

# Services et formations

# 2021



Visitez notre nouveau site :  
[horecaformawallonie.be](http://horecaformawallonie.be)



**NEWMAG** / trimestriel n°4 – Décembre 2020  
Bureau de dépôt Liège X N° d'agrément: P921738

  
**horeca  
forma**  
wallonie

## QUI SOMMES-NOUS ?

Le centre de formation et de perfectionnement du secteur Horeca est une initiative des partenaires sociaux du secteur Horeca (Commission Paritaire 302).

**Notre mission principale :** l'organisation de formations professionnelles pour les travailleurs de l'Horeca (CP302).



## POURQUOI SE FORMER AVEC HORECA FORMA WALLONIE ?

### Nos formations sont :

- **De qualité :** données par des professionnels du domaine.
- **Pratiques :** axées sur le métier et les réalités des travailleurs et directement applicables sur le terrain.
- **Courtes** (de ½ journée à 2 jours) et **proches** de chez vous (sur l'ensemble de la Wallonie).
- **Certifiées :** un certificat reconnu par le secteur est délivré lors de chaque participation.
- **Préfinancées** et donc sans frais supplémentaire ni pour l'entreprise ni pour le travailleur.

# UNE AIDE SPÉCIFIQUE À LA FORMATION EN WALLONIE : le défraiement horaire.

Horeca Forma Wallonie octroie un défraiement horaire de 7.00€ par heure aux travailleurs du secteur Horeca qui participent aux formations pendant leurs jours non rémunérés et jusqu'à 98 euros par année civile.

Pour bénéficier de ce défraiement, plusieurs critères doivent être respectés :

- Le siège social de l'entreprise du travailleur est situé en région wallonne,
- Participer à l'entièreté de la formation,
- Faire parvenir à notre secrétariat la déclaration sur l'honneur, rédigée conjointement par l'employeur et le travailleur, précisant que le(s) jour(s) de formations n'est (ne sont) pas rémunéré(s).

## **HORECA FORMA WALLONIE**

Avenue Gouverneur Bovesse 35 bte 2  
5100 Jambes

Tél : 081/72.18.84 – Fax : 081/72.18.85

info@horecaformawallonie.be

www.horecaformawallonie.be

**Contactez-nous  
sans tarder!**

## Formation

± 200 formations par an :

- De courtes durées, ou sous forme de parcours de formation;
- Sur des thèmes ciblés horeca : accueil, langues, cuisine, salle, hôtellerie, sécurité,...
- Partout en Wallonie.

## Formation intra et inter-entreprise

**Intra-entreprise** : Vous voulez former les membres de votre équipe au sein de votre entreprise? Choisissez un thème de formation dans notre brochure, constituez un groupe de 10-12 personnes et nous mettrons en place la formation.

**Inter-entreprise** : Vous voulez organiser une formation spécifique mais vous ne pouvez pas former un groupe suffisant?

Contactez votre consultant qui pourra éventuellement mettre en place une session en regroupant vos travailleurs et ceux d'autres entreprises de votre région.

## Diagnostic

Votre entreprise compte plus de 10 travailleurs et vous souhaitez faire le point pour renforcer les compétences de vos collaborateurs et augmenter la rentabilité de votre établissement?

- Un de nos Experts métier, en concertation avec votre consultant, se rend dans votre établissement et élabore un diagnostic de votre entreprise portant soit sur : la cuisine, la salle, l'hôtellerie, la gestion, la réception, le housekeeping, le digital, le management ou encore la gestion environnementale.
- Vous recevez un rapport neutre, professionnel et confidentiel afin de déterminer vos éventuels besoins en formation et/ou proposer un plan de formation personnalisé.

## Bilan de compétences

Vous êtes un travailleur de l'horeca expérimenté et vous souhaitez faire le point sur votre niveau pour évoluer? Participez à une évaluation pratique et gratuite de vos compétences professionnelles dans les fonctions, au choix, de Commis de cuisine, Second de cuisine, Chef de cuisine / Chef travaillant seul, Commis de salle, Garçon / Serveuse, Chef de rang / Capitaine, Barman, Sommelier et Réceptionniste. Suite à cette appréciation, donnée par nos Experts métier, vous pourrez vous orienter vers la ou les formations les plus appropriées ou faire valider vos compétences (voir descriptif ci-dessous).

## Validation de compétences

Ayant à cœur de professionnaliser le secteur horeca, nous proposons aux travailleurs expérimentés, ne disposant pas de diplôme, d'acquérir un titre de compétences en prouvant leurs niveaux via une épreuve de mise en situation pratique et gratuite dans les fonctions de Serveur / Serveuse, Barman / Barmaid, 1<sup>er</sup> Chef de rang, cuisinier / cuisinière travaillant seule et réceptionniste.

Ce titre officiel est reconnu par la Fédération Wallonie Bruxelles et au niveau européen.

Séances d'information :

- Jeudi 02/09/2021
- Lundi 06/09/2021

Dates prévues des validations :

- semaine du 04 au 07/10/2021
- semaine du 15 au 18/11/2021
- semaine du 06 au 09/12/2021

## Parcours-métier

Vous souhaitez maîtriser les compétences essentielles dans votre fonction? Optez pour le parcours-métier! Ce processus d'acquisition des compétences (en lien avec une fonction spécifique et mis en place dans le respect de la classification de fonctions) s'organise en modules dont la participation permet d'accéder à la fonction dans le secteur.

Vous travaillez les connaissances théoriques nécessaires, le savoir-faire pratique et technique ainsi que les attitudes et les comportements adéquats.

# TABLE DES MATIÈRES

## **P.12 .....LES PARCOURS - MÉTIER**

- P.14..... Cuisinier.ère
- P.18 ..... Barman.aid
- P.22..... Management
- P.26..... Marketing digital

## **NEW P.28 .....LES PARCOURS D'ÉVOLUTION**

### **Parcours de base**

- P.29..... Œnologie
- P.30..... Fromages
- P.30..... Desserts et pâtisseries

### **Parcours de perfectionnement**

- P.31..... Repas à emporter : en «Take-away»
- P.31..... Végétarien

## **NEW P.32.....LES ATELIERS CRÉATIFS**

- NEW** P.32..... Les truffes d'hiver
- NEW** P.32..... La cuisson en vessie
- NEW** P.32..... Les différentes techniques et créativité en restauration
- NEW** P.33..... L'art de la table

- NEW** P.33..... La soupe Elysée (soupe VGE) de Paul Bocuse
- P.33..... Réalisation de sauces « comme Yannick Alléno »

## **P.35.....LES CLIENTS**

- P.36..... Accueillir et fidéliser le client et décupler vos profits
- P.36..... Gestion des agressions verbales et physiques
- P.37..... Gérer les plaintes des clients et trouver des solutions adéquates
- P.37..... Comprendre et influencer le comportement du client
- P.37..... Nouveaux défis et polyvalence pour un accueil réussi

## **P.39.....LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET INTERPERSONNEL**

- NEW** P.40 ..... Booster son potentiel dans sa fonction (jobcrafting)
- NEW** P.40 ..... Communiquons viralemment!
- P.40 ..... Gérer et éviter les conflits
- P.41..... Stress, équilibre personnel et bien-être dans son job
- P.41..... Ecoute active pour améliorer sa communication
- NEW** P.41..... Organiser son travail sur le terrain et gérer la polyvalence
- P.41..... Augmentez votre résistance au stress lié à votre fonction

## P.43.....LA COLLABORATION

### Le travail d'équipe

- P.44..... Améliorer la communication interne : cohésion d'équipe
- P.44..... Travailler en équipe : les clés d'une équipe performante
- P.45..... Collaborer pour mieux réussir
- P.45..... Les compétences organisationnelles propres à l'Horeca (avec plateau de jeu)
- P.45..... Apprendre à réguler les conflits avec diplomatie
- P.46..... Mieux communiquer pour limiter le risque de conflits

### La gestion d'équipe et le management

- P.46..... Les 6 clés du manager pour développer l'autonomie des collaborateurs
- NEW** P.47..... Comment favoriser un climat de travail favorable à la motivation et à la performance?
- NEW** P.47..... La psychologie du management

## P.49 .....LA RENTABILITÉ : LA VENTE ET LA GESTION

- P.50..... Confinement, si ça recommence, comment pérenniser nos activités?
- P.50..... Une carte de restaurant à succès, calculer ses prix et gérer ses coûts pour une meilleure rentabilité
- P.50..... Les outils de gestion efficaces dans le secteur hôtelier pour une meilleure rentabilité
- P.51..... Calcul des prix et des coûts pour une meilleure rentabilité

**NEW**

P.51..... Gestion de crise et planification de la continuité des affaires

P.51..... La vente adaptée à l'Horeca

**DIST.**

P.51..... Revenue Management

## P.53.....COMMUNICATION ET MARKETING

P.54..... Développer l'expérience-client pour fidéliser et se démarquer de ses concurrents

**NEW**

P.54..... Le marketing à l'ère du digital et de l'après Covid

P.55..... Comprendre et anticiper le parcours du client sur le Web- spécial restaurants

**NEW**

**DIST.**

P.55..... Comprendre et influencer le comportement client?

