



# MANE GERE ASSOCIES AFRIQUE

## **CATALOGUE 2011 HOTELLERIE – RESTAURATION**

Incarner l'hospitalité traditionnelle africaine dans le  
quotidien de l'hôtellerie-restauration

MANE GERE AS



## Sommaire

- **Démarche** **page 3**
- **Préambule** **page 4**
- **Les classiques** **page 5**
- **Le perfectionnement** **page 11**
- **Les dispositifs** **page 25**

MANE GERE AS

## Démarche

- **Toute entreprise est unique**

- Par une observation de ses mécanismes propres, nous identifions les écarts entre ce qui est fait, et ce que l'entreprise doit faire pour atteindre ses objectifs dans nos 3 domaines de compétences
  - ⊙ Management
  - ⊙ Efficacité commerciale
  - ⊙ Développement personnel
- Spectateurs attentifs de l'activité quotidienne des collaborateurs de l'entreprise et des mécanismes qui la régissent, nous bâtissons, avec notre client, un projet personnalisé selon la méthodologie
  - ⊙ **I**mmersion
  - ⊙ **P**restation
  - ⊙ **M**entorat





## Préambule

- **En 2011, nous franchissons une nouvelle étape dans nos dispositifs d'accompagnement. Vous retrouverez dans ce catalogue la liste de nos principales formations dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. En fonction de vos besoins, nous vous ferons parvenir sous forme de projet, tous les éléments complémentaires à savoir, la cotation, la méthodologie, etc.**
- **Notre équipe, composée des meilleurs experts et praticiens, conjugue savoirs et expériences pour une approche pédagogique basée sur un accompagnement durable**
- **2011, une année pour accroître vos résultats à travers le renforcement des compétences opérationnelles des Femmes et des Hommes, qui conduisent chaque jour vos entreprises vers la réussite**



## **Afrique: une tradition de terre d'accueil mise à mal dans son hôtellerie?**

- **L'Hospitalité et le partage est l'un des fondements des différentes cultures du continent depuis des temps immémoriaux**
- **Tous les voyageurs "chez l'habitant" le confirment: où que vous soyez, vous êtes toujours accueilli comme si vous faisiez partie de la famille !**
- **Cette hospitalité proverbiale est, hélas, peu ou pas assez ressentie par les clients de l'hôtellerie: lorsqu'ils paient des tarifs similaires à l'Europe, ils attendent une prestation haut de gamme qui passe aussi et surtout par la qualité de l'accueil**
- **Il est vraisemblable que l'écart entre la qualité attendue et celle ressentie est amplifiée par la légendaire Hospitalité Africaine souvent magnifiée par les touristes éblouis par la magie de leurs souvenirs au retour de leurs voyages**
- **Il n'empêche, l'accueil est souvent en-deçà de ce qui peut légitimement être attendu au regard du tarif pratiqué**



## Liste des séminaires



## Nos formations

- **Afin de vous aider à maîtriser votre activité, fidéliser votre clientèle et augmenter vos parts de marché, nous vous proposons une liste de thèmes de formations opérationnelles pour renforcer le niveau de professionnalisme de vos collaborateurs**
- **Chaque séminaire s'appuie sur des mises en situations pratiques et se concrétise par un plan d'action opérationnel à mettre en œuvre par chaque participant dès son retour**



## Management & RH *(programme détaillé sur demande)*

- **Devenir un professionnel**

- du management opérationnel 4 jours
- du briefing opérationnel 3 jours
- du management des personnalités difficiles 2 jours
- de la gestion des conflits en situation managériale 2 jours
- de la prise de parole en public 2 jours
- du leadership managérial 1 jour
- de la formation interne 5 jours
- de la formation interne occasionnelle 2 jours
- du recrutement 2 jours
- des fondamentaux de la gestion 1 jour
- de la lecture d'un compte d'exploitation 3 jours
- de la construction d'un budget 4 jours
- du tableau de bord et du reporting 3 jours



## Accueil-techniques de vente *(programme détaillé sur demande)*

- **Devenir un professionnel**

- L'accueil client 1 jour
- L'accueil du client international 1 jour
- L'accueil du client haut de gamme (VIP) 2 jours
- La déclinaison des valeurs de l'hôtel en gestes clients 2 jours
- La satisfaction et la fidélisation du client 2 jours
- L'anticipation et de la prévention des conflits clients 2 jours
- La gestion des réclamations 2 jours
- La relation client au téléphone : de l'accueil à la réservation 2 jours

## Métiers *(programme détaillé sur demande)*

- **Devenir un professionnel**

- l'accueil et la technique de salle en restauration 2 jours
- Prise de commande et la vente additionnelle au restaurant 2 jours
- Les fondamentaux de la connaissance des vins 1 jour
- Le service au bar 2 jours
- Le service des étages VIP 2 jours
- La gestion optimale des produits alimentaires 2 jours
- La gestion quotidienne d'un restaurant 3 jours
- Les Formes de Services au Restaurant 2 jours
- Réussir la Présentation, Mettre en Scène les Produits du Petit Déjeuner 2 jours



## **Métiers** *(programme détaillé sur demande)*

- Technique de dressage 2 jours
- Créativité autour des Légumes et Fruits de Saison 2 jours
- Harmonie des Accords Mets et Vins 2 jours
- Vocabulaire et Techniques Culinaires de Base 2 jours
- Elaboration ou renouvellement d'une Carte de menus 2 jours
- Logiciel de gestion de restaurant 2 jours
- Les Nouvelles Tendances Culinaires du 21<sup>è</sup> siècle 2 jours
- Perfectionnement Cuisine et Pâtisserie 2 jours
- Atelier Cuisine: Les Epices 1 jour
- Atelier Cuisine: Cuisine du terroir (Traditionnelle) 1 jour
- Atelier Cuisine: le Tout Chocolat 1 jour



## Hygiène *(programme détaillé sur demande)*

- **Devenir un professionnel**

- Le système HACCP 2 jours
- Les règles générales d'Hygiène & Qualité en cuisine 2 jours
- La méthode HACCP en restauration commerciale 3 jours
- Les méthodes de gestion de l'hygiène HACCP - GBPH 2 jours
- L'audit hygiène 2 jours



## Pourquoi MANE GERE?

MANE GERE AS

## Qui sommes nous?

- Nous collaborons et intervenons avec succès depuis plusieurs années sur ces thématiques chez les partenaires suivants:





## Contact

**Edna SANTOS (229) 21 31 18 99**

**MANE GERE ASSOCIES**

**[santos@manegereafrique.com](mailto:santos@manegereafrique.com)**

**[www.manegereafrique.com](http://www.manegereafrique.com) [www.offe-emploi-afrique.com](http://www.offe-emploi-afrique.com)**