipes, tout en étant en capacité d'intervenir à chaque étape du service. Vous serez capable de garantir la qualité du service rendu et ainsi la satisfaction et la fidélisation des clients.

### FINANCEZ DIRECTEMENT VOTRE FORMATION

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

### ASS FORMATION CONTINUE RESTAURATEURS

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

Note moyenne des avis stagiaires : 4,82/5



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



Notre ambition pour le secteur en proposant des certifications professionnelles dédiées :

- 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

## TP TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

### → SERVEUR - OPTION SOMMELLERIE

**Objectifs:** Vous serez capable d'effectuer 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. Vous serez apte à contribuer à la bonne image du restaurant et au développement de la clientèle.

### → COMMIS DE CUISINE

**Objectifs:** Vous serez capable de 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. Vous serez apte à travailler dans une cuisine professionnelle.

 100 certifications en 2020

ASF<sup>OP</sup>PRESTIGE

## 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/FNE/PDC...
-  SUR 35H ADAPTABLES SUR-MESURE

## CERTIFICAT CLÉA

### → SOCLE DE CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- La communication en français
- L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel
- La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- La maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires

# RELATIONS CLIENTS

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



**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

### ➔ ACCUEILLIR UN CLIENT EN ANGLAIS



À PARTIR DE 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

## MON COMPTE FORMATION



**UN CONSEILLER FORMATION**  
vous accompagne : montage dossier,  
demande de prise en charge...  
**01 42 96 09 27**

## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

- ➔ **OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENT PAR LE PARCOURS EMOTIONNEL CLIENT**  14 h  
Diffuser et fédérer autour d'une culture du service client et proposer un parcours client émotionnel et positif pour optimiser l'expérience client.
- ➔ **SE PRÉPARER À ACCUEILLIR, RASSURER ET ENCHANTER SES CLIENTS**  7 h  
Identifier, en période de crise, les attentes des clients et à adopter les protocoles adaptés, les bonnes attitudes et les bons gestes pour les accueillir.
- ➔ **CONNAITRE LES CLÉS D'UN ACCUEIL RÉUSSI**  7 h
- ➔ **ACCUEILLIR DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP**   7 h
- ➔ **GÉRER EFFICACEMENT LES PLAINTES**   7 h

## SPÉCIALISATION RESTAURATION

- ➔ **AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE EN SALLE**   7 h
- ➔ **DÉVELOPPER SON CHIFFRE D'AFFAIRES PAR LES VENTES ADDITIONNELLES**   7 h

## PRENONS SOIN DE VOTRE CARTE DES BOISSONS !

- ➔ **DE LA VIGNE AUX ACCORDS METS VINS**   21 h
- ➔ **CONNAITRE LES VINS POUR MIEUX LES VENDRE**   7 h
- ➔ **ACCROÎTRE SON EXPERTISE EN SOMMELLERIE**   7 h
- ➔ **A LA DÉCOUVERTE DU THÉ ET DU CAFÉ**  7 h
- ➔ **BARISTA : LATTE ART BASICS**  7 h
- ➔ **RÉALISER DES COCKTAILS SIMPLES**  7 h
- ➔ **OPTIMISER SES MARGES - VINS ET BOISSONS**  14 h

## SPÉCIALISATION HÉBERGEMENT

- ➔ **MANAGER LE PERSONNEL D'ÉTAGES**  14 h
- ➔ **AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES ÉTAGES**  7 h
- ➔ **MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE L'AUTO-CONTRÔLE**  7 h

# 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   7 h
- ➔ RÉUSSIR SON RECRUTEMENT  7 h
- ➔ ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS  7 h
- ➔ RECRUTEMENT, INTÉGRATION, DROIT DU TRAVAIL  28 h
- ➔ MISE EN PLACE DES CSE  7 h
- ➔ EXERCER SEREINEMENT SON POUVOIR DISCIPLINAIRE  7 h



- ➔ RÉUSSIR SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS   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.

## MANAGEMENT



### Public Concerné

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

- ➔ **PILOTER SON ÉQUIPE EN PÉRIODE DE CRISE** 20/21 14 h  
Pour faire face à la crise sanitaire et économique actuelle, nos méthodes de travail et de management doivent évoluer. Pour répondre à ces enjeux, les managers doivent pouvoir faire évoluer leur communication et leur style managérial, notamment face aux situations de tension exacerbées et aux émotions à canaliser.
- ➔ **MANAGER LA REPRISE** 20/21 14 h  
En vue de la réouverture, l'enjeu interne sera de réussir à faire appel aux motivations individuelles et collectives pour rassurer collaborateurs et clients et rendre le séjour client le plus agréable possible en respectant les objectifs de qualité de service et de sécurité.
- ➔ **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



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

**01 42 96 09 27**



# 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) ★ ACB 7 h

➔ COMPRENDRE LA MISSION DU RÉFÉRENT SÉCURITÉ ACB 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  7 h
-  GÉRER SON STRESS   7 h
-  ORGANISER EFFICACEMENT SON TEMPS   7 h
-  PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX  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