**NEW**

**DIST.**

P.55..... Performer sur Youtube et Instagram

P.56..... La photographie culinaire

**DIST.**

P.56..... Fidéliser sa clientèle et développer son marketing sur Facebook

P.56..... Optimiser votre référencement sur internet et les réseaux sociaux afin d'augmenter votre popularité et votre visibilité

**NEW**

**DIST.**

P.57..... Gérer sa réputation en ligne et devenir gagnant avec les sites d'avis

P.57..... Techniques de vente : générer des profits grâce au nouveau marketing digital

## P.59 ..... L'INFORMATIQUE ET LA BUREAUTIQUE

P.60 ..... Word – expérimenté

P.60 ..... Word – niveau 1

P.61 ..... Excel – niveau 2

## P.63..... LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

### Restauration - Cuisine

#### P.65 ..... Les mises en bouche

**NEW** P.65..... Un menu tapas en 7 services

P.65..... Les mises en bouche estivales

P.65..... Les mises en bouche sur un air de fête

#### P.66 ..... Cuisine d'ailleurs

**NEW** P.66..... Les salades du monde : Inde, Maroc, Mexique, Grèce

P.66..... Cuisine fusion entre Asie et Occident

**NEW COACH** P.66..... Les sushis : la cuisson du riz, les découpes de poissons, le montage

P.67 ..... Le teppaniaki et la plancha

**NEW** P.67 ..... La cuisine de Sicile

**NEW** P.67 ..... Street food d'Asie

**NEW** P.68 ..... Les classiques de la cuisine provençale : bouillabaisse, ratatouille, pissaladière et socca, soupe au pistou

**NEW** P.68 ..... Les tajines

**NEW** P.69 ..... Street food japonaise

**NEW** P.69 ..... Le risotto et ses secrets

#### P.70 ..... Viandes / volailles

**NEW** P.70 ..... Quelques plats autour du veau

**NEW** P.70 ..... 3 recettes de gibiers à poils (biche, chevreuil, daguet,...)

**NEW** P.71 ..... Les abats rouges, les abats blancs : quelques classiques au goût du jour

P.71 ..... Recettes autour du foie gras

#### P.72 ..... Poissons / crustacés

**NEW** P.72 ..... Préparation à base de moules (beignets, gratins,...)

**NEW** P.72 ..... Le homard : de la bisque au burger

**NEW** P.72 ..... Idées de plats duo de poissons crus et cuits

**NEW** P.73 ..... Les écrevisses et ses différentes préparations

**NEW** P.73 ..... Les soupes de poissons et accompagnements (bouillabaisse, chorba, rouille, créole)

**NEW** P.73 ..... Ecrevisses, tourteaux et langoustines : 3 produits, 9 recettes

**NEW** P.73 ..... Les coquillages : amandes de mer, couteaux, bulots,...

#### P.74 ..... Légumes

P.74 ..... Champignons des bois « de restaurant »

P.74 ..... La truffe blanche d'Alba et les truffes noires d'automne

## P.75 ..... Menus / plats

P.75 ..... Les plats de brasserie belges

P.75 ..... Les plats mijotés à la bière

P.75 ..... Bistronomie – cuisine de terroir

P.76 ..... La cuisine bistronomique du terroir

**NEW** P.76 ..... Quelques plats en fraîcheur pour l'été en accord avec les fruits

**NEW** P.76 ..... Les bowls : pake, bibimpap, bouddha (salades chaudes et froides)

P.77 ..... Barbecues : tendance actuelle, des bbq plus chics et plus diversifiés

**NEW** P.77 ..... Les consommés (viande, volaille, poisson et crustacé)

**NEW** P.77 ..... Les hamburgers gastronomiques

**NEW** P.78 ..... 6 recettes végétariennes et « végan »

P.78 ..... Un menu d'automne en 7 services

**NEW** P.78 ..... Les fromages chauds

## P.79 ..... Sucrés et pains de table

P.79 ..... Les macarons

P.79 ..... Desserts originaux à base de chocolat

**NEW** P.79 ..... Sorbets, glaces et crèmes glacées de saison

P.80 ..... Desserts et autres douceurs

P.80 ..... Les desserts gastronomiques

**NEW** P.80 ..... Les clafoutis sucrés-salés

P.81 ..... Le chocolat et ses nouvelles tendances

P.81 ..... Les macarons

P.81 ..... Les petits pains pour restaurants

## P.82 ..... Technique

P.82 ..... La cuisine sous-vide en basse température

P.82 ..... Réalisation des sushis

**NEW** P.82 ..... Les papillotes

**NEW** P.83 ..... Les cuissons particulières des produits de la mer

P.83 ..... Les techniques de cuisson de viande selon les morceaux

**NEW** P.83 ..... Réaliser ses boudins

## Salle et bar

### P.85 ..... Le service

**NEW** P.85 ..... Un plat, un vin en accord à moins de 8€ la bouteille

**NEW** P.85 ..... Organiser le travail sur le terrain et gérer la polyvalence au restaurant

**NEW** P.85 ..... Comment assurer le service en salle et la cuisine pour une petite structure

**NEW** P.86 ..... Up Selling et Cross Selling : augmenter la vente des services

P.86 ..... L'art de la sommellerie

P.86 ..... Les grandes techniques de service : anglaise, française, russe, à l'assiette

**NEW** P.87 ..... Training de service du vin

P.87 ..... Augmenter la vente au restaurant

### P.88 ..... La cuisine en salle

**NEW** P.88 ..... Les desserts flambés en salle

P.88 ..... Les flambages en salle sucrés / salés

NEW

### P.89..... Les alcools, cocktails et mocktails

P.89..... Les cocktails à la bière

P.89..... Les gins belges

P.89..... Mixologie 1

P.90..... Création de cocktails à base de gin

NEW

P.90..... Les différents rhums : blancs, ambrés, foncés et noirs

NEW

P.90..... Initiation cocktail (sous-vide, à emporter, fruits déshydratés)

P.91..... Les cocktails d'antan

P.91..... Gins du monde

P.91..... Les cocktails digestifs

P.92..... Les cocktails pour un hiver au chaud

P.92..... Les mocktails et les eaux aromatisées

### P.93 ..... Les bières

P.93..... Initiation à la zythologie

P.93..... Les bières d'Abbaye

NEW

P.93..... Les bières du Monde

### P.94 ..... Le café

P.94..... Barista niveau 2

P.94..... Barista niveau 3

### P.95 ..... Les thés

NEW

P.95..... Les thés, plaisirs et récréatifs, chauds et froids

NEW

P.95..... Découverte du thé (module 1)

### P.96 ..... Les vins

P.96..... Les vins d'Italie

P.96..... Connaître et élaborer une carte des vins

P.96..... Les vins du languedoc-roussillon

NEW

P.97..... Les vins du nouveau monde

NEW

P.97..... Les accords vin et chocolat

P.97..... Les bulles : Champagne, Cava et Prosecco

## P.98 .....HEBERGEMENT

### Réception et management hôtelier

P.99..... La gestion du stress à la réception

P.99..... Le management hôtelier

### Housekeeping

NEW

DIST.

P.101..... Sécurité et hygiène pour le housekeeping post Covid

NEW

P.101..... Techniques et protocoles de nettoyage

P.101..... Housekeeping : gérer les situations difficiles

NEW

DIST.

P.101..... Comment organiser le département housekeeping après le Covid?

NEW

P.101..... L'ergonomie dans le housekeeping : gérer l'effort

## P.103....LA SÉCURITÉ

### Gestion des risques

NEW

P.104 ..... Connaissance des risques électriques (BA4)

P.104 ..... L'ergonomie dans l'Horeca : comment se ménager ?

NEW  
COACH

P.105 ..... La gestion des risques dans l'Horeca : le bien-être au travail dans l'Horeca et l'outil «OIRA Horeca»

### Incendie

P.106 ..... L'incendie, tout savoir pour mieux réagir – Equipier Première Intervention

P.107 ..... Recyclage Equipier Première Intervention

NEW  
COACH

P.108 ..... Le plan interne d'urgence

### Secourisme

P.109 ..... Secourisme initiation

P.110 ..... Secourisme : brevet légal

P.111 ..... Recyclage secourisme avec brevet légal

## P.113 ....HYGIÈNE ET ALLERGÈNES

P.114 ..... Les normes d'autocontrôle et d'hygiène

P.115 ..... Les allergènes

## P.117.....FORMATIONS A DISTANCE

P.118 ..... Sécurité et hygiène pour le housekeeping post Covid

P.118 ..... Confinement, si ça recommence, comment pérenniser nos activités ?

P.118 ..... Comment organiser le département housekeeping après le Covid ?

P.118 ..... Comprendre et influencer le comportement client ?

P.119 ..... Performer sur Youtube et Instagram

P.119 ..... Fidéliser sa clientèle et développer son Marketing sur Facebook

P.119 ..... Revenue Management

P.119 ..... Gérer sa réputation en ligne et devenir gagnant avec les sites d'avis

## P.121 ....LE REGLEMENT SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

# UN PARCOURS-METIER : C'EST QUOI ?

Vous souhaitez maîtriser les compétences essentielles de votre fonction ?

Optez pour le parcours-métier ! Ce processus d'acquisition des compétences s'organise en modules pour travailler les connaissances théoriques nécessaires, le savoir-faire pratique et technique ainsi que les attitudes et les comportements adéquats.

