

DIRIGER UN HOTEL – RESTAURANT

COMMENT AUGMENTER LA MARGE D'EXPLOITATION ?



Agence CREHO

LISTE DES FORMATIONS DISPENSEES AUX COLLABORATEURS

AXE 1 : LA COMMERCIALISATION

1.	CHOISIR SON CHANNEL MANAGER	12
2.	LA VISIBILITE	14
2.1.	Où référencer son hôtel ?.....	14
2.2.	SEM, SEO, SEA, SMO, et autres gros mots.....	15
2.3.	Google my business.....	19
2.4.	Analyser votre concurrence pour mieux vous référencer..	20
3.	LES OTA	22
3.1.	Faut-il être présent sur les OTA ?	22
3.3.	La différence entre les OTA	24
3.4.	A la recherche du cercle vertueux	27
3.5.	Comment améliorer son ranking ?	28
3.6.	Le programme préféré (Booking)	32
3.7.	Le Statut Genius (Booking)	32
3.1.	Le stress marketing.....	33
3.8.	TravelAds (Expedia)	34
3.9.	le programme Expedia VIP	35
3.10.	Faut-il privilégier Expedia ou Booking ?	36
3.11.	Comment conserver l'adresse email des clients ?.....	39
3.12.	La parité tarifaire, pour ou contre ?	41
3.13.	Contourner légalement la parité tarifaire	43
3.14.	Protection du nom commercial.....	44
3.15.	Les photos.....	45
4.	LES GDS	48

5.	LE SITE INTERNET	54
5.1.	Un investissement rentabilisé	54
5.2.	Choisir le meilleur développeur.....	55
5.3.	Booster les ventes en direct en 10 conseils.....	56
5.4.	Rassurer le client	59
5.5.	Le site mobile.....	61
5.6.	10 astuces pour être mieux référencé.....	62
5.7.	5 astuces de référencement par les liens entrants	63
5.8.	la gestion de google analytic	64
5.9.	Améliorer les questionnaires de satisfaction	65
6.	AIRBNB, SOURCES DE REVENUS	67
7.	LES CATEGORIES DE CHAMBRES	72
7.1.	Valoriser les chambres familiales	72
7.1.1.	Le paramétrage des occupants.....	72
7.1.2.	Le marketing	72
7.2.	Limitation du nombre de tarifs.....	73
7.3.	Cohérence capacité/ventes	75
7.4.	nom des chambres	76
7.5.	la configuration des lits Twin.....	77
7.6.	Valoriser une chambre avec vue sur mur	78

AXE 2 : LE REVENU MANAGEMENT

1.	LES TARIFS	81
2.	LES CANAUX DE DISTRIBUTION	87
3.	LES ALLOTTEMENTS	89
4.	LES OUTILS DE DECISIONS	90
5.	LES STRATEGIES DE VENTES	106

AXE 3 : QUALITE ET MARKETING

1.	LA QUALITE	125
2.	AUGMENTER LES VENTES ANNEXES	194
3.	MARKETING & E-MARKETING	200
3.1.	TRIPADVISOR	201
3.1.1.	Ecrire des faux avis: détection et risques	201
3.1.2.	Les 17 raisons pour supprimer un avis	202
3.1.3.	Anticipation des mécontentements	208
3.1.4.	Améliorer son ranking	208
3.1.5.	Le Direct Clic « Tripconnect »	209
3.1.6.	À quels avis répondre sur TripAdvisor ?	210
3.1.7.	L'espace client.....	212
3.1.8.	Les widjets	213
3.2.	Newsletter	213
3.3.	Les secrets deals	213
3.4.	Les coffrets cadeaux	213
3.6.	Chevalet extérieur	217
3.7.	Devanture	217
3.8.	Street marketing.....	218
3.10.	Google advert	218
3.11.	La campagne smsing en 10 règles	219
3.12.	E-reputation, Facebook et média sociaux	220
3.13.	La page google +	220
3.14.	10 conseils pour gérer votre campagne Google Adwords	221
3.15.	15 conseils pour mieux tweeter	223
3.16.	Blog.....	224
3.18.	Carte promotionnelle	227
3.19.	Snapchat	227
3.20.	Les clés de chambres et leur porte carte.....	228

AXE 4 : LE CONTROLE INTERNE OPERATIONNEL

1 – DETECTER ET RESOUDRELES DIMINUTIONS DE REVENUS

1.1.	Achats strategiques	232
1.2.	La gestion des stocks	237
1.3.	Erreurs d’employes et prevention des fraudes	245
1.4.	Clients : non payement et vols	267
1.5.	Menaces exterieures	274
1.6.	Prevention des risques internes	279