Une solution sur-mesure  
quelle que soit votre problématique

ASF<sup>®</sup>FOREST

*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 COTÉS

## 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)

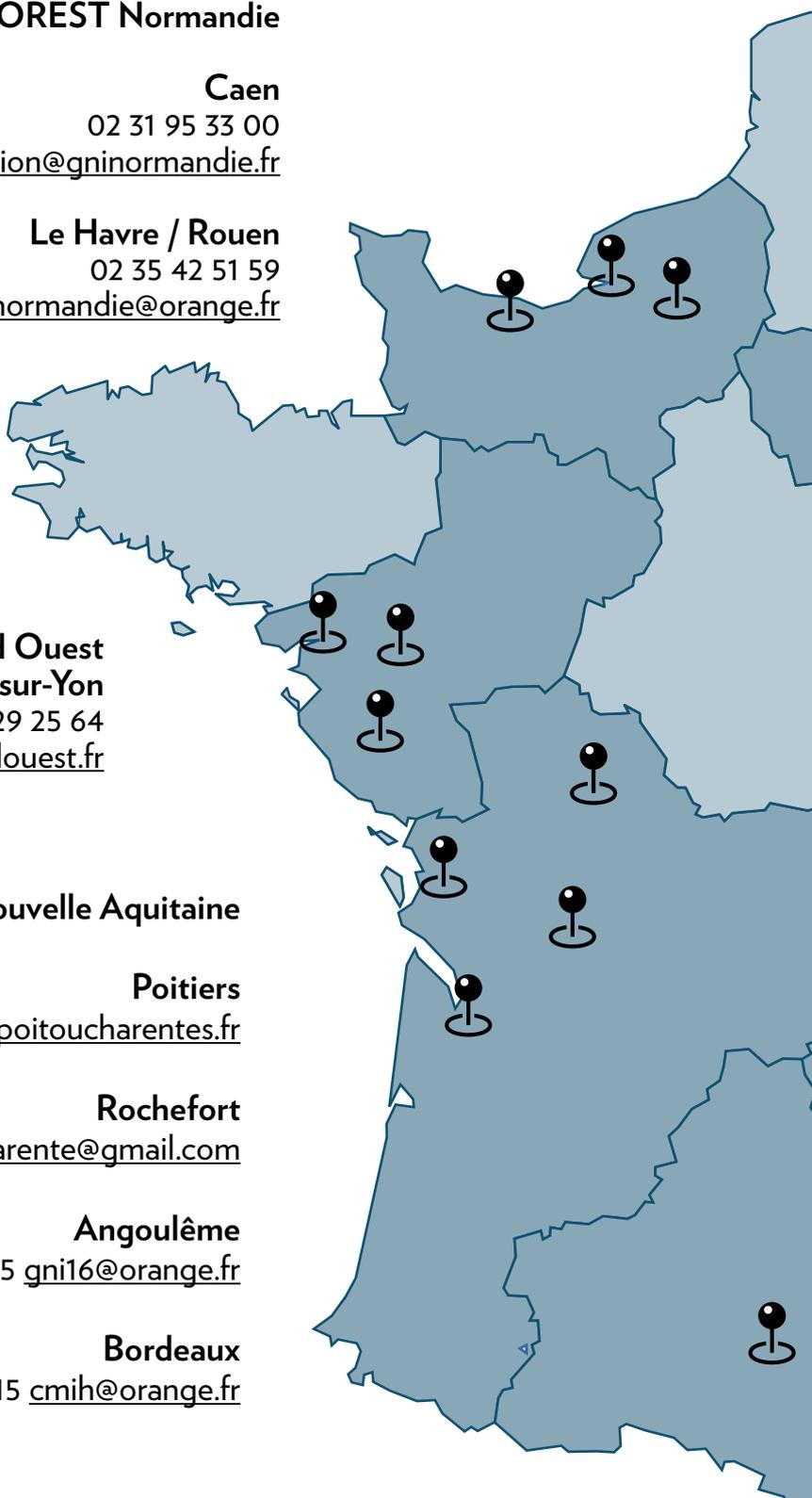
**Bordeaux**

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

## ASFOREST Occitanie

06 14 57 18 45

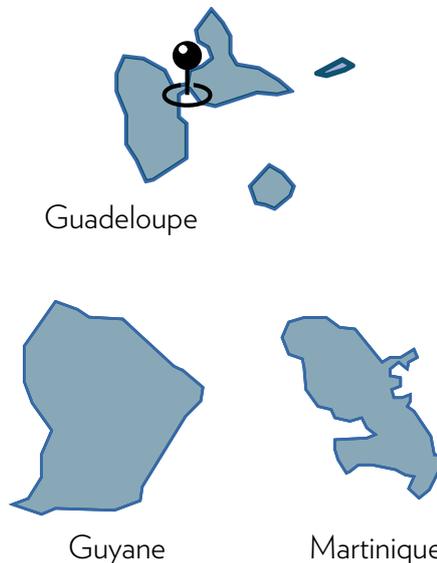
[asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)



**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)



**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 :      /      / 2021

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

1 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.

# ASFOREST EN 2020

**6550**  
STAGIAIRES

**93100**  
HEURES

## SATISFACTION DES STAGIAIRES



**3,8**/4

SUR 4600 AVIS



ACCUEIL	3,8/4
CONTENUS	3,8/4
FORMATEURS	3,9/4
INFORMATIONS	3,7/4



**3830**

**CERTIFICATIONS ET HABILITATIONS  
PROFESSIONNELLES DÉLIVRÉES**

**96%**

**TAUX DE  
RÉUSSITE**

**130**

CERTIFICATIONS  
QUALIFICATIONS  
PROFESSIONNELLES

**1400**

PERMIS D'EXPLOITATION

**260**

CERTIFICATIONS SST

**440**

PERMIS DE FORMER

**100**

CERTIFICATIONS  
EXCELLENCE  
RELATIONNELLE

**1435**

ATTESTATIONS HACCP

**65**

CERTIFICATIONS  
LINGUISTIQUES



# ASFOREST

Formation & Conseil

4 rue de Gramont - 75002 Paris

01 42 96 09 27

asforest@asforest.com

**Qualiopi**  
processus certifié



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



**GNI** GROUPEMENT NATIONAL  
DES INDÉPENDANTS  
HÔTELLERIE &  
RESTAURATION