



ritzy*

weiterbildung
formation continue

Valais-Wallis
hotelliersuisse Swiss Hotel Association

campings.ch
Camping Valais Wallis
Wallis Valais Vallèse

GASTRO VALAIS

ritzy* formation continue
TechnoArk 3
3960 Sierre
Tél. : +41 (0) 27 606 90 45
e-mail : info@ritzyinfo.ch
web : www.ritzyinfo.ch

CATALOGUE DES FORMATIONS 2010

▶	SOMMAIRE	2
▶	QUI SOMMES-NOUS?	3
▶	INFORMATIONS	4
▶	CONDITIONS GÉNÉRALES	5
▶	ORGANISATION ET OPTIMISATION	6
▶	GESTION DU PERSONNEL	8
▶	FORMATION SUR DEMANDE	9
▶	MARKETING & MÉDIA	10
▶	ÉVOLUTION PERSONNELLE	11
▶	COMMUNICATION & VENTE	12
▶	INFORMATIQUE & INTERNET	14
▶	SÉCURITÉ	16
▶	PROMOUVOIR LA FORMATION CONTINUE	17
▶	CUISINE	18
▶	SERVICE	20
▶	ECONOMIE DOMESTIQUE	22
▶	AGENDA 2010	23
▶	FORMULAIRE D'INSCRIPTION	26



Formation continue gratuite en Valais

ritzy* est le nom du programme de formation continue pour les hôtels, les restaurants et les campings du Valais.

► C'est gratuit!

Les séminaires ritzy* sont gratuits pour les hôteliers, patrons de restaurant, propriétaires de campings ou de cabanes, bref pour tous les détenteurs d'une autorisation d'exploiter*. Cette gratuité s'étend à tous leurs collaborateurs.

** soumis à la cotisation annuelle selon l'art.17 de la Loi sur l'hébergement, la restauration et le commerce de détail de boissons alcoolisées [LHR]*

- Les séminaires ritzy* ont été spécialement conçus pour les hôteliers, les restaurateurs, responsables de campings et de cabanes. A côté des cours obligatoires, ils constituent une riche palette de cours qui apportent des idées novatrices : voilà d'excellentes occasions d'optimiser ses conditions de travail et de gagner en compétitivité.
- Depuis 2007, ritzy* est certifié *eduqua*. Ce label garantit la bonne qualité des séminaires dans le domaine de formation continue pour adultes.

► Séminaires centralisés en plaine

ritzy* organise deux blocs de séminaires centralisés par an. Plusieurs séminaires sont ainsi planifiés au printemps et en automne. Ces séminaires sont définis avec une date définitive. La date de ces séminaires est fixe. Ils ont lieu en plaine, dans un lieu central.

► Séminaires décentralisés près de chez vous

ritzy* organise également des séminaires sur demande. Que ce soit en station ou centralisé en plaine. Ainsi, vous pouvez choisir parmi les nombreux séminaires les sujets qui vous semblent les plus pertinents pour vous et vos collègues et demander que ce(s) séminaire(s) soi(en)t organisé(s) dans votre région. Vous choisissez la date qui vous convient et le sujet!

► Vous voulez organiser un séminaire dans votre région?

Tout ce qu'il vous faut, c'est réunir un certain nombre de participants et fournir une salle pour accueillir les cours!

Voici quelques règles indispensables à l'organisation de séminaires en station:

- Un minimum de 7 participants est nécessaire
- Les séminaires doivent être annoncés afin d'être accessibles à tout un chacun (pas de formation réservée à l'interne)
- Les dates des séminaires dépendent des disponibilités des intervenants
- Un délai de 21 jours doit être respecté afin d'assurer le déroulement administratif
- Un local pour accueillir le séminaire doit être mis à disposition sur place

LÉGENDE

- matin
- après-midi

► Cours de langues

Les cours de langues (participation aux frais) ont lieu directement dans les stations touristiques (ou autre délocalisation) et sont proposés pendant la haute-saison. Il s'agit de cours de langue de base en allemand ou en français. Les cours sont de niveau élémentaire et de courte durée (6 semaines), et axés sur la branche. La méthode choisie est une méthode communicative qui permet une mise en œuvre rapide de l'expression orale. Les cours sont dispensés sur demande et avec un minimum de 7 participants.

► Le système de voucher/bons ritzzy*

Les branches touristiques valaisannes suivantes peuvent accéder au programme de formation continue:

- Les télécabines
- Les offices de tourisme
- Valais Tourisme
- Appart-hôtellerie

Un séminaire peut être suivi par ces entreprises contre un forfait journalier de CHF. 350.-/ participant(e). Les rabais suivants peuvent être obtenus en utilisant le système de bons:

1 bon	350.—	par bon CHF 350.—
5 bons	1250.—	par bon CHF 250.—
10 bons	2000.—	par bon CHF 200.—
20 bons	3000.—	par bon CHF 150.—

Les demandes de Vouchers/bons sont à adresser par écrit à Isabelle Frei (isabelle.frei@hevs.ch).

► Carnet d'attestation, certificats et distinctions

Carnet d'attestation

Après chaque séminaire les participants reçoivent une attestation de participation.



Afin de mettre fin à la collection de certificats volants, ritzzy* a introduit un carnet d'attestations (obtention auprès du secrétariat ritzzy*). Chaque participant(e) dispose ainsi de son carnet d'attestations personnel qu'il/elle remet à la fin du séminaire à l'intervenant pour signature. Le suivi des

différents cours de perfectionnement peut être prouvé au moyen du carnet.

Distinctions

Avec l'introduction du carnet d'attestation ritzzy*, une certification de performance a vu le jour pour les participants assidus. Après avoir suivi un certain nombre de cours, un certificat de performance et un pins font preuve d'un engagement professionnel hors-pair.

Ce certificat de performance est composé comme suit:



- Lorsque le/la participant/e a suivi **15 jours** de cours il/elle obtient le certificat **ritzzy***



- Lorsque le/la participant/e a suivi **30 jours** de cours il/elle obtient le certificat **ritzier***



- Lorsque le/la participant/e a suivi **50 jours** de cours il/elle obtient le certificat **ritziest***

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à la découverte du catalogue de cours ritzzy* et nous réjouissons d'ores et déjà de vos nombreuses inscriptions!

Pour de plus amples informations:

www.ritzzyinfo.ch

Avec nos cordiales salutations
Votre équipe ritzzy*

► Inscription

J'ai pris connaissance des conditions générales de participation et veux suivre le cours choisi tel que décrit. L'inscription est définitive et conforme aux conditions légales. Le nombre de participants est limité. Les inscriptions sont enregistrées selon la date de réception de celles-ci.

ritzy*

TechnoArk 3

3960 Sierre/Siders - Tél. 027 606 90 45

e-mail : info@ritzynfo.ch

web : www.ritzynfo.ch

Veuillez vous inscrire sur notre site internet www.ritzynfo.ch à l'aide du formulaire prévu, par e-mail adressé à info@ritzynfo.ch ou avec le talon d'inscription de ritzy*news et/ou du catalogue annuel. Le délai d'inscription doit être strictement observé. Il est de 15 jours avant la date du cours choisi. La confirmation de participation se fera par e-mail 10 jours avant le cours.