Au terme de l'ensemble du parcours vous recevez un CERTIFICAT SECTORIEL SPECIFIQUE reprenant l'ensemble des compétences acquises. Vous pouvez, par la suite, tenter de faire **valider vos compétences et obtenir un TITRE OFFICIEL**.

## Validation des compétences

Vous avez de l'expérience dans votre fonction mais vous n'avez pas de diplôme ? Nous vous proposons de faire valider vos compétences pour obtenir un titre officiel pour les métiers de Garçon / Serveuse, Barman.aid, 1<sup>er</sup> chef de rang, cuisinier.ère travaillant seul.e ou réceptionniste.

# Cette année, nous vous proposons 4 parcours-métiers :

- CUISINIER.ÈRE
- BARMAN.AID
- MANAGEMENT
- MARKETING DIGITAL

Ces parcours s'organisent **sur demande**.

**N'hésitez pas à  
contacter votre  
consultant.e.**

# PARCOURS CUISINIER.ERE

## Objectif :

Augmenter votre niveau de commis vers cuisinier.ère travaillant seul.e.

## Prérequis :

Travailler en cuisine et connaître les bases de la cuisine.

## Durée :

Ce parcours compte 20 modules de 4 heures.



## **ORGANISATION ET MISE EN PLACE**

### **Le rôle de la brigade**

L'objectif de ce module de formation est de comprendre le rôle de chacun ainsi que son importance dans la brigade par genre d'établissements.

### **Organisation de la cuisine poste par poste**

Il est primordial de gérer les différents postes de la cuisine en terme de commandes, d'inventaires et de création de recettes en collaboration avec les autres postes de cuisine.

### **Gestion des mises en place en fonction de la carte et des menus**

Nous allons vous guider dans la gestion des mises en place en fonction de la carte, des inventaires et en collaboration avec les autres postes.

### **Banquets de A à Z**

L'objectif est d'apprendre à réaliser un banquet chaud et/ou froid de A à Z : la rencontre client, l'offre de prix, la préparation, le dressage, le service le jour même,... et le débriefing client.

## **MENUS COMPLEXES : TECHNIQUES**

### **Salaisons et fumages**

Cette formation vous permet de réaliser des fumages à froid et à chaud maison. Vous abordez également les bases du saumurage.

## **Confits**

Lors de cet atelier, notre formateur réalise avec vous diverses recettes de viandes confites. Cette méthode consiste à cuisiner la viande dans la graisse à basse température et à la conserver dans ce mélange.

## **Basse température et sous-vide**

Notre formateur vous prodigue de précieux conseils afin de maîtriser les techniques de la basse température et de la cuisson sous-vide, au four, à la vapeur et en runner pour une cuisson parfaite et au degré prêt.

## **Lactofermentation**

Notre formateur vous explique les techniques de conservation ainsi que les bienfaits de la lactofermentation. Vous réalisez également des pickels, chutney et confits.

## **MENUS COMPLEXES ET FICHES TECHNIQUES**

### **Entrées froides**

Vous réalisez quelques entrées froides complexes ainsi que leurs fiches techniques.

### **Entrées chaudes**

Le formateur vous propose d'effectuer quelques entrées chaudes complexes et de réaliser les fiches techniques.

### **Potages et consommés**

Vous réalisez des potages, des crèmes, des veloutés et des consommés complexes en fonction des saisons.

### **Entremets**

Vous réalisez des entremets sucrés, des classiques ainsi que des créations. Une fois ces entremets maîtrisés, vous pourrez les proposer à vos client.e.s entre les entrées et le plat.

## **Plats de poisson**

Cet atelier aborde les plats complexes de poisson : les techniques de préparation, les accompagnements ainsi que les sauces adéquates.

## **Plats de viande**

Ce module a pour objectif de maîtriser des recettes complexes à base de viande : techniques de préparation et de cuisson mais aussi les accompagnements et les sauces.

## **Plats végétariens**

Le formateur vous propose de réaliser des mets végétariens chauds et froids de qualité.

## **Plats du monde**

Vous réalisez différents plats issus des différents continents et approfondissez votre connaissance des épices et des aromates du monde.

## **Desserts à l'assiette**

Notre formateur vous donne quelques idées de desserts à l'assiette à ajouter à votre carte : fruits, noix, chocolat,.... les possibilités sont nombreuses!

## **Desserts glacés**

Venez maîtriser quelques desserts glacés en suivant les différentes étapes de la réalisation.

## **Gâteaux et pièces-montées**

Notre formateur vous conseille et vous met à l'action pour la réalisation de gâteaux et pièces-montées.

## **Mignardises**

Vous réalisez des mignardises simples et rapides : sèches, à base de fruits, au chocolat,...

# PARCOURS **BARMAN.AID**

## **Objectif :**

Augmenter votre niveau de professionnalisme et d'organisation de votre travail au bar.

## **Prérequis :**

Pas de prérequis nécessaire.

## **Durée :**

Ce parcours compte 12 modules de 4 heures.



## **Organisation et gestion d'un bar**

S'occuper d'un bar ne s'improvise pas. Cela nécessite : une bonne organisation (mise en place des bouteilles, de la verrerie,...), une gestion des stocks optimale (commandes, règles fifo,...), des connaissances sur les produits (différentes classifications...) ainsi qu'une capacité à encoder les commandes avec un PDA.

## **Connaissance et service des boissons rafraichissantes sans alcool et les mocktails**

Ce module a pour objectif de vous transmettre la connaissance des divers types de boissons rafraichissantes non alcoolisées ainsi que les règles de service, de présentation et de vente. Vous apprenez également à réaliser quelques mocktails.

## **Connaissance et service des boissons alcoolisées**

Vous abordez les différents types de boissons alcoolisées ainsi que les règles de service, de présentation et de vente : les apéritifs simples et composés, les apéritifs à base d'alcool (ABA), les apéritifs à base de vin (ABV), les vins doux naturels (VDN), les vins de liqueur (VDL) et les spiritueux.

## **Connaissance et service des boissons chaudes**

Ce module a pour objectif de vous transmettre la connaissance des diverses boissons chaudes non-alcoolisées ainsi que les règles de service, de présentation et de vente. : café, thé, infusion, rooibos, tisane, chocolat.

## **Barista Niveau 1**

Notre formateur vous dispense ses conseils et vous met à l'action pour servir un café de qualité : tassage, dosage, mousse de café ainsi que la réalisation de la mousse de lait et le latté macchiato.

## **Connaissance et service des vins**

Cette initiation à l'œnologie vous apporte la connaissance de base des différentes vinifications (rouge, rosé, blanc), des méthodes champenoises ainsi que des principales régions.

## **Connaissance et service des bières**

Cette formation vous apporte la connaissance de base de la zythologie, l'étude de la bière : les étapes de fabrication, les différents types de bières ainsi que leurs classifications. Vous apprenez ensuite à réaliser un service de qualité en fonction du type de bière car le service d'une pils est différent d'un service d'une trappiste par exemple.

## **Connaissance et service des cocktails**

Ce module aborde tout ce que vous devez savoir concernant les contenances, les verreries, les règles de réalisation, les différents types de cocktails et à quels moments les proposer et les servir.

## **La réalisation de cocktails classiques Module 1**

Les cocktails classiques sont la base de l'art du mélange!

Il suffit de suivre les recommandations essentielles, une bonne pratique vous amène à comprendre qu'un bon cocktail n'a pas besoin d'être compliqué : le résultat passe par le rôle de chaque ingrédient et de sa qualité première.

## **La réalisation de cocktails classiques Module 2**

Vous poursuivez votre apprentissage dans la réalisation des grands cocktails classiques pour atteindre une bonne dextérité. Notre expert vous propose également de les agrémenter de jolies décorations pour que vos cocktails soient aussi beaux que bons.

## **Le néerlandais pour le bar**

Ce module aborde de manière pratique le vocabulaire et les expressions pour accueillir et servir vos clients en néerlandais.

## **L'anglais pour le bar**

Ce module aborde de manière pratique le vocabulaire et les expressions pour accueillir et servir vos clients en anglais.

# PARCOURS MANAGEMENT

**Objectif :**

Augmenter votre niveau de compétence en management.

**Prérequis :**

Etre manager ou responsable et vouloir perfectionner la gestion de son établissement en alliant le pilotage des performances et les bonnes décisions de gestion.

**Durée :**

Ce parcours compte 12 modules de 8 heures.



## **Gestion hôtelière**

Notre formateur vous transmet les techniques spécifiques à la gestion hôtelière en sa globalité. Établir les rapports de gestion et comprendre les enjeux financiers liés à l'exploitation des établissements Horeca.

## **Gestion de l'hébergement**

Ce module aborde les techniques spécifiques à la gestion de l'hébergement : calculer et comprendre l'utilité des différents ratios de gestion du département hébergement.

## **Gestion de la restauration**

Cette journée vous propose de perfectionner votre gestion de restauration : calculer et comprendre l'utilité des différents ratios de gestion du département restauration.

## **Revenue Management**

Le revenue management est un système qui vous permet d'optimiser votre revenu en sachant : quelle chambre ou quelle table vendre à quel client, à quel tarif et sous quelles conditions.

## **Finances**

Comprendre les bases d'un bilan et d'un rapport de comptabilité, savoir lire un rapport de pertes et profits... Tels sont les objectifs de cette formation. Vous serez capable d'analyser un document financier sans difficulté et d'en tirer les enseignements.

## **Gestion commerciale & marketing**

La gestion commerciale et marketing d'un établissement présente un défi de grande importance. Un marché de plus en plus concurrentiel, des client.e.s volatil.e.s et des processus de communication en perpétuelle évolution sont tous des éléments à maîtriser pour assurer le développement commercial de votre établissement.

## **Auto-diagnostiquer sa présence sur le web pour l'optimiser**

Entre les moteurs de recherche, les sites d'avis, les médias sociaux et les sites web, comprendre comment nos clients accèdent à notre offre est primordial pour être présent de manière efficace et performante. Nous découvrons l'e-marketing du point de vue client, clé de la réussite de votre présence sur Internet!

## **Leadership**

Un leadership fort contribue au succès de votre entreprise. En inspirant vos collaborateurs, vous vous assurez une crédibilité et vous motivez vos employés à faire à chaque fois le « kilomètre supplémentaire ».

## **Négociation**

Du contrat simple à l'affaire complexe, réussissez toutes vos négociations. Ce succès est possible grâce à votre comportement et à votre capacité à maîtriser les mécanismes de la négociation.

## **Gestion du stress**

Cette formation vous donne les meilleures stratégies pour apprivoiser le stress. Nous réalisons un état des lieux de votre sensibilité au stress. L'objectif étant d'éviter ce dernier et de le gérer pour mieux se sentir dans son cadre professionnel.

## **Communication verbale, non-verbale et l'écoute active**

Communiquer efficacement implique une utilisation adéquate de la communication verbale, non verbale, de l'écoute active ainsi que du feedback. Voici les clés pour atteindre de meilleures performances communicationnelles.

## **Gestion du temps**

Une bonne gestion du temps permet de mieux s'organiser, d'accroître son efficacité et de mieux fixer ses priorités dans son travail. À l'aide d'un bagage théorique, d'exercices et d'autoréflexion, vous apprenez à mieux gérer votre temps de manière autonome.

# PARCOURS MARKETING DIGITAL

## Objectif :

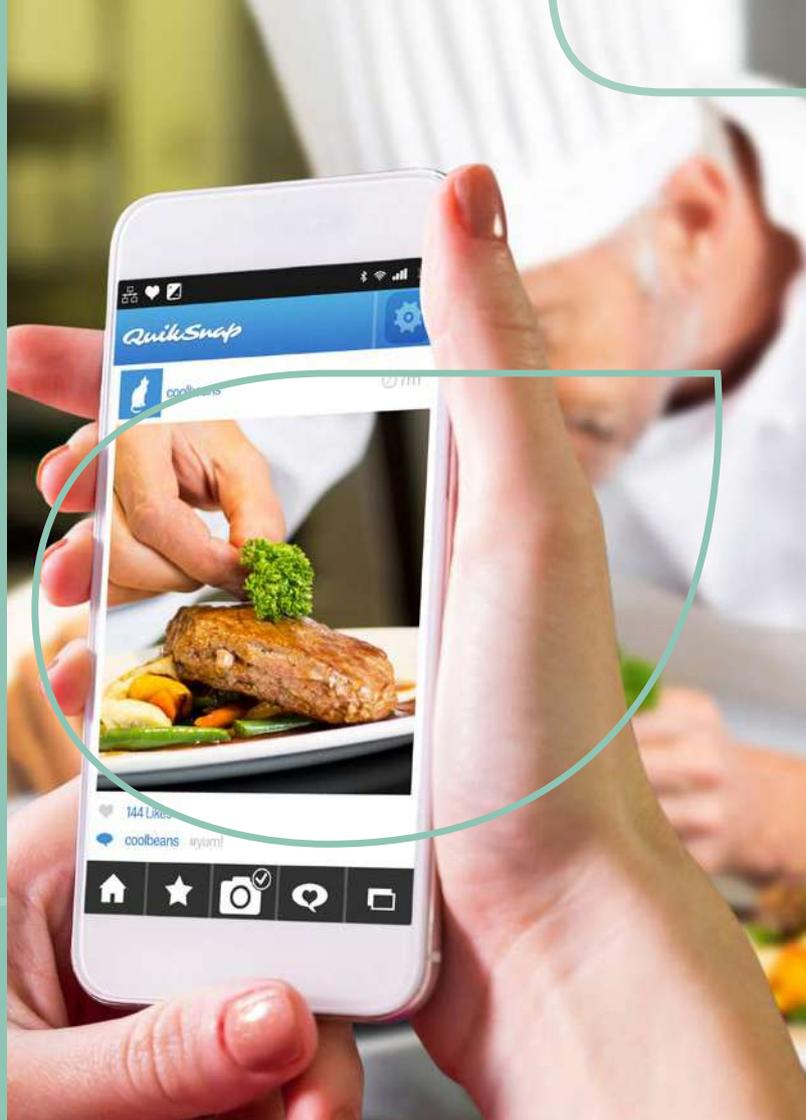
Augmenter votre niveau de compétence en marketing digital.

## Prérequis :

Pas de prérequis nécessaire.

## Durée :

Ce parcours compte 5 modules de 8 heures.



## **Auto-diagnostiquer sa présence sur le web pour l'optimiser**

Entre les moteurs de recherche, les sites d'avis, les médias sociaux et les sites web, comprendre comment nos clients accèdent à notre offre est primordial pour être présent de manière efficace et performante. Nous découvrons l'e-marketing du point de vue client, clé de la réussite de votre présence sur Internet!

## **Augmenter sa visibilité sur Internet**

Vous êtes présent sur le web mais est-ce que votre clientèle potentielle vous y trouve facilement? Nous abordons le référencement (naturel ou payant), les produits et outils Google, les mots-clés, les contenus qui « plaisent » à Google, la création de la fiche Google MyBusiness et le lancement d'une campagne Google Adwords.

## **Gérer sa réputation en ligne et devenir gagnant avec les sites d'avis**

Que l'on aime ou pas les plateformes d'avis, elles représentent une réalité avec laquelle il faut composer. Répondre aux avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, constitue une occasion de promouvoir votre établissement... à condition de savoir comment vous y prendre. Facebook, TripAdvisor et Google MyBusiness, gérez efficacement votre réputation en ligne.

## **Fidéliser sa clientèle et développer son marketing avec Facebook**

Vous voulez performer sur le réseau social numéro 1 au monde afin de développer votre marketing et votre activité? Venez apprendre à définir une stratégie sur Facebook, à produire et à publier sur ce média des contenus correspondants aux attentes de votre clientèle.

## **Performer sur Instagram et YouTube**

Plus que jamais, le web est visuel : la jeune génération de consommateurs privilégie YouTube et Instagram aux autres médias. Leur approche est bien différente de celle à appliquer sur Facebook par exemple. Venez dompter ces deux médias!

NEW

## UN PARCOURS D'ÉVOLUTION : C'EST QUOI ?

Vous souhaitez maîtriser une compétence spécifique à votre fonction pour évoluer ?

Optez pour le parcours d'évolution ! Ce processus d'acquisition des compétences vous permet en quelques séances seulement de maîtriser une compétence précise de votre fonction.

Au terme de l'ensemble du parcours vous recevez un **CERTIFICAT SPECIFIQUE**.

Ces parcours s'organisent **sur demande**.

**N'hésitez pas à  
contacter votre  
consultant.e.**

# Voici les parcours d'évolution proposés cette année :

## **PARCOURS DE BASE :**

### **Œnologie :**

L'objectif de ce parcours est d'améliorer vos connaissances en œnologie de base. Vous pourrez ainsi mieux conseiller vos clients et donc mieux vendre. L'intérêt est également de pouvoir mieux s'occuper de la cave à vin et de se préparer aux cours d'œnologie plus poussés afin d'assister le sommelier voir même de le devenir.

Ce parcours compte **5 modules de 4 heures** :

- La vinification en blanc, rouge et rosé.
- Le débouchage (vertical, horizontal) des vins et champagnes et les règles de service.
- Les accords vins / mets classiques.
- La création et la gestion d'une carte des vins.
- La verrerie, l'étiquette, les bouteilles, le carafage, le décantage...

## Fromages :

Au cours de ces modules de formation, vous améliorez vos connaissances sur les produits pour conseiller efficacement vos clients et donc mieux vendre. Vous développez également vos compétences en service du fromage.

Ce parcours compte **2 modules de 4 heures** :

- Les différentes familles de fromages que l'on trouve sur un plateau au restaurant (Théorie) : les croutes lavées, les pâtes persillées, les pâtes molles à croûtes fleuries, les pâtes pressées cuites, les pâtes pressées non cuites, les chèvres et les fromages frais.
- Le service du fromage (Pratique) : le dressage de la planche, la présentation au client, la découpe et le dressage de l'assiette en salle.

## Desserts et pâtisseries :

Lors de ce parcours dédié aux douceurs de fin de repas, vous réalisez divers desserts classiques. L'objectif est de voir ou revoir les bases de la pâtisserie qui peuvent être déclinées dans beaucoup d'autres desserts. Au terme des modules de formation, vous serez capable de proposer une série de desserts « maisons » à vos clients.

Ce parcours compte **4 modules de 4 heures** :

- Le Saint honoré et le Paris Brest.
- Le misérable et le Javanais.
- Les bûches de Noël.
- Les tatins.

## PARCOURS DE PERFECTIONNEMENT

### Repas à emporter : en « Take-away »

Ce parcours vous donne toutes les astuces et les règles à respecter pour proposer des repas à emporter à vos clients : les produits, les cuissons, les emballages, les fiches techniques de réchauffe et de dressages...

Ce parcours compte **3 modules de 4 heures**.

- Un menu 3 services à emporter : les produits, cuissons et garnitures pour une réchauffe simple.
- Des plats à emporter « Plat du jour » : les emballages pratiques et les fiches techniques de réchauffes et de dressages.
- Un Menu de fêtes Bistronomique à emporter : Réalisation d'un menu festif, les emballages et les fiches techniques.

### Végétarien

L'objectif de ce parcours est d'approfondir votre connaissance de l'alimentation végétarienne et de répondre aux attentes de cette clientèle de plus en plus nombreuse. Une attention particulière est évidemment portée aux apports pour la santé.

Ce parcours compte **6 modules de 4 heures**.

- Les protéines végétales et leur apport dans un régime végétarien.
- Le sans gluten et sans ovo-lacto.
- Les différentes cuissons des légumes : Lactofermentation, au foin, au sel, sous vide...
- Le tempeh, le tofu et seitan : les secrets de fabrication.
- Les céréales et graminées.
- Les desserts originaux et végétariens.

NEW

# LES ATELIERS CRÉATIFS : C'EST QUOI ?

Plus encore que des formations, ces ateliers ont pour objectif de vous mettre à l'action pour développer votre créativité!

Vous échangez avec les formateurs et les autres participants pour véritablement « créer »!

Les mots d'ordre sont : innovation et inventivité!

## Les truffes d'hiver

La truffe, perle rare, évoque d'emblée dans nos esprits le prestige et le raffinement.

Rejoignez-nous pour découvrir tous les mystères de ce champignon souterrain, afin de pouvoir le choisir, le cuisiner et le conserver.

	Lu 25 janvier	14h – 18h
	Jambes	
	E. Lindelauf	

NEW

## La cuisson en vessie

Comme à Top Chef apprenons ou réapprenons à réaliser une cuisson en vessie.

Une poularde demi -deuil en vessie de Paul Bocuse. C'est un classique que l'on se doit de savoir réaliser quand on est un chef, Non ?

	Ma 02 février	14h – 18h
	Dinant	
	Me 24 novembre	14h – 18h
	Mons	
	F. Deroppe	

NEW

## Les différentes techniques et créativité en restauration

Rejoignez-nous dans ce module de perfectionnement et de développement créatif.

Les mots d'ordre sont : partage, découverte de nouvelles textures, saveurs et techniques et évidemment la mise à l'honneur de la créativité culinaire!

	Lu 15 mars	14h – 18h
	Spa	
	A. Deffoin	

**NEW**

## L'art de la table

La décoration de la table joue un rôle important dans l'expérience positive que vos clients vont passer dans votre établissement et permet de vous démarquer de votre concurrence.

Ce module vous apporte, par la pratique, les règles du dressage d'une table de restaurant ainsi que des conseils pour composer une décoration de table chaleureuse et fleurie.

	Lu 07 juin	14h – 18h
	Seneffe	
	E. Van Royen et M. Lemaire	

**NEW**

## La soupe Elysée (soupe VGE) de Paul Bocuse

Paul Bocuse s'est inspiré de deux recettes pour créer la soupe VGE : une soupe au poulet et au bœuf agrémentée d'une râpée de truffes de paysans ardéchois et une truffe recouverte d'un feuilletage que lui servit Paul Haeblerin lors d'une partie de chasse en Alsace. « J'ai simplement mélangé les deux recettes », déclara-t-il à Valéry Giscard d'Estaing.

	Lu 13 septembre	14h – 18h
	Brabant Wallon	
	F. Deroppe	

## Réalisation de sauces « comme Yannick Alléno »

Yannick Alléno, le célèbre chef 3 étoiles au Guide Michelin est mis à l'honneur lors de cette formation. Vous réalisez quelques-unes de ses recettes de cuisine française, les adaptez pour enfin les dégustez.

	Me 15 septembre	14h – 18h
	Wallonie Picarde	
	Lu 18 octobre	14h – 18h
	Dinant	
	F. Deroppe	



# Les clients

- P. 36.....Accueillir et fidéliser le client et décupler vos profits
- P. 36.....Gestion des agressions verbales et physiques
- P. 37.....Gérer les plaintes des clients et trouver des solutions adéquates
- P. 37.....Comprendre et influencer le comportement du client
- P. 37.....Nouveaux défis et polyvalence pour un accueil réussi

### Accueillir et fidéliser le client et décupler vos profits

Si vous offrez à votre client une expérience de qualité au sein de votre établissement, il reviendra, et votre chiffre d'affaire augmentera. Un excellent accueil, un service irréprochable et un sourire en toutes circonstances, ce sont là les fondements d'une attitude professionnelle qui met chaque client au centre des préoccupations et surtout, qui lui donne envie de vous revoir.

	Lu 11 janvier	9h - 17h
	Liège	
	Elan Languages	

### Gestion des agressions verbales et physiques

L'agressivité devient de plus en plus courante. Les clients actuels sont beaucoup plus critiques et communiquent plus vite leur mécontentement. Entre l'expression d'un désaccord et l'agressivité la frontière est parfois mince. Notre formateur aborde avec vous les question suivantes :

- Quelles techniques me permettent de gérer un comportement agressif?
- Quel est l'impact de ma communication non-verbale?
- Comment désamorcer une situation tendue ou calmer mon interlocuteur?
- Comment modifier positivement le comportement agressif d'un client?

	Lu 08 février	9h - 17h
	Jambes	
	Crime Control	

## Gérer les plaintes des clients et trouver des solutions adéquates

Devoir gérer une plainte d'un client fait malheureusement partie de vos réalités... Il est primordial de savoir réagir pour ramener le calme, rendre la communication constructive et apporter une réponse appropriée voir transformer cette plainte en opportunité. Lors de cette journée, sont abordées : les étapes de la gestion des plaintes, l'écoute active, l'empathie, l'assertivité,...

## Comprendre et influencer le comportement du client

Que ce soit des services ou des produits, nous sommes amenés à vendre. Pourtant, nous éprouvons parfois la difficulté à faire passer notre message : par où commencer?, quoi dire et comment?, quoi faire et comment?

Il est primordial d'abord de comprendre notre client pour ensuite veiller à « l'emballage » de nos messages et à leur contenu.

## Nouveaux défis et polyvalence pour un accueil réussi

Dans un secteur en mutation, nous devons faire face à de nouveaux enjeux, allant de la conjonction du numérique à la dimension humaine, aux nouvelles attentes de la clientèle : les émotions, la recherche d'expériences originales et la soif de découvertes.

Cette journée vous propose une immersion concrète pour mieux vous adapter aux clients.

	Lu 01 mars	9h - 17h
	Spa	
	Comprehensive Empowerment	

	Ma 25 mai	9h - 17h
	Jambes	
	Comprehensive Empowerment	

	Lu 11 octobre	9h - 17h
	Nivelles	
	DRC Coaching	

38



# Le développement personnel et interpersonnel

NEW

P. 40 ..... Booster son potentiel dans sa fonction (jobcrafting)

NEW

P. 40 ..... Communiquons viralement!

P. 40 ..... Gérer et éviter les conflits

P. 41 ..... Stress, équilibre personnel et bien-être dans son job

P. 41 ..... Ecoute active pour améliorer sa communication

NEW

P. 41 ..... Organiser son travail sur le terrain et gérer la polyvalence

P. 41 ..... Augmentez votre résistance au stress lié à votre fonction

NEW

### Booster son potentiel dans sa fonction (jobcrafting)

Utilisez une technique créative pour modeler son travail permettant ainsi à garantir une fonction pertinente et motivante. Des petits changements pour une optimisation de son rôle professionnel et une valorisation de ses talents. Le jobcrafting vous permet de faire évoluer votre job en fonction de votre vie.

NEW

### Communiquons viralement!

De nouveaux enjeux sont aux portes de nos établissements. Il faut s'adapter, prendre les bonnes décisions et repenser nos schémas professionnels en préservant l'âme de nos produits ainsi que celle des personnes qui représentent notre activité. Nous vous proposons des outils simples et efficaces afin de permettre la convivialité, l'échange avec les clients et de mesurer son expérience. Il est primordial de générer un climat non anxiogène tout en garantissant un service de qualité par un personnel rassuré et rassurant en s'aidant d'outils communicationnels adaptés et de gestes professionnels affirmés.

### Gérer et éviter les conflits

Cette formation très interactive et basée sur des exemples concrets, vous apporte une compréhension approfondie des mécanismes du conflit et surtout vous donne des moyens efficaces pour les gérer et les éviter au quotidien.

	Lu 25 janvier	9h – 17h
	Nivelles	

	Ma 02 mars	9h – 17h
	Jambes	

	DRC Coaching	
---	--------------	--

	Ma 09 février	9h – 17h
	Waterloo	

	DRC Coaching	
---	--------------	--

	Lu 03 mai	9h – 17h
	Mons	

	Teampower	
---	-----------	--

## Stress, équilibre personnel et bien-être dans son job

Vous vous sentez stressé(e), débordé(e), sous pression, fatigué(e), surmené(e)? Vous éprouvez des difficultés à gérer votre stress quotidien? Vous désirez mieux gérer votre stress et trouver un équilibre? Alors, rejoignez-nous!

Orientée sur le pragmatisme, cette formation vous donne les clés de compréhension de la mécanique du stress, mais également des outils concrets pour le maîtriser et prendre du recul.

## Ecoute active pour améliorer sa communication

Comment *pratiquer l'écoute active*? Comment faire preuve de flexibilité et réagir en s'adaptant à ce que l'on a entendu?

Cette formation s'adresse à tout collaborateur désirant gagner en confort relationnel et développer son sens de l'écoute et de la communication pour faciliter la collaboration entre collègues, collaborateurs externes, supérieurs hiérarchiques, clients,...

NEW

## Organiser son travail sur le terrain et gérer la polyvalence

Cette formation s'articule autour des étapes clés de la gestion du temps, des lois du temps et de la différence entre l'urgent et l'important. Vous y trouverez également quelques outils pour faciliter l'expression d'un message difficile ainsi que quelques techniques de feedback.

## Augmentez votre résistance au stress lié à votre fonction

Ressentir de temps en temps du stress, s'inscrit dans la normalité quotidienne. Mais lorsque qu'il échappe à notre contrôle, nous atteint et provoque des dégâts, nous en subissons tous les conséquences. Comme le prix à payer est toujours trop élevé, nous devons agir.



Lu 07 juin

9h – 17h



Spa



Home Made Company



Me 22 septembre

9h – 17h



Jambes



Teampower



Lu 04 octobre

9h – 17h



Jambes



Upskill



Lu 06 décembre

9h – 17h



Tubize



Comprehensive Empowerment

42



# La collaboration

## Le travail d'équipe

- P. 44 ..... Améliorer la communication interne : cohésion d'équipe
- P. 44 ..... Travailler en équipe : les clés d'une équipe performante
- P. 45 ..... Collaborer pour mieux réussir
- P. 45 ..... Les compétences organisationnelles propres à l'Horeca (avec plateau de jeu)
- P. 45 ..... Apprendre à réguler les conflits avec diplomatie
- P. 46 ..... Mieux communiquer pour limiter le risque de conflits

## La gestion d'équipe et le management

- P. 46 ..... Les 6 clés du manager pour développer l'autonomie des collaborateurs
- NEW** P. 47 ..... Comment favoriser un climat de travail favorable à la motivation et à la performance?
- NEW** P. 47 ..... La psychologie du management

## Le travail d'équipe

### Améliorer la communication interne : cohésion d'équipe

Dans votre entreprise, il existe des « points de rupture » entre les différents services.

L'origine de ces tensions se situe principalement dans le manque de qualité de la communication entre ces services.

Au cours de cette formation, vous découvrez la communication inter-services : une méthode participative de recherche de solutions, spécifique au fonctionnement en réseau de l'entreprise et fondée sur l'instauration de la relation du « service à rendre » entre les différents départements.

Résultat? Une meilleure collaboration, un meilleur fonctionnement de l'entreprise et plus d'efficacité.

	Lu 29 mars	9h – 17h
	Bomal	
	Teampower	

### Travailler en équipe : les clés d'une équipe performante

Cette formation est bénéfique pour toute personne travaillant en équipe et souhaitant améliorer les résultats de sa « team » et mieux collaborer. La formation aborde les 10 clés d'une équipe performante :

- La différence entre « un groupe d'individus » et « une équipe ».
- La dynamique et la communication d'une équipe de travail performante.
- L'expression des talents individuels au profit des objectifs communs.
- Le rôle de chacun et la mise en place de relations constructives,...

	Lu 19 avril	9h – 17h
	Aywaille	
	Elan Languages	

## Collaborer pour mieux réussir

Travailler en équipe ou en solo? Collaborer ou jouer la carte de la compétition?

Ce module, d'une ½ journée, vise à développer des stratégies de collaboration, d'en identifier les avantages et d'en faire un réel atout pour l'ensemble de l'équipe et les clients.

Venez découvrir les notions et réaliser une mise en situation afin de mieux travailler ensemble pour mieux réussir.

## Les compétences organisationnelles propres à l'Horeca (avec plateau de jeu)

Ce module vous permet, via un jeu de société collaboratif et interactif, des mises en situation, des études de cas, des jeux de rôle, des partages d'expérience et d'un apport théorique de renforcer l'axe de la technicité par le développement de compétences organisationnelles (individuelles ou d'équipe), nécessaires au bon fonctionnement du service sans entraver les compétences relationnelles envers le client.

## Apprendre à réguler les conflits avec diplomatie

Communiquer est une activité permanente et naturelle. Nous ne sommes pas obligés d'être d'accord sur tout pour que tout se passe bien. Parfois hélas, nos discussions dérapent et font place à l'expression de croyances, de préjugés, de stéréotypes et de jugements. Nos intérêts divergent, nos styles déplaisent, nos valeurs s'opposent. Nous ne sommes pas loin d'un conflit.

L'objectif de cette formation est de vous outiller afin d'anticiper les conflits et de les aborder de façon constructive.

	Ma 11 mai	9h – 13h
	Mons	
	Upskill	

	Lu 20 septembre	9h – 17h
	Spa	
	A. Leponce	

	Ma 23 novembre	9h – 17h
	Louvain-la-Neuve	
	Comprehensive Empowerment	

### Mieux communiquer pour limiter le risque de conflits

Comment pratiquer l'écoute active? Comment faire preuve de flexibilité et réagir en s'adaptant à ce que l'on a entendu.

Cette formation s'adresse à tout collaborateur désirant gagner en confort relationnel et développer son sens de l'écoute et de la communication pour faciliter la collaboration entre collègues, collaborateurs externes, supérieurs hiérarchiques, clients,...

Les techniques de communication verbales et non-verbales permettent d'accorder une attention continue et permanente à son interlocuteur.

	Lu 13 décembre	9h - 17h
	Tournai	
	Teampower	

## La gestion d'équipe et le management

### Les 6 clés du manager pour développer l'autonomie des collaborateurs

Vous souhaitez un mode d'emploi pour mieux former et coacher votre équipe afin qu'elle puisse gagner en efficacité et en autonomie? Cette formation est pour vous.

Vous voyez entre-autres :

- La gestion des priorités en management
- La communication efficace et assertive ainsi que le feedback constructif
- Les trucs et astuces pour former vos collaborateurs et travailler sur leur motivation afin de pouvoir déléguer.

	Me 03 mars	9h - 17h
	Nivelles	
	Ma 16 mars	9h - 17h
	Liège	
	ETH	

NEW

## Comment favoriser un climat de travail favorable à la motivation et à la performance ?

1 salarié sur 5 serait de moins en moins motivé au travail et la crise sanitaire a certainement aggravé cette situation. C'est grave? Oui, si vous ne faites rien pour changer cette situation qui va faire fuir vos clients. Non, si vous décidez de mettre en place un plan d'action en concertation avec votre équipe.

Gardons en mémoire ce que nous dit Antoine de Saint Exupéry : « Quand tu veux construire un bateau, ne commence pas par rassembler du bois, couper des planches et distribuer du travail, mais réveille au sein des hommes le désir de la mer grande et belle. »

NEW

## La psychologie du management

Au cours de cette formation, nous abordons les techniques de la transmission d'un feed-back efficace (basé sur le modèle D.E.C.I.D : Diagnostic, engagement, compréhension et délai) ainsi que celles d'un bon briefing (présentation d'une matrice utile à la préparation d'un briefing). Cette formation très pratique vous permettra de faire passer un message clair et efficace à vos collaborateurs.

	Ma 27 avril et 11 mai	9h - 17h
	Jambes	
	Elan Languages	

	Lu 08 novembre	9h - 17h
	Bomal	
	Ad(d)valorem	

48



# La rentabilité : la vente et la gestion

**P. 50** ..... Confinement, si ça recommence, comment pérenniser nos activités ?

**P. 50** ..... Une carte de restaurant à succès, calculer ses prix et gérer ses coûts pour une meilleure rentabilité

**P. 50** ..... Les outils de gestion efficaces dans le secteur hôtelier pour une meilleure rentabilité

**P. 51** ..... Calcul des prix et des coûts pour une meilleure rentabilité

**NEW**

**P. 51** ..... Gestion de crise et planification de la continuité des affaires

**P. 51** ..... La vente adaptée à l'Horeca

**DIST.**

**P. 51** ..... Revenue Management

### Confinement, si ça recommence, comment pérenniser nos activités ?

Pouvoir réagir rapidement et efficacement lors d'un éventuel confinement sont des conditions essentielles pour pérenniser l'activité de l'entreprise.

Notre formateur aborde avec vous les mesures opérationnelles, financières, commerciales et sociales à mettre en place directement.

	Je 14 janvier	9h – 17h
	Jambes	
	Ma 23 février	9h – 12h
	<b>FORMATION DISTANCIELLE</b>	
	B&B consulting	

### Une carte de restaurant à succès, calculer ses prix et gérer ses coûts pour une meilleure rentabilité

Pour permettre la meilleure rentabilité de votre établissement, il est primordial de fixer au mieux les prix de vente. Mais comment faire ? Selon plusieurs critères : le marché recherché, la structure de coût et les objectifs financiers de votre établissement.

Au départ de votre carte, on vous apprend à respecter le principe d'Omnès et on vous présente des techniques de calcul facilement applicables et reproductibles.

	Lu 08 février	9h – 17h
	Mons	
	ETH	

### Les outils de gestion efficaces dans le secteur hôtelier pour une meilleure rentabilité

La gestion d'une exploitation hôtelière ou d'un département ne s'improvise pas. Tout manager ou responsable (fonctionnel ou opérationnel) souhaite perfectionner la gestion de son service ou de son département en alliant le pilotage des performances et les bonnes décisions de gestion. Venez améliorer votre rentabilité en maîtrisant les outils de gestion efficaces propres à l'Horeca!

	Ma 16 mars	9h – 17h
	Jambes	
	B&B consulting	

## Calcul des prix et des coûts pour une meilleure rentabilité

Maîtriser des outils efficaces pour calculer les prix de vente et rationaliser les coûts est le moyen indispensable pour assurer la meilleure rentabilité possible. Nous aborderons des techniques d'analyse et de calculs simples qui vous assureront une offre de service attractive et rentable.

NEW

## Gestion de crise et planification de la continuité des affaires

Chaque entreprise peut être confrontée à une crise interne et externe, et la partie la plus importante pour surmonter avec succès une crise est la détection précoce des signes d'alerte et la préparation à la crise. Cette formation vous donnera des outils pratiques et efficaces pour mieux appréhender un contexte de crise.

## La vente adaptée à l'Horeca

Vous travaillez en contact avec des clients et vous êtes amené à vendre des services ou des produits dans votre établissement Horeca? Ce n'est pas toujours simple de conseiller et de vendre dans ce secteur spécifique. Lors de ce module, nous vous aidons à améliorer vos techniques de vente tout en gardant à l'esprit que le plus important dans nos métiers c'est d'offrir un service de qualité.

DIST.

## Revenue Management

Le revenue management est un système qui vous permet d'optimiser votre revenu en sachant quelle chambre, quel service ou quelle table vendre à quel client, à quel tarif et sous quelles conditions. Cette formation vous permet d'acquérir les notions nécessaires pour la mise en place d'un revenue management efficace.

 Lu 03 mai	9h – 17h
 Waterloo	
 B&B Consulting	

 Ma 04 mai	9h – 17h
 Liège	
 B&B Consulting	

 Ma 01 juin	9h – 17h
 Jambes	
 ETH	

 Ma 19 octobre	9h – 12h
 <b>FORMATION DISTANCIELLE</b>	
 B&B Consulting	



# Communication et marketing

P. 54 ..... Développer l'expérience-client pour fidéliser et se démarquer de ses concurrents

NEW

P. 54 ..... Le marketing à l'ère du digital et de l'après Covid

P. 55 ..... Comprendre et anticiper le parcours du client sur le Web – spécial restaurants

NEW

P. 55 ..... Comprendre et influencer le comportement client

DIST.

NEW

P. 55 ..... Performer sur Youtube et Instagram

P. 56 ..... La photographie culinaire

DIST.

P. 56 ..... Fidéliser sa clientèle et développer son Marketing sur Facebook

P. 56 ..... Optimiser votre référencement sur internet et les réseaux sociaux afin d'augmenter votre popularité et votre visibilité

NEW

DIST.

P. 57 ..... Gérer sa réputation en ligne et devenir gagnant avec les sites d'avis

P. 57 ..... Techniques de vente : générer des profits grâce au nouveau marketing digital

## Développer l'expérience-client pour fidéliser et se démarquer de ses concurrents

Aujourd'hui, dans un environnement ultra-concurrentiel, ce qui fait la différence entre deux établissements aux yeux du consommateur, c'est l'expérience qu'il va vivre. Nous sommes en effet passés dans l'ère de l'économie de l'expérience, après avoir connu celle de l'économie des services qui ne suffit plus aujourd'hui pour se démarquer et satisfaire les clients. En outre, une expérience-client réussie est le gage d'un consommateur fidélisé et, surtout, qui parlera positivement de vous, particulièrement sur la toile!

	Ma 19 janvier	9h - 13h
	Liège	
	Cogiteur.com	

NEW

## Le marketing à l'ère du digital et de l'après Covid

De nombreuses entreprises du secteur de l'Horeca ont subi les conséquences du Covid-19.

Toutefois, cette période est l'occasion de repenser et de redéfinir sa stratégie de marketing digitale pour mieux repartir et trouver de nouvelles opportunités.

- Comment utiliser efficacement le social marketing après la crise du covid-19.
- Comment créer une stratégie de marketing digitale afin d'optimiser sa visibilité.
- Ce qu'il faut faire et ne pas faire.
- Workshop : Mise en pratique.

	Lu 01 février	9h - 17h
	Jambes	
	ElaN Languages	

## Comprendre et anticiper le parcours du client sur le Web – spécial restaurants

Entre les moteurs de recherche, les sites d'avis, les médias sociaux et les sites web, comprendre comment nos clients accèdent à notre offre est primordial pour être présent de manière efficace et performante. Nous découvrons l'e-marketing dans tous ses états depuis le point de vue du client, trop souvent méconnu, et qui constitue pourtant la clé de la réussite de votre présence sur Internet!

NEW

## Comprendre et influencer le comportement client

DIST.

Offrir un produit qui répond aux besoins des clients est une étape essentielle dans la bonne commercialisation de votre offre commerciale. Lors de cette formation vous aurez l'occasion de comprendre le fonctionnement du client-acheteur, et maîtriser les différentes techniques qui vous permettront d'offrir le bon produit au bon profil client.

NEW

## Performer sur Youtube et Instagram

DIST.

Le Web devient plus que jamais visuel avant d'être textuel. YouTube et Instagram, respectivement devenus les deuxième et troisième médias sociaux les plus populaires en sont le plus bel exemple.

Encore faut-il le connaître et en maîtriser les subtilités. Ils se prêtent particulièrement au secteur Horeca qui peut y trouver un canal de promotion original et évident.

	Ma 02 mars	9h – 13h
	Liège	
	Cogiteur.com	

	Je 22 avril	9h – 12h
	FORMATION DISTANCIELLE	
	B&B Consulting	

	Ma 25 mai	9h – 12h
	FORMATION DISTANCIELLE	
	Cogiteur.com	

## La photographie culinaire

L'image de ses plats, de son environnement comme élément d'attraction et de valorisation. Comment susciter des émotions, l'attrait du regard, la curiosité, l'envie de venir goûter? Tant de facettes à mettre en photos. Quand l'image raconte une histoire de goût, de beauté, de personnalité... Cette formation s'adresse à un public n'ayant pas ou peu de connaissance dans la mise en valeur de sa carte de restaurant.

	Lu 20 septembre	9h – 13h
	Nivelles	
	DRC Coaching	

DIST.

## Fidéliser sa clientèle et développer son marketing sur Facebook

Bien utilisé, Facebook peut être un redoutable outil de fidélisation. Pour réussir dans cette voie, il faut néanmoins avoir une stratégie de contenus susceptibles d'éveiller l'intérêt et l'interaction auprès de ses publics. Nous vous proposons de mieux penser vos contenus et de toucher votre public de manière plus efficace.

	Ma 21 septembre	9h – 12h
	<b>FORMATION DISTANCIELLE</b>	
	Cogiteur.com	

## Optimiser votre référencement sur internet et les réseaux sociaux afin d'augmenter votre popularité et votre visibilité

Aujourd'hui, le nombre d'utilisateurs des réseaux sociaux et de Google ne cesse d'augmenter : le web est l'endroit idéal pour faire la publicité de son établissement en augmentant sa visibilité et sa popularité. Mais comment s'y prendre?

- Media marketing web pour l'Horeca.
- Quel media utiliser pour votre public cible et avec quel contenu?
- Comment optimiser son référencement?
- Où et comment se positionner efficacement.
- Facebook, Instagram,... Quel réseau social choisir pour être visible efficacement.
- Workshop : Mise en pratique.

	Lu 04 octobre	9h – 17h
	Seneffe	
	ElaN Languages	

NEW

DIST.

## Gérer sa réputation en ligne et devenir gagnant avec les sites d'avis

Qu'on les apprécie ou pas, les sites d'avis sont une réalité avec laquelle il faut composer. Au-delà des idées reçues et des frustrations liées à certains commentaires des clients, ils constituent aussi une formidable opportunité marketing que nous vous proposons de découvrir.

## Techniques de vente : générer des profits grâce au nouveau marketing digital

Cette formation vous apporte une meilleure compréhension des attentes actuelles de vos clients sur internet, et donc leurs comportements d'achat. Nous abordons les 5 étapes clés du parcours client :

- Les nouveaux parcours client.
- Internet le meilleur ami de votre force de vente.
- Faire évoluer les pratiques commerciales à l'ère du digital.
- Les nouvelles attentes des consommateurs à l'ère du digital.
- Les rôles et besoins de votre force de vente à l'ère du digital.



Ma 09 novembre 9h – 12h



**FORMATION DISTANCIELLE**



Cogiteur.com



Lu 13 décembre 9h – 17h



Spa



ElaN Languages

58



# L'informatique et la bureautique

**P. 60**.....Word – expérimenté

**P. 60**.....Word – niveau 1

**P. 61**.....Excel – niveau 2

## Word – expérimenté

Vous maîtrisez déjà les bases de Word (ou vous avez suivi le premier module) et vous voulez continuer votre apprentissage pour maîtriser de longs documents? Venez suivre ce module afin d'apprendre à créer des mises en page élaborées et harmonieuses : numéroter les titres et les pages, générer la table des matières, personnaliser et illustrer vos documents (images, objets Excel, tableaux), modifier les styles, utiliser les notes de bas de page, créer une belle page de garde, des en-têtes et pieds de page,...



Lu 10 mai	9h – 13h
-----------	----------



Liège
-------



Quality training
------------------

## Word – niveau 1

Cette formation pratique d'initiation à l'outil Word vous permet de créer, modifier et enregistrer un document, de gérer la mise en page et de maîtriser les options de correction automatique ainsi que la grammaire et l'orthographe.



Lu 15 novembre	9h – 13h
----------------	----------



Seneffe
---------



Quality training
------------------

## EXCEL – niveau 2

Cette formation est dédiée aux fonctions principales proposées par Excel. Le programme se décline comme suit :

- Rapide rappel axé sur le concept des fonctions.
- Les fonctions conditionnelles.
- Formules 3D : effectuer des calculs en utilisant les données de plusieurs feuilles.
- Fonctions spécifiques : rechercher une valeur dans une base de données (Lookups), utiliser des fonctions temporelles (Today, Now, Date,...), fonctions Texte, fonctions imbriquées intéressantes (avec Match, Index,...), création et gestion des scénarios.
- Nombreux trucs et astuces.



Lu 07 juin

9h – 13h



Jodoigne



Lu 06 décembre

9h – 13h



Seneffe



Quality training

62



# Les compétences professionnelles

## **RESTAURATION**

P. 64 ..... Cuisine

P. 84 ..... Salle et Bar

## **HEBERGEMENT**

P. 98 ..... Réception et management hôtelier

P. 100 .... Housekeeping

# RESTAURATION

## **CUISINE**

- P. 65 ..... Les mises en bouche
- P. 66 ..... Cuisine d'ailleurs
- P. 70 ..... Viandes / volailles
- P. 72 ..... Poissons / crustacés
- P. 74 ..... Légumes
- P. 75 ..... Menus / plats
- P. 79 ..... Sucrés et pains de table
- P. 82 ..... Technique



## Les mises en bouche

NEW

### Un menu tapas en 7 services

Les possibilités de tapas sont innombrables : légumes, viandes, poissons, crustacés, charcuterie,...

Au terme de cet atelier, vous serez à même de réaliser un menu complet de délicieuses tapas. De quoi agrémenter la carte de votre établissement et proposer un choix varié à vos clients friands de cette gastronomie espagnole.

### Les mises en bouche estivales

Venez faire le plein d'idées de recettes de mises en bouche savoureuses proposant des associations de saveurs harmonieuses. L'importance est évidemment donnée à l'utilisation de produits de saison. Notre chef, vous explique toutes les étapes de la conception à la réalisation en passant par la présentation.

### Les mises en bouche sur un air de fête

Vous réalisez un panel de mises en bouches pour vos fêtes de fin d'années. Les mots d'ordre de cet atelier culinaire : harmonie de saveurs et produits raffinés pour des mises en bouches festives.

	Ma 27 avril	14h – 18h
	Wallonie Picarde	

	Ma 08 juin	14h – 18h
	Nivelles	
	M. Hubaut	

	Me 19 mai	14h – 18h
	Perwez	
	M. Mainville	

	Ma 30 novembre	14h – 18h
	Mons	
	M. Mainville	

## Cuisine d'ailleurs

**NEW**

### Les salades du monde : Inde, Maroc, Mexique, Grèce

Pourquoi ne pas proposer des salades gourmandes à vos clients ?

L'objectif de cette formation est de vous permettre de maîtriser les salades internationales tout en revisitant la présentation pour le plaisir de vos clients.



Ma 09 février

14h – 18h



Jambes



M. Mainville

### Cuisine fusion entre Asie et Occident

Pourquoi ne pas mettre dans vos plats une touche 'd'ailleurs' et confronter plusieurs cuisines, cultures et techniques étrangères pour plus d'originalité ? Le chef vous propose de découvrir des recettes à influences asiatiques avec des combinaisons de produits occidentaux ou à l'inverse d'inclure dans vos plats occidentaux des sauces et condiments d'Asie.



Ma 02 mars

14h – 17h30



Mons



T. Boottawong « Top Thai »

**NEW COACH**

### Les sushis : la cuisson du riz, les découpes de poissons, le montage

Savoir réaliser ce mets emblématique de la cuisine japonaise demande une certaine dextérité et le respect de certaines règles : la cuisson du riz, les découpes de poissons, les produits, le montage, ... En suivant cette formation et les précieux conseils de notre formatrice, les sushis n'auront plus de secrets pour vous.



Lu 15 mars

14h – 18h



Perwez



Y-Y Pan « Le Bégonia »

## Le teppaniaki et la plancha

Venez découvrir les multiples possibilités de la cuisson teppaniaki et plancha.

Notre chef vous explique quels aliments choisir, comment les cuire et comment combiner les sauces et condiments afin de réaliser des recettes et sublimer vos assiettes.

NEW

## La cuisine de Sicile

Fabio Marullo du restaurant «Chez Fabio» vous propose une découverte des saveurs de son pays : un voyage culinaire de plats à base de produits divers comme du poisson, des crustacés, des légumes ou de la viande. Des recettes du soleil pour le plaisir de vos clients.

NEW

## Street food d'Asie

Dans cette formation, découvrez et réalisez avec le chef les recettes immanquables de la cuisine Street food d'Asie du Sud-Est : le « phad thai » (nouilles sautées façon thaïlandaise), les innombrables soupes de nouilles, pâtes et bouillons ou encore les plats populaires du Vietnam tel que le « banh xeo » (galette vietnamienne) ou la pâte « rôtie » sucrée ou salée!



Lu 19 avril

14h – 17h30



Nivelles



T. Boottawong «Top Thai»



Me 05 mai

14h – 18h



Jambes



F. Marullo «Chez Fabio»



Lu 14 juin

14h – 17h30



Mettet



T. Boottawong «Top Thai»

NEW

### Les classiques de la cuisine provençale : bouillabaisse, ratatouille, pissaladière et socca, soupe au pistou

La cuisine provençale est riche en saveur et gorgée de soleil.

Venez réaliser quelques recettes typiques et dans la pure tradition culinaire provençale : Bouillabaisse, Ratatouille, Pissaladière et Socca ou encore Soupe au pistou. Notre chef vous explique quels produits utiliser, les techniques de préparations et les modes de cuisson pour réussir ces mets.



Me 16 juin

14h – 18h



Jambes



M. Mainville

NEW

### Les tajines

Durant cette formation, vous réalisez des tajines (végétariens, à la volaille, à l'agneau ou au poisson) de façon traditionnelle. Notre chef vous explique les produits nécessaires, les différentes techniques (et leurs intérêts), les modes de préparation mais aussi l'importance de la présentation des tajines.



Ma 14 septembre

14h – 18h



Brabant Wallon



M. Mainville

**NEW**

## Street food japonaise

Au Pays du Soleil levant, la gastronomie de rue est Reine. Venez concocter avec le Chef les recettes populaires telles que les «ogonomiyaki» (galettes de choux), les savoureuses «takoyaki» (boules de poulpe grillées), diverses grillades «yakitori» et encore des sauces d'accompagnement comme le «yakniku».



Lu 18 octobre

14h – 17h30



Wallonie Picarde



T. Boottawong «Top Thai»

**NEW**

## Le risotto et ses secrets

Le risotto, l'un des plats typiques de la cuisine italienne comprend évidemment du riz mais peut être agrémenté d'une multitude d'aliments (champignons, fruits de mer, légumes, chorizo, parmesan...). Fabio Marullo, chef du restaurant «Chez Fabio», vous prodigue ses précieux conseils et vous donne tous les secrets d'un risotto réussi comme le choix du riz et du bouillon de cuisson, les étapes à respecter et surtout... la patience.



Me 20 octobre

14h – 18h



Jambes



F. Marullo «Chez Fabio»

# Viandes / volailles

NEW

## Quelques plats autour du veau

Cette formation permet de découvrir le plaisir gustatif du veau à travers de diverses préparations. Vous réalisez de belles assiettes composées autour de plusieurs morceaux de veau.

Mise en avant de ce produit de qualité, réalisation, dressage travaillé et dégustation.

	Lu 29 mars	14h – 18h
	Liège	
	M. Hubaut	

NEW

## 3 recettes de gibiers à poils (biche, chevreuil, daguet,...)

Notre formateur aborde avec vous des recettes de gibiers à poils comme la biche, le chevreuil ou encore le daguet. De nouvelles idées à ajouter à votre carte.

	Lu 25 octobre	14