2- LA MISE EN PLACE DU SYSTEME DE CONTRÔLE INTERNE 282

2.1.	La strategie « corporate »	282
2.2.	Les outils de pilotage	285
2.3.	Different services impliqués	297

AXE 5 : RESSOURCES HUMAINES

1.	DROIT JURIDIQUE HÔTELIER	304
1.1.	Existe t-il des primes pour travail de nuit ?	307
1.2.	Peut-on recevoir un mineur dans un bar ?	307
1.3.	Quel délai de rétractation pour les commerçants ?	307
1.4.	Comment fonctionne la TVA sur les offerts	307
1.5.	Peut-on renouveler la période d'essai d'un CDD ?	308
1.6.	Le verre d'eau gratuit est il une réalité ?	308
1.7.	L'usage des toilettes est-il réservé à nos clients?	309
1.8.	Quelle doit être la composition des repas fournis au personnel ?	
1.9.	Peut-on se séparer d'un salarié malade ?	311
1.10.	Une femme enceinte a-t-elle le droit à des pauses additionnelles ?	314
1.11.	Un salarié peut-il refuser de travailler un weekend ?	314
1.12.	Quelle est la date limite pour verser les salaires ?	316
1.13.	Quelles sont les mentions obligatoires sur le planning ?	318
1.14.	Comment se déroule un contrôle fiscal ?	319
1.15.	Quels sont les affichages obligatoires en hôtellerie ?	321
1.16.	Expulser un client s'il refuse de payer l'addition ?	323
1.17.	La pause repas n'est pas comprise dans le temps de travail..	324
1.18.	Quelles obligations pour l'utilisation de clés magnétiques ?	324
1.19.	Quelle différence entre la période d'essai et la période probatoire ?	326
1.20.	Comment mettre en place l'essai professionnel ?	326
1.21.	Un salarié peut il travailler six jours par semaine ?	329
1.22.	Comment changer le lieu de travail d'un salarié ?	330
1.23.	Quelles obligations pour le Registre unique du personnel ?..	331
1.24.	Quel délai de carence lors d'une succession de CDD ?	333
1.25.	L'hôtelier est-il responsable des dommages causés à sa clientèle ?	334
1.26.	Comment créer soi-même son document unique ?	335

2. MANAGEMENT & GESTION DU PERSONNEL 333 à 511

CONFLITS ET PSYCHOLOGIE

Gérer les profils des emmerdeurs

11 techniques pour riposter à une agression

Vous aussi devenez un emmerdeur

7 profils toxiques avec leur antidote

Conflits, 6 techniques pour en venir à bout sans casse

La bonne façon de remettre un flemmard au boulot

Comment neutraliser un nuisible

Savoir encaisser la critique

Comment prévenir du burn out ?

Burn out, sachez reconnaître les vrais symptômes

MANAGEMENT DES HOMMES

Les 30 fautes les plus fréquentes

20 phrases qui démotivent une équipe

15 bourdes de débutants

Vaccinez vous contre les travers du micro management

Inspirer confiance pour influencer

Influencer c'est bien se placer

Comment manager ses anciens collègues

Ce que les militaires peuvent enseigner aux managers

Pour mieux déléguer, créer de la complicité

Se faire aimer de ses subordonnées

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Savoir négocier et se vendre

20 techniques qui font mouches

Les 5 erreurs à éviter

11 objections courantes et comment y répondre

Les secrets des vendeurs d'élite

Les 5 règles d'or pour négocier comme un chef

5 astuces de pro que votre newsletter soit lue

Les 6 recettes d'une offre commerciale efficace

LA MOTIVATION

Les bonnes façons de transmettre son énergie

10 méthodes pour remotiver les équipes

Redonner confiance à ces équipes en période de crise

Motivation, pour stimuler, chouchoutez

Un patron doit transmettre son énergie à son équipe

Efficacité, démultipliez la en osant sortir du cadre

Comment récompenser ses salariés ?

Comment repérer les sources de motivation de ses collaborateurs

Le bore out, quand l'ennui rend malade

RECRUTEMENT & SALAIRE

Recrutement, les 5 erreurs de casting qui tuent

Les collaborateurs qu'il faut laisser partir et ceux qu'il faut retenir

Comment refuser une augmentation à un collaborateur

Passez les CV au détecteur de mensonges

Pot de départ, l'art de se faire regretter

Entretien d'embauche, les arguments choc

L'art d'obtenir une augmentation après 1 an d'oisiveté

COMMUNICATION

Faire triompher ses idées en réunion

Les attitudes qui en imposent

Adapter son discours au profil de son interlocuteur

Savoir convaincre en 12 leçons

S'exprimer en public

Les techniques pour emballer un auditoire

L'art de rompre la glace

L'alchimie de la séduction

Adapter votre attitude à la maturité pro de vos collègues

Annoncer avec tact les mauvaises nouvelles

Cours de manipulation pour chefs trop gentils

Comment être efficace en toutes circonstances

En finir avec les tics de langages

Réseaux sociaux, les secrets des meilleurs communicants

Communiquer avec un nouveau collaborateur

Eloge du coup de gueule
Se faire entendre quand on n'a pas une grande gueule
Chef à poigne
Alterner les claques et les caresses

SELF MANAGEMENT

Apprenez à affûter votre intuition
Comment éliminer les fausses bonnes idées
Les amis font les pires ennemis
AVOIR DU CRAN : Oser et développer son courage
50 astuces pour gérer son temps
19 manières de booster sa productivité
3 moyens efficaces pour tenir ses délais
5 méthodes pour rentabiliser son budget temps
12 techniques pour être plus efficace en équipe
Décider plus vite avec des check list
La théorie des ailiers
Vous êtes invisibles, sortez de l'ombre
Reconquérir sa légitimité après un plantage
Arrêter de vous excuser à tout bout de champs
Surmonter votre tendance au perfectionnisme
Concilier vie pro et vie perso
Cultiver votre réseau
Réussir à se vendre soi même
Comment ruser à la rentrée pour redorer son image
Apprenez des autres au maximum
Les bons reflexes pour sécuriser vos données
Bluffer sans se planter
Apprendre à lâcher du lest, prendre du recul
Enrichir son réseau grâce au web
Période de rush : gardez l'adrénaline pas le stress
Publier son livre
Initiez vous à l'art de la dégustation de vin
Votre patron vous a dans le nez, organisez un putsh
Gift giving
Echapper à son préavis de départ