► Prix des cours

Les cours sont gratuits pour toute personne possédant une autorisation d'exploiter, ainsi que pour toutes les collaboratrices et collaborateurs d'établissements au bénéfice d'une autorisation d'exploiter, soumis à une cotisation annuelle selon l'art.17 de la Loi sur l'hébergement, la restauration et le commerce de détail de boissons alcoolisées (LHR). Ne seront perçus que les frais de dossier, voir ci-dessous. Je confirme la véracité de mes données. Si ces dernières devaient s'avérer mensongères ou fausses, le prix du cours me serait facturé comme suit: pour toutes les participantes et participants qui ne remplissent pas

les conditions de l'art. 17 LHR, le prix du cours perçu est celui défini dans le programme des cours sur <http://www.ritzynfo.ch>. Non compris pour toutes les participantes et participants sont tous les frais pour les nuitées, les repas, les déplacements vers le lieu de cours et les documents de cours, etc.

► Frais de dossier

Les frais se montent à CHF 30.00 pour un séminaire d'un jour et à CHF 15.00 pour un séminaire d'une ½ journée. Ces frais sont encaissés en début du cours par l'intervenant, sauf accord préalablement défini.

► Participation aux frais

Les séminaires traitant les sujets culinaires ou de la dégustation font généralement l'objet d'une «participation aux frais». Cette contribution aide à couvrir les frais extraordinaires pour l'achat de marchandises coûteuses. Les participants sont avertis lors de la confirmation d'une éventuelle participation aux frais. Ces frais sont encaissés par l'intervenant le jour du séminaire.

► Dépôt

Nous pouvons exiger un dépôt pour du matériel de cours comme par exemple un lecteur MP3 etc. Ce montant vous sera restitué à la fin du cours, lors de la reddition en parfait état de ce matériel.

► Annulation de la participation au cours

- Avant le délai d'inscription, l'annulation n'entraînera aucun frais.
- Après le délai d'inscription, la personne inscrite devra s'acquitter des frais engendrés.

Si la personne inscrite parvient à trouver un participant la remplaçant, aucun paiement ne sera exigé. Dans le cas contraire, un dédommagement de CHF 80.00 sera facturé. Toute personne ignorant cette exigence ne sera plus admise au programme de formation continue gratuit.

► Exclusion du cours

En cas de manquements graves aux consignes existantes, la direction du cours peut exclure un/e participant/e ou annuler toute inscription future. Le/a participant/e devra toutefois s'acquitter du montant complet des frais de cours.

► Attestation

Une attestation ne sera délivrée que si les objectifs de cours ont été atteints. Toute émission de duplicata est facturée.

► Réalisation du cours

ritzy* se réserve le droit d'entreprendre les modifications nécessaires en cas de nombre insuffisant de participants. Les personnes intéressées au cours ne devront s'acquitter d'aucun frais.

► Responsabilité

La direction exclut toute responsabilité en cas de dommages, en particulier en cas de vol, pour tous les cours. Les participantes et participants sont responsables de leur couverture d'assurance.

► For juridique

Le for judiciaire est à Sierre (VS). Le droit suisse fait foi.

Mon entreprise est-elle bien organisée?

Cette question se pose surtout au niveau directionnel. ritzzy* organise des séminaires qui ont pour but d'analyser votre organisation interne. Que ce soient les finances, la hiérarchie ou la gestion – mettez-vous en position d'observateur neutre et évaluez des idées et astuces différentes pour optimiser votre action quotidienne. Ces séminaires se veulent ouverts à l'échange entre professionnels afin de promouvoir l'enrichissement commun. Pour que cet échange puisse se mettre en place, ces cours sont essentiellement planifiés en plaine pour permettre à ses participants de trouver un contexte tranquille, centralisé et neutre pour une journée active et créative.

► Leader ou cadre ?

Méthodes et techniques de management

Faites connaissance avec le cycle d'évolution d'un cadre.
Comprenez les défis auxquels un jeune cadre doit faire face lors de situations telles que plaintes des clients, problèmes avec le personnel ou désastres naturels. Ce module expliquera comment mettre en œuvre des changements et exécuter des décisions en créant le minimum de résistance au sein du personnel ou de la clientèle. Comprenez la différence entre «managing up» et «managing down».

Date: **28.06.2010** Code: **MAG15**
22.11.2010 Durée: **1 jour**

► Quality Coach 1

Mettez en valeur vos qualités!

Apprenez les principes de base du management de la qualité. Vous serez, à la suite de ce cours, en mesure d'entreprendre, au sein d'une entreprise touristique, les préparatifs nécessaires à l'amélioration de la qualité des prestations et à l'obtention du label de qualité niveau I.

Date: **17.11.2010** Code: **MAG11**
Durée: **1 jour**

► Le «poids» du cendrier **NEW**

...dépend de la perception du client.

Ces séminaires abordent des questions pratiques telles que la législation, les opportunités de rénovations et d'amélioration de l'offre, la communication avec la clientèle fumeurs et non-fumeurs. L'objectif est d'identifier les opportunités nées de ce changement fondamental de comportement de la société. L'accent est mis sur la nécessité d'innover et de développer des produits et des services axés sur les besoins et les priorités de la clientèle.

Date: **21.06.2010** Code: **MAG18**
06.12.2010 Durée: **1 jour**

► **Gestion des réservations**

Ils ont réservé table, chambre ou séjour complet et ne sont jamais venus...

Autant de situations malheureuses qui vous causent bien des tracas. Où sont vos droits, que faire et comment se protéger contre les No-Shows. Découvrez les solutions et apprenez à sécuriser vos réservations, à les gérer et à faire respecter vos droits sans froisser vos clients.

Date: **06.10.2010** Code: **ADI06**
Durée: **1 jour**

► **Acheter ou remettre un établissement**

Mêmes questions, différentes réponses!

Tout acheteur deviendra revendeur. Ce cours est une approche pratique des questions à poser et à se poser avant d'acheter ou de remettre un établissement. L'objectif est d'élaborer une feuille de route et d'identifier les points critiques de toutes transactions commerciales. Le focus se porte sur les questions opérationnelles et financières pour monter un dossier de vente.

Date: **29.06.2010** Code: **MAG19**
07.12.2010 Durée: **1 jour**

► **La gestion du temps**

Ne perdez plus votre temps!

Quels sont les facteurs qui conduisent à une mauvaise gestion du temps? Comment se remettre en question? Découvrez la lecture rapide et, en vous entraînant régulièrement, devenez rapidement actif et plus efficace!

Date: **12.04.2010** Code: **MAG04**
23.11.2010 Durée: **1 jour**



Quel bonheur quand votre collaborateur fait presque partie de la famille!

Une telle identification et intégration sont généralement précédées par une sérieuse gestion du personnel. Ce sont autant le choix de la « perle rare » que la définition claire et nette de son cahier des charges qui permettent une collaboration fructueuse. Pour que le salaire soit en harmonie avec le volume du travail et que la motivation soit en accord avec le plaisir au travail, les séminaires ritzy* peuvent vous intéresser. Intégrez vos collaborateurs en tant qu'individu unique en son genre, mais aussi en tant qu'acteur de votre succès.

► Décompte salarial Maternité - maladie - accident!

Décompte salarial maîtrisé!

Dans ce cours, vous apprenez à maîtriser la nouvelle Loi sur la maternité, vous approfondissez ou rafraîchissez les connaissances sur la perte de gain maladie et la Loi sur les accidents (LAA) et vous apprenez à calculer correctement les salaires.

Date: **20.11.2010** 🕒 Code: **GDP14**
Durée: ½ jour

► Décompte salarial Assurances sociales - cas spéciaux

Quelles sont mes connaissances de l'assurance sociale en Suisse?

Ce cours vous permettra d'améliorer et d'actualiser vos connaissances de l'assurance sociale en Suisse. Entre autres, vous recevez dans ce cours des informations sur le nouveau numéro AVS.

Date: **20.11.2010** 🕒 Code: **GDP15**
Durée: ½ jour

► Gastrotime® NEW

Gastrotime, logiciel de gestion du temps

La gestion du temps de travail des collaborateurs devient imminent! Apprenez à utiliser le logiciel de gestion du temps de travail Gastrotime® pour pouvoir satisfaire aux nouvelles exigences de la CCNT en vigueur depuis le 01.01.2010.

Date: **04.05.2010** Code: **GDP29**
16.11.2010 Durée: **1 jour**

► Coacher ses collaborateurs avec succès

Coach, c'est quoi?

Issu du milieu sportif, le coaching aide à révéler le meilleur des collaborateurs dans le respect mutuel. Apprenez les bases et les compétences nécessaires pour une « attitude coach ». Vous vivrez votre premier entretien sous forme de coaching et vous évalueriez les avantages mais également les limites de cette approche.

Date: **05.05.2010** Code: **GDP23**
10.09.2010 Durée: **1 jour**

► Recrutement de collaborateurs

Avez-vous déjà trouvé la « perle rare » ?

Le succès d'un restaurant ou d'un hôtel repose à part égale entre les facteurs humains et matériels. Les charges salariales représentent une des plus grandes dépenses d'exploitation. Vous vous rendez compte de l'importance de faire le bon choix lors du recrutement de nouveaux collaborateurs ? Vous comprendrez et maîtriserez le processus et les outils liés au recrutement de collaborateurs et vous saurez procéder à l'analyse du besoin, être en mesure de choisir le bon candidat, gérer l'intégration des nouveaux employés.

Date: **07.06.2010** Code: **GDP21**
08.11.2010 Durée: **1 jour**

La formation continue sur demande – tout près de chez vous... un vrai SUCCÈS!

Depuis l'introduction du programme de formation continue ritzzy* en 2005, l'euphorie pour ce programme particulier valaisan a connu ses hauts et ses bas. Vivement apprécié par les uns, jugé superflu par les autres et carrément inconnu pour une vaste population de bénéficiaires, ritzzy* s'est efforcé d'améliorer sa visibilité, sa transparence, sa constance.

La formule «sur mesure» ravi de plus en plus de participants! Plus de 60% des séminaires confirmés sont des séminaires organisés à la demande des bénéficiaires! Et ça marche... au lieu d'annuler des séminaires programmés, ritzzy* confirme de plus en plus de séminaires organisés à la demande.

► Pourquoi ça marche ?

- parce que **VOUS** choisissez le séminaire que vous voulez suivre dans l'éventail de nos cours
- parce que **VOUS** décidez de la période/date qui vous convient
- parce que nous venons **CHEZ VOUS**, donc même plus besoin de vous déplacer!

Ainsi, en ayant suivi les démarches du « vous voulez organiser un séminaire dans votre région? » à la page 3 de ce catalogue, vous pouvez vous faire plaisir et moduler votre programme de formation continue à votre aise!

Saisissez cette opportunité!

► Pour rappel

Les séminaires ritzzy* sont **GRATUITS** pour vous! Notre but est de vous faire profiter un maximum de ce qui vous est dû! Profitez-en!

En ce qui concerne les séminaires proposés à dates fixes, la confirmation de ces derniers évolue aussi de façon remarquable grâce aux derniers ajustements suivants.

► Une meilleure visibilité de la probabilité de confirmation du séminaire avec le tout nouveau BAROMÈTRE des cours:

Un aperçu du nombre actuel d'inscriptions par cours vous permet de:

- planifier si oui ou non le cours aura lieu.
- compléter le cours de votre choix par les inscriptions manquantes en faisant de la pub autour de vous.
- voir le délai qu'il reste pour vous inscrire encore en prenant en compte la disponibilité des places par cours.

Aperçu des cours

Légende:

- - faible probabilité de démarrage du cours
- - probabilité moyenne de démarrage du cours
- - démarrage du cours confirmé

Date	Code	Probabilité	Cours
15.03.2018	CE516	■	Introduction aux vins du Valais
17.03.2018	CE543	■	Métier en scène vos assiettes
22.03.2018	COM24	■	Look et garde-robe pour Hommes
23.03.2018	MARK12	■	Publicité et marketing – aléances efficaces ?
24.03.2018	COM23	■	Image et garde-robe en harmonie (pour femmes)

► La promotion du programme directement chez vous

Un collaborateur ritzzy* sillonne le paysage pour vous rendre visite afin de vous faire connaître votre programme ritzzy* et de vous expliquer les multiples possibilités qu'il vous offre. Vous souhaitez un rendez-vous? Alors contactez le secrétariat ritzzy* afin de convenir d'une visite.



Celui qui parle de publicité ou de la façon dont il en use pour acquérir de nouveaux clients, parle forcément de marketing. Sauf que le marketing se veut une science complète qui englobe l'analyse du marché, la définition de sa clientèle cible, l'échange avec la presse et bien évidemment la présence sur le Net. Afin d'obtenir des résultats d'exploitation en saison optimales, on est amené à communiquer au bon moment avec un message pertinent en utilisant l'instrument approprié avec son public cible, pour faire connaître son offre. Les séminaires ritzy* ont pour but de vous apprendre ces différentes techniques et analyses afin de vous permettre un rendement maximal.

► Workshop - Créez votre Page Facebook... **NEW**

...et communiquez avec vos fans

La Page Facebook vous permet de communiquer facilement, gratuitement et avec différents supports (photos, vidéo, liens, etc.) avec vos clients et prospects. Outil de service, de promotion, de communication directe, de lien, de vecteur et diffusion de l'information, la page Facebook est idéale pour les services dans le secteur du tourisme. Votre nom n'apparaît pas sur la page, comme nous le verrons ensemble durant le workshop.

Date: **15.06.2010** Code: **MARK16**
Durée: **1 jour**

► La correspondance au goût du jour

Une belle correspondance est une formidable carte de visite!

Ce cours vous permettra d'actualiser ou de parfaire vos connaissances rédactionnelles. Vous apprendrez à repérer les erreurs courantes et surtout à les éviter. Vous pourrez ainsi améliorer la qualité de votre correspondance et renforcer l'image de marque de votre entreprise.

Date: **08.06.2010** Code: **MARK11**
Durée: **1 jour**

► Publicité et marketing - dépenses efficaces?

Votre pub a de l'impact?

Etude et analyses de l'aspect pratique lié à la stratégie ainsi qu'aux campagnes marketing. Vu les nombreuses possibilités qu'offre la technologie d'aujourd'hui, le plus difficile est de choisir les canaux les plus efficaces afin d'atteindre les objectifs fixés. Comprenez l'impact financier de ces décisions tout en apprenant comment évaluer le retour sur un budget dépensé dans une campagne publicitaire.

Date: **24.06.2010** Code: **MARK12**
09.12.2010 Durée: **1 jour**

► Les principes de base du marketing des hôtes

Comment travailler avec les principes de base du marketing des services?

Apprenez à travers des exemples pratiques à vous familiariser avec ces techniques. Vous serez à même d'utiliser les éléments-clés des différents concepts du marketing des services, à choisir les secteurs où vous pourrez les appliquer avec la meilleure plus-value possible, et à les mettre en œuvre avec succès.

Date: **09.11.2010** Code: **ADI04**
Durée: **1 jour**

► Nouvelles tendances et outils marketing **NEW**

Le métier du marketing se transforme !

Apprenez les nouvelles tendances du marketing et ses enjeux. Réseaux sociaux, Facebook, blogs: pourquoi ces médias sont incontournables pour votre stratégie marketing? Comment en tirer profit? Pourquoi Internet est devenu indispensable dans l'industrie du tourisme? Vous repartez du cours avec les réponses à ces questions et une idée plus claire des meilleurs outils à implémenter pour votre entreprise.

Date: **14.06.2010** Code: **MARK15**
Durée: **1 jour**

► La photo numérique

Fixez les bons moments partagés avec vos clients!

Apprenez à photographier correctement, à corriger et à améliorer des photos sur le PC, à effectuer des photomontages, à vous familiariser avec les moyens d'archivage d'images et à graver un CD.

Date: **04. + 11.10.2010** Code: **MAG07**
Durée: **2 jours**

► Workshop - Créez votre blog... **NEW**

...et améliorez votre visibilité

Le blog est un outil de communication facile à utiliser qui permet une mise à jour fréquente de vos contenus et vous apporte une grande visibilité dans les moteurs de recherche. Vous repartez avec tous les outils nécessaires pour développer votre relation client via le blog et à améliorer vos performances en termes d'acquisition de prospects et clients via internet.

Date: **22.06.2010** Code: **MARK17**
Durée: **1 jour**

Les hôteliers, restaurateurs ou hôtes en général, mettent beaucoup d'énergie et de savoir-faire dans l'accueil et la compréhension de leurs clients. Que peuvent-ils attendre en retour? Comment peuvent-ils se ressourcer? Nos actes reposent sur des données psychologiques qui influencent inconsciemment notre manière d'être, de donner, de recevoir, de posséder. Comme individus, nous devons nous faire notre place dans la société, en définir l'importance, tout en tenant compte de celle que nous réservons aux autres. C'est lorsque nous en prenons conscience que nous sommes prêts à faire quelque chose pour nous-mêmes. Les séminaires ritzy* y participent en vous donnant l'occasion de vous occuper de vous, de définir vos libertés et vos limites, et ainsi contribuer à votre équilibre, à votre satisfaction, à votre accessibilité... bref, à être des personnalités que l'on aime retrouver.



► Look et garde-robe pour Hommes **NEW**

Une bonne image vaut 1000 mots!

Chaque fois que nous apparaissions pour la première fois, l'image que nous dégageons est capitale. Elle répond à des langages visuels bien précis. Il est important de les connaître pour bien les assumer. Vous ferez le test des couleurs votre bilan d'image étudierez votre style apprendrez à composer votre garde-robe à acheter vos vêtements futurs, les règles à observer pour l'achat d'un costume et comprendre pourquoi certains vêtements restent dans votre armoire!

Date: **18.06.2010**

Code: **COM24**

Durée: **1 jour**

► H-Ô-T-E **NEW**

Comment mieux connaître vos hôtes?

A l'aide de modèles développés pour mieux saisir la personnalité de vos hôtes, apprenez à les évaluer correctement et à leur donner des signaux forts pour établir un contact avantageux et réussi avec eux. Répondez de façon optimale aux situations difficiles, apprenez à lire sur les lèvres et à rester calme, apporter de la valeur à vos hôtes voilà quelques thèmes qui seront abordés dans ce cours.

Date: **10.06.2010**

Code: **COM26**

Durée: **1 jour**

► Gérer son stress

Appropriez votre stress!

Maladie, malédiction, ou résultat de la méconnaissance de ses mécanismes, le stress envahit notre quotidien. Donnez-vous les moyens d'en identifier les symptômes avant-coureurs, d'en identifier les causes et d'intervenir à propos pour en faire un allié plutôt qu'un adversaire handicapant.

Date: **sur demande**

Code: **MAG08**

Durée: **1 jour**

► Votre image et garde-robe en harmonie **NEW**

Vous, votre image et votre armoire

Prenez rendez-vous avec votre garde-robe. Décidez de la construire pour qu'elle s'adapte à votre vie personnelle, professionnelle, de loisirs et d'occasions particulières. Vous apprendrez à : affiner votre style vestimentaire, faire de la place dans vos armoires, avoir moins de vêtements et plus de tenues, à acheter moins mais mieux, à voyager léger. à créer une garde-robe modulaire. Vous créerez votre book vestimentaire. Vous ferez votre bilan d'image pour savoir si votre vêtement vous ressemble. Rien à vous mettre n'existera plus!

Date: **17.06.2010**

Code: **COM23**

Durée: **1 jour**

Un bon communicateur est aussi un bon vendeur. Il est également un bon collègue de travail, attentif, efficace et soigné, qu'il soit patron ou employé.

La communication naît de l'intérêt, de l'envie de mieux se connaître, de l'estime réciproque au niveau humain autant que professionnel. Il arrive que nous jugions notre communication en fonction de nos expériences personnelles, sans toujours tenir compte des paramètres extérieurs, propres à chaque individu. Chacun de nous est le fruit d'une culture, d'une éducation, d'un milieu, d'un mode de vie différent du nôtre. Les séminaires ritzzy* tiennent compte de ces différences et donnent une approche constructive de la communication et de la vente, dans le but d'établir durablement un label valaisan de convivialité.

► Téléphoner comme des pros

La première impression demeure - votre carte de visite verbale.

Décortiquez la bonne et la mauvaise communication téléphonique, apprenez les techniques et comportements qui facilitent le contact, voire la vente. Utilisez les moyens physiques et moraux de l'accueil. Accueillez, renseignez et calmez sans vous laisser entraîner dans les émotions de l'autre. Devenez capable de vous adapter à votre client, de le comprendre, de reformuler ses propos pour les vérifier, de lui faire sentir qu'il est accueilli et de le guider dans sa démarche.

Date: **23.11.2010** Code: **COM07**
Durée: **1 jour**

► L'accueil qui fait vendre et qui fait revenir NEW

Ajoutez à la dimension de service celle de la vente

Passer en revue les différentes techniques d'accueil en fonction de la clientèle et de l'environnement. L'accent sera mis sur l'identification des besoins du client ainsi que l'utilisation des méthodes de ventes appropriées telles que les mots qui font vendre et le langage corporel. Les moments critiques allant de l'arrivée du client jusqu'à son départ seront analysés et les opportunités de se démarquer et d'augmenter ses ventes seront identifiées.

Date: **27.04.2010** Code: **COM25**
Durée: **1 jour**

► L'art des négociations gagnantes

Négocier c'est un peu jouer...

Initiez-vous aux techniques de négociations qui vous permettront de créer des situations gagnantes et avantageuses auprès de vos fournisseurs, vos employés et partenaires. Ces techniques de négociations peuvent être utilisées dans des circonstances telles que : des augmentations de salaires, des bonus, contrat de location ou de partenariat.

Date: **08.06.2010** Code: **COM21**
25.10.2010 Durée: **1 jour**

► Gestion des conflits et des réclamations

Gérez avec succès les conflits et les réclamations.

Faites le tour de la question: évaluez par écrit ou oral les conflits. Utilisez les outils en vous exerçant et apprenez à manier des processus d'évaluation, qui vous permettent de comprendre l'origine des problèmes ou des conflits et de savoir les résoudre. Vos situations de stress seront beaucoup plus souvent maîtrisées!

Date: **30.06.2010** Code: **COM09**
10.11.2010 Durée: **1 jour**

► Comportement et attitude d'accueil

Accueil – Les ingrédients essentiels

Ce séminaire détaille les ingrédients essentiels afin de créer un accueil chaleureux et professionnel. L'accent est mis sur le comportement et l'attitude du personnel qui doivent être focalisés sur les besoins du client et ses priorités. Chaque étape, de l'arrivée jusqu'au départ du client, sont analysées et étudiées afin d'identifier les opportunités et les moments critiques qui influencent la perception du client. Le confort et l'environnement des lieux sont également pris en considération tout en optimisant les espaces.

Date: **09.06.2010** Code: **COM08**
09.11.2010 Durée: **1 jour**

Les séminaires suivants peuvent être organisés sur demande (dès 7 participants):

- COM06 Courtoisie et savoir-vivre
- COM11 Les Russes en Suisse - chez vous!
- COM12 Les Chinois en Suisse- chez vous!
- COM13 Des pays et des hôtes
- COM14 Les Indiens en Suisse - chez vous!
- COM16 Small talk avec chic, charme et séduction
- COM17 Accueil authentique



L'ère de l'informatique s'est infiltrée à tous les niveaux de notre vie quotidienne. Aussi bien la correspondance que les commandes, les réservations et la gestion financière se veulent informatisées. On doit être à même d'écrire des e-mails, de surfer sur internet ou encore de gérer ses paiements via l'ordinateur. Les séminaires ritzy* vous proposent des formations élémentaires pour vous faciliter la vie. Le but est de vous faire profiter d'une manière de travailler moderne qui passe forcément par l'informatique. Découvrez ces cours afin de profiter de cette nouvelle dimension qui peut s'avérer intéressante autant dans votre vie professionnelle que privée.

► Word 2007 1

Introduction au traitement de texte.

Vous serez à l'aise avec l'édition de vos textes et leur sauvegarde. Vous allez principalement savoir choisir la police d'écriture, adapter votre mise en page, utiliser la correction orthographique et travailler avec des modèles. Vous copiez, découpez, collez et formatez vos textes en quelques clics faciles.

Date: **10.06.2010** Code: **ADI02**
30.09.2010 Durée: **1 jour**

► Word 2007 2

Approfondissement dans le traitement de texte.

Voulez-vous en savoir plus ? Vous avez suivi le cours Word 1^{er} niveau et désirez connaître les techniques avancées. Vous apprenez principalement à maîtriser le publipostage texte, le publipostage étiquettes, les tabulateurs, les colonnes, les entêtes et pieds de page et l'insertion d'un tableau Excel dans Word.

Date: **01.07.2010** Code: **ADI03**
07.10.2010 Durée: **1 jour**

► Messagerie sur Internet NEW

Envoyer, consulter ses mails et son emploi du temps depuis n'importe où dans le monde.

Créer son adresse mail pour son entreprise, gérer ses mails avec des règles de messageries, Ajouter sa signature personnalisée, envoyer des messages avec des photos attachées, saisir ses rendez-vous, gérer ses contacts, dévier ses messages sur une autre adresse, créer une règle d'absence.

Date: **23.11.2010** Code: **ADI19**
Durée: **1 jour**

► PowerPoint 1

Votre support pour animer une conférence, une séance de travail !

Dans ce cours, vous prendrez connaissance des différents objets que l'on peut mettre sur une diapositive, mais également les petites astuces pour les insérer. Vous apprendrez comment animer ces objets et comment créer un diaporama comme support de vos séances.

Date: **15.06.2010** Code: **ADI15**
06.12.2010 Durée: **1 jour**

► PowerPoint 2 NEW

Faire défiler des images en continue sur un écran

Créer un diaporama basé sur des images, ajouter de la musique. Faire tourner le diaporama en boucle pour faire de la publicité, annoncer des événements.

Date: **22.06.2010** Code: **ADI18**
13.12.2010 Durée: **1 jour**

► Recherche efficace sur Internet NEW

Trouvez rapidement les informations

Naviguer sur Internet, rechercher et trouver de l'information, connaître les possibilités (teleshopping, écouter la radio, etc...)

Date: **17.06.2010** Code: **ADI22**
09.11.2010 Durée: **1 jour**

► Créez vos cartes de visites... NEW

... vous-même et à votre goût!

A la fin du cours, vous n'aurez plus qu'à imprimer vos cartes de visites.

Date: **24.06.2010** Code: **ADI20**
30.11.2010 Durée: **1 jour**

► Initiation à l'informatique NEW

Faire ses premiers pas avec un ordinateur

Découvrir le clavier, la souris et les principaux composants d'un ordinateur. Maîtriser l'explorateur Windows et la gestion des documents.

Date: **22.04.2010** Code: **ADI23**
23.09.2010 Durée: **1 jour**



► **Excel 2007 1**

Les premiers pas avec Excel!

Une introduction sympa vous permet de prendre pied rapidement en tant que débutant dans l'univers d'Excel. Ce cours vous permettra de saisir la structure et le concept d'un classeur Excel. Vous serez à même de saisir ou de copier des formules.

Date: **11.05.2010** Code: **ADI01**
12.10.2010 Durée: **1 jour**

► **Excel 2007 2**

Perfectionner ses connaissances d'Excel 1

Découvrez l'environnement d'un tableur en faisant abstraction de la programmation. Vous formatez et imprimez des tableaux, appliquez l'adressage relatif et absolu et utilisez des fonctions logiques.

Date: **18.05.2010** Code: **ADI07**
19.10.2010 Durée: **1 jour**

► **Créez votre carte de menu... NEW**

.. vous-même à l'image de votre restaurant!

A la fin du cours votre carte de menu est prête à être imprimée.

Date: **01.06.2010** Code: **ADI21**
16.11.2010 Durée: **1 jour**

Se sent-on en sécurité chez vous?

L'accueil de vos hôtes et de vos collaborateurs, mais aussi le fait de travailler et vivre dans ces décors particuliers, vous impose une grande responsabilité. Afin d'être soutenu et assuré par les assurances, celles-ci vous présentent des conditions très strictes. Vous êtes donc tenus à suivre les nouvelles directives de la Loi et de les intégrer afin d'assumer votre responsabilité et d'assurer de bonnes conditions de travail. Les séminaires ritzy* sont conçus de façon à vous donner à vous et vos collaborateurs le savoir-faire nécessaire pour faire face aux problèmes quotidiens.

► Sécurité et santé au travail

Une journée obligatoire pour tout employeur payant des cotisations LAA.

Depuis le 1er janvier 2000, les entreprises doivent mettre en place un concept de sécurité et de santé au travail qui s'est allégé en 2007. Vous y apprendrez tous les risques que courent vos collaborateurs dans votre établissement et saurez, grâce à l'appui de spécialistes, comment mettre en place ce concept sans perdre de temps.

Date: **15.09.2010** Code: **GDP02**
Durée: **1 jour**

► Votre concept de sécurité - Atelier AHW

Comment mettre à profit mon cours de responsable de la sécurité?

Nous vous guidons, à travers 10 étapes, pour mettre sur pied votre propre concept de sécurité. A l'issue du cours, vous repartez avec un concept de sécurité efficace, adapté à votre établissement. Vous n'avez plus qu'à l'utiliser et à le développer en le faisant vivre.

Date: **sur demande** Code: **GDP13**
Durée: **½ jour**

► Sécurité incendie, concept d'évacuation et appareils à gaz

L'incendie - la menace permanente pour les professionnels de l'hébergement!

Ce cours vous apprend à évaluer les risques, à connaître les mesures de prévention à prendre ainsi qu'à réaliser votre concept d'évacuation. Sur feux réels, vous acquérez les gestes et réflexes pour éviter les catastrophes. Tout cela avec une explication sur les normes de prévention incendie qui sont en vigueur.

Date: **sur demande** Code: **GDP03**
Durée: **½ jour**

► Secourisme et réanimation

Trois minutes pour réagir!

Trois minutes, c'est le temps durant lequel il faut intervenir en cas de malaise ou d'accident pour appliquer EFFICACEMENT le geste qui sauve. Vos hôtes et vos collaborateurs comptent sur vous pour leur venir en aide dans de telles situations. Cela relève de votre responsabilité!

Date: **sur demande** Code: **GDP04**
Durée: **½ jour**

► Cours de base

Natation de sauvetage (Brevet 1) **NEW**

Vous avez une piscine? Vos maîtres nageurs sont prêts?
Le breveté connaît les dangers et le comportement correct à adopter au bord, sur et dans l'eau, maîtrise l'utilisation des appareils de sauvetage et dispose de connaissances de base en matière de secourisme. Après cette formation, il est capable d'aider efficacement une personne dans l'eau. Le brevet 1 s'adresse à tous les nageurs sûrs dès 15 ans qui aspirent à une formation approfondie de nageur sauveteur expérimenté.

Date: **02/04/05.06.2010** Code: **GDP25**
Durée: **3 jours**

► Remise à niveau brevet B1-CPR-BLS **NEW**

Déterminez-vous votre preuve de performance?

Si vous avez déjà passé votre brevet de sauvetage B1, il est recommandé de faire votre remise-à-niveau tous les deux ans. Preuve de performance dans le cours de recyclage B1.

Date: **05.06.2010** Code: **GDP26**
Durée: **½ jour**

► Recyclage CPR-BLS **NEW**

Mettez-vous à niveau!

Vous avez déjà suivi un cours CPR (massage cardiaque) et vous souhaitez rafraîchir vos connaissances. Il est recommandé de faire votre remise-à-niveau tous les deux ans. Au cours de répétition CPR vous passerez un examen écrit et pratique. La réussite du cours de formation est confirmé dans votre carnet CPR.

Date: **04.06.2010** Code: **GDP27**
Durée: **½ jour**



Exigence de formations continues supérieures

Afin de rendre les offres de formations continues supérieures accessibles aux gérants et aux collaborateurs de la restauration et de l'hébergement valaisans, le fonds soutient également, depuis peu, les offres de formations continues outre-canton.

► HotellerieSuisse

- EGP Management hôtelier
- reception@hotelleriesuisse

► GastroSuisse

- GastroSuisse: séminaire de base G1*
- GastroSuisse: séminaire de chef d'établissement G2
- GastroSuisse: séminaire pour indépendants et cadres dirigeants G3

NOUVEAU: à partir de 2010, le certificat «Service et vente» de GastroSuisse peut être certifié après avoir suivi le programme de formation continue du module «Service» organisé par ritzy. Ainsi, l'accès au diplôme G1 de GastroSuisse sera facilité pour les restaurateurs valaisans. Des six modules exigés pour l'obtention du diplôme G1, quatre sont déjà acquis par les Valaisans qui ont une autorisation d'exploiter. Il s'agit de:

- Modul: Lois¹
- Modul: Comptabilité¹
- Modul: Droit¹
- Modul: Service²

¹ après l'examen obligatoire LHR – anciennement patente

² après avoir suivi le module «Service» de ritzy* et la réussite de l'examen dans le canton du Valais.

Promouvoir la formation continue

Sens et objectifs du Fonds valaisan pour la formation et la formation continue

L'objectif du Fonds cantonal pour la formation et la formation continue est de promouvoir les professions se rapportant à la restauration et à l'hébergement, ainsi que la qualité de la branche en général. Le rôle des séminaires ponctuels de l'offre de formation continue ritzy* est d'informer et de former principalement sur l'actualité des modifications de lois, les labels de qualité et les innovations économiques concernant la branche. Les autres séminaires proposés ont pour but de permettre aussi bien aux gérants qu'aux collaborateurs de se perfectionner avec des séminaires visant l'innovation, la créativité, la compétitivité et le professionnalisme afin de représenter le canton touristique du Valais de manière qualitative et remarquable.

Aide financière

Les programmes de formation continue sont soutenus par le Fonds comme suit:

- Avant le début de leur formation continue, les candidats doivent demander le formulaire adéquat auprès du secrétariat ritzy* et le retourner à ce même secrétariat dûment rempli, avec les documents exigés, avant le début de la formation continue. Le Fonds participe aux frais de formation avec un forfait max. de CHF 150. –/jours de cours. Ce droit est valable si la formation continue dure 3 jours au minimum et que ses frais sont supérieurs à CHF 500.—, sous réserve que cette formation ne soit pas proposée par l'offre de formation continue ritzy* en Valais.
- Après l'acquisition du diplôme, le candidat en fait parvenir une copie à ritzy*. La commission pour la formation et la formation continue décidera alors du montant de l'aide financière qui sera accordé.

Intéressé-e?

En cas de questions, Isabelle Frei se fera un plaisir de vous informer des différentes possibilités de formations continues. N'hésitez pas à la contacter!

Qu'est-ce qui fait votre renom? Est-ce la bonne cuisine?

Il relève du goût de chacun de préférer la quantité à la qualité, l'exotique au classique, l'inventif au traditionnel. Avec les ateliers de cuisine ritzy*, l'idée est de vous ouvrir de nouveaux horizons permettant de découvrir des variations, des nouveautés et des expérimentations qui stimulent les plaisirs de tout cuisinier. Nous voulons vous faire apprendre du nouveau mais aussi vous permettre d'élaborer, de déguster et par là même occasion d'échanger vos impressions. Cuisiner est un art que l'on découvre en voyant le cuisinier à l'œuvre lorsqu'il mélange les ingrédients, jongle avec les casseroles, danse avec le feu et crée avec esthétisme... Prenez le temps de redécouvrir la cuisine d'une autre manière.

► Séminaires pratiques sous forme d'ateliers en cuisine

► Mettez en scène votre assiette **NEW**

GASTROSUISSE

Nouvelles tendances de présentation!

Prenez conscience de l'importance de la présentation et découvrez les nouvelles tendances. Mettre en pratique des techniques simples pour assiettes froides, chaudes, desserts, les choix des supports de présentation, les fruits et légumes frais et en chips. Apprenez l'importance des découpes (fruits et légumes) et découvrez les épices et herbes aromatiques, fleurs comestibles et pousses. Une approche qui vous fera créer des décorations d'assiettes appétissantes.

Date: **sur demande**

Code: **CES43**

Durée: **1 jour**

► Les smoothies **NEW**

GASTROSUISSE

Des cocktails fun, vitaminés et délicieux!

Identifiez les tendances et avantages des smoothies pour la santé. Reproduisez et créez des recettes originales et mixez différents drinks en rapport. Vous serez introduit à la diététique et la santé, l'importance des fruits et légumes, les produits complémentaires, les recettes originales, leur préparation et service.

Date: **18.05.2010**

Code: **CES44**

14.12.2010

Durée: **1 jour**

► Les salades estivales **NEW** **GASTRO**SUISSE

Couleurs et fraîcheur

Reconnaissez la qualité des produits de base et mettez en place de belles variétés de salades et légumes. Découvrez les salades d'ici et d'ailleurs, les légumes du marché, les graines de lin, quinoa, azuki, les assaisonnements originaux comme les huiles parfumées, condiments, crème de balsamique et les idées de décoration.

Date: **09.06.2010**

Code: **CES45**

Durée: **1 jour**

► Les finger food **NEW** **GASTRO**SUISSE

Buffets, apéritifs et cocktails dinatoires!

Découvrez les différents thèmes de buffets (séminaire, mariage, anniversaire, etc.) et les offres et propositions à adresser au client. Apprenez à faire le calcul des coûts, planifier l'organisation générale et sa mise en place. Vous allez adorer les techniques de présentation. Avec des recettes simples et plaisantes, en utilisant la vaisselle et les ustensiles appropriés, vous plongerez dans l'univers des « amuses-bouches » aux milles facettes.

Date: **16.06.2010**

Code: **CES46**

02.12.2010

Durée: **1 jour**





Les séminaires suivants peuvent être organisés sur demande (dès 7 participants):

- ▶ **CES07** Compositions des menus - Plans hebdomadaires
- ▶ **CES07a** Introduction à la planification
- ▶ **CES07b** Planification de la semaine
- ▶ **CES07c** Carte des mets
- ▶ **CES07d** Cartes spécifiques
- ▶ **CES08** Calculs de cuisine et calculs professionnels
- ▶ **CES09** Plats froids - Plats chauds
- ▶ **CES10** Du règne de Neptune
- ▶ **CES11** Cuisine régionale:
Remettre la cuisine ancestrale
- ▶ **CES14** St. Hubert se rappelle
à votre bon souvenir
- ▶ **CES15** Une surprise réussie pour
un jour de fête
- ▶ **CES19** L'assiette fourchette verte
- ▶ **CES20** Vive la volaille
- ▶ **CES22** L'hygiène en cuisine
- ▶ **CES23** Food & Beverage
Atelier Viande, cuisine
- ▶ **CES24** Food & Beverage
Atelier Poisson, cuisine
- ▶ **CES32** BBQ: Le plaisir de la grillade
- ▶ **CES33** Décoration sur assiette
- ▶ **CES35** Cuisine moléculaire
- ▶ **CES36** Cuisine végétarienne
- ▶ **CES40** Les sushis
- ▶ **CES41** Les verrines
- ▶ **CES42** Les tapas

Service veut dire servir, prendre soin, être attentionné... Nous savons combien il est agréable de se faire servir et nous ne réalisons le savoir-faire que cela implique qu'au moment où nous assistons au cérémoniel organisé à notre service avec professionnalisme, compétence et discrétion. Les séminaires ritzy* vous transmettent cet art. Prendre soin signifie être attentif aux souhaits du client. Celui-ci prend vite goût à un service attentionné... et revient volontiers.

► Cocktails et Cie

Mixez comme Tom Cruise dans le film «Cocktail» !

Apprenez la mise en place de cocktails, leur composition, leur coût et la manière de les calculer. Utilisez correctement les ustensiles du bar, choisissez le verre qui convient à tel drink, associez diverses boissons, décorez-les ou réalisez un punch froid. Vous saurez préparer au moins 40 drinks.

Date: **09. + 16.06.2010** Code: **CES02**
Durée: **2 jours**

► Initiation au service-formation du personnel extra Module Service Gastrosuisse

Cours d'introduction au service pour débutants

Ce cours de base sur l'approche pratique du service vous permet d'apprendre à maîtriser le transport des verres et des assiettes. Sujets traités : servir, desservir et circuler dans un restaurant de manière élégante ou encore la mise en place de base et à la carte. En très peu de temps, vous maîtriserez un maximum de situations délicates du service.

Date: **19.05.2010** Code: **CES04**
20.10.2010 Durée: **1 jour**

► Introduction aux vins du Valais

Découvrez les vins Valaisans!

Apprenez à connaître les régions viti-vinicoles valaisannes et familiarisez-vous avec les principaux cépages et vins du Valais. Vous saurez alors conseiller les hôtes d'une manière plus efficace et professionnelle.

Date: **07.06.2010** Code: **CES16**
22.11.2010 Durée: **1 jour**

► Accueil et technique de vente au restaurant Module Service Gastrosuisse

Stimulez l'appétit de vos clients!

Dans ce cours, vous apprendrez à accueillir le client en lui suggérant différentes possibilités pour un apéritif, en lui recommandant des mets en utilisant les ventes complémentaires, tout cela sans lui forcer la main. Ce cours vous donnera les bases nécessaires pour une meilleure technique de vente. Vous maîtriserez avec beaucoup de tact les réclamations en vous fixant un but: garder le client!

Date: **23.06.2010** Code: **CES17**
24.11.2010 Durée: **1 jour**

► Vins et spiritueux - diplôme WSET II!

Le WSET® Niveau 2 Certificat Intermédiaire en vins et spiritueux

Ce cours professionnel est destiné aux employés dans le commerce des vins et des spiritueux et aux employés dans l'hôtellerie et la restauration qui souhaitent parfaire leurs connaissances de base. Cette formation continue est une bonne base pour tous ceux, y compris amateurs, qui souhaitent ajouter à leur actif une qualification professionnelle reconnue. Après le suivi des 3 jours de cours, le/la participant(e) passe un examen (50 questions à choix multiples) afin d'obtenir la qualification WSET® Niveau 2 Certificat Intermédiaire en vins et spiritueux.

► Vins et spiritueux - diplôme WSET II (bilingue F/A)

Devenez connaisseur en vin diplômé!

Plongez dans le monde des vins et spiritueux du monde entier ! Ce cours traite des déterminants des cépages, des régions viticoles les plus importantes, de la dégustation systématique, des vins mousseux, des vins de dessert et vins enrichis en alcool, des spiritueux et liqueurs ainsi que d'un bon nombre des caractéristiques des vins les plus prestigieux au monde. Vous terminez le cours avec l'examen de WSET, certificat européen reconnu.

Date: **21+28.09+05.10.2010** Code: **CES47**
Durée: **3 jours**

► **Tranchage, filetage et flambage**

Module Service Gastrosuisse

Coupé net!

Apprenez les bases et améliorez votre technique: le filetage et tranchage de viandes, de volailles et de poissons... quel défi! Le flambage de divers desserts et fruits complètera le menu.

Date: **30.06.2010** Code: **CES39**
17.11.2010 Durée: **1 jour**

► **Perfectionnement du service en salle**
Module Service Gastrosuisse

Maîtrisez votre salle!

Approfondissez vos connaissances dans les domaines suivants: exigences sur la tenue et la présentation du personnel; mise-en-place à la carte et les couverts spéciaux; connaissance et pratique des différents services; mise-en-page et planification d'un menu; facturation et bons de commandes... Vous allez être capable de conduire et d'organiser le service au restaurant de manière rationnelle et compétente!

Date: **28. + 29.06.2010** Code: **CES29**
Durée: **2 jours**

► **Tables à thèmes**

Une belle table décorée - quel accueil!

Créez des tables à thèmes selon les circonstances, les fêtes et les saisons ! Traitez de façon attractive et personnalisée vos demandes de banquets et honorez ces fêtes. Votre créativité sera la bienvenue.

Date: **26.05.2010** Code: **CES18**
27.10.2010 Durée: **1 jour**

► **Gestion et vente des banquets**

Mettez en place les outils pour une gestion efficace!

Maîtrisez le coût, créez un dossier de vente et gérez les documents de gestion. Vous serez à même de définir les conditions de vente, trouver des alternatives, réagir à des contraintes, faire face aux particularités et vous occuper de la facturation de vos banquets.

Date: **02.06.2010** Code: **CES34**
08.12.2010 Durée: **1 jour**

► **Le Champagne – Workshop NEW**

Qualité ou bluff?

L'atelier du Champagne vous offre une opportunité de comprendre la production du vin de Champagne, la dégustation professionnelle du Champagne et aussi les différents styles de Champagne : Brut Sauvage, Brut, Moelleux, Millésime, Cuvée Prestige.

Vous allez déguster une dizaine de Champagnes de différents styles et qualités. À la fin de cet atelier, vous allez pouvoir décrire et évaluer, de façon professionnelle un Champagne, lire l'étiquette et pouvoir expliquer la différence d'un Champagne de Manipulateur Négociant et d'une Marque d'Acheteur.

Date: **10.06.2010** Code: **CES48**
24.11.2010 Durée: **1 jour**

Les séminaires suivants peuvent être organisés sur demande (dès 7 participants):

- **CES12** Approfondissement et dégustation des vins rouges et blancs
- **CES37** L'art de la dégustation de vin
- **CES38** Introduction aux vins de France



Quelle est la meilleure carte de visite d'un établissement? Les toilettes, la literie, l'arrangement floral? Quelle que soit la réponse, les suffrages vont à la propreté. Les séminaires ritzy* vous montreront qu'il y a propreté et propreté. Découvrez des trucs et astuces qui surprendraient bien des professionnels et qui sauront faire la différence!

► Initiation au personnel d'étage

Apportez une attention particulière aux travaux à l'étage!

Ce cours permet d'apprendre à conjuguer les prestations du service ménager afin de permettre aux hôtes de se sentir chez eux.

Date: **11.06.2010** Code: **GDP17**
29.11.2010 Durée: **1 jour**

► Le nettoyage de la chambre d'hôte **NEW**

Pour que le client se sente bien...

La chambre est souvent le premier élément de référence d'un hôtel, il est important d'y accorder une attention toute particulière! Autant lors de «restant» que de «départ». La planification et l'organisation peuvent se faire à l'aide de divers check-list et d'un savoir-faire utile à apprendre.

Date: **30.11.2010** Code: **CES49**
Durée: **1 jour**

► Atelier d'expression & de création florale

Enrichissez vos connaissances en art floral!

Ce cours pratique vous apprend à créer vos propres arrangements floraux occidentaux, contemporains et saisonniers dans un but professionnel. Découverte des principes d'ikébana, le célèbre art floral japonais.

Code: **CES05**
Durée: **1 jour**

► Printemps/Été

Petites scènes estivales sous cloche.

Date: **03.05.2010 Martigny**
05.05.2010 Sion

► Automne/Hiver

Technique et créativité de tressage végétal.

Date: **03.11.2010 Martigny**
15.11.2010 Sion



1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Code	Cours
12.04	23.11	MAG04	La gestion du temps
22.04	23.09	ADI23	Initiation à l'informatique
27.04		COM25	L'accueil qui fait vendre et qui fait revenir
03.05		CES05	Atelier d'expression & de création florale
04.05	16.11	GDP29	GastroTime
05.05		CES05	Atelier d'expression & de création florale
05.05	10.09	GDP23	Coacher ses collaborateurs avec succès
11.05	12.10	ADI01	Excel 2007 1
18.05	14.12	CES44	Les smoothies
18.05	19.10	ADI07	Excel 2007 2
19.05	20.10	CES04	Initiation au service - formation du personnel extra
26.05	27.10	CES18	Tables à thèmes
01.06	16.11	ADI21	Créez votre carte de menu...
02.06	08.12	CES34	Gestion et vente des banquets
02/04/05.06		GDP25	Cours de base - Natation de sauvetage (Brevet 1)
04.06		GDP27	Recyclage CPR-BLS
05.06		GDP26	Remise à niveau brevet B1-CPR-BLS
07.06	08.11	GDP21	Recrutement de collaborateurs
07.06	22.11	CES16	Introduction aux vins du Valais
08.06		MARK11	La correspondance au goût du jour
08.06	25.10	COM21	L'art des négociations gagnantes
09.06		CES45	Les salades estivales
09.06	09.11	COM08	Comportement et attitude d'accueil
09+16.06		CES02	Cocktails et Cie
10.06		COM26	H-O-T-E
10.06	24.11	CES48	Champagne Workshop
10.06	30.09	ADI02	Word 2007 1
11.06	29.11	GDP17	Initiation au personnel d'étage
14.06		MARK15	Nouvelles tendances et outils marketing
15.06		MARK16	Workshop - Créez votre page Facebook...
15.06	06.12	ADI15	PowerPoint 1
16.06	02.12	CES46	Les finger food
17.06		COM23	Votre image et garde-robe en harmonie

1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Code	Cours
17.06	09.11	ADI22	Recherche efficace sur Internet
18.06		COM24	Look et garde-robe pour hommes
21.06	06.12	MAG18	Le «poids» du cendrier
22.06		MARK17	Workshop - Créez votre blog...
22.06	13.12	ADI18	PowerPoint 2
23.06	24.11	CES17	Accueil et techniques de vente au restaurant
24.06	09.12	MARK12	Publicité et marketing - dépenses efficaces?
24.06	30.11	ADI20	Créez vos cartes de visites...
28.06	22.11	MAG15	Leader ou cadre?
28+29.06		CES29	Perfectionnement du service en salle
29.06	07.12	MAG19	Acheter ou remettre un établissement
30.06	10.11	COM09	Gestion des conflits et des réclamations
30.06	17.11	CES39	Tranchage, filetage & flambage
01.07	07.10	ADI03	Word 2007 2
	15.09	GDP02	Sécurité et santé au travail
	21+28.09+05.10	CES47	Vins et spiritueux - diplôme WSET II
	04+11.10	MAG07	La photo numérique
	06.10	ADI06	Gestion des réservations
	03.11	CES05	Atelier d'expression & de création florale
	09.11	ADI04	Les principes de base du marketing des hôtes
	15.11	CES05	Atelier d'expression & de création florale
	17.11	MAG11	Quality Coach 1
	20.11	GDP14	Décompte salarial: maternité, maladie, accident!
	20.11	GDP15	Décompte salarial: cas spéciaux
	23.11	COM07	Téléphoner comme des pros
	23.11	ADI19	Messagerie sur Internet
	30.11	CES49	Le nettoyage de la chambre d'hôte

Nos partenaires



Vos coordonnées

Entreprise _____

Catégorie

 Hôtel Restaurant Camping Autre

Responsabilité _____

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

CP-Lieu _____

Tél. _____

Mobile _____

E-mail _____

Formulaire d'inscriptionJe m'inscrits définitivement aux séminaires¹⁾ suivants:

CODE	Date	Titre du cours
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

¹⁾ Dès 7 participants, le cours est confirmé par e-mail**Des dates supplémentaires pour 2010
sont disponibles sur****www.ritzyinfo.ch**

par e-mail	: info@ritzyinfo.ch
par fax	: +41 27 606 90 51
par courrier	: ritzy* formation continue TechnoArk 3, 3960 Sierre

*Veillez envoyer votre inscription et/ou demande via email, fax ou courrier.
Merci d'écrire lisiblement avec un stylo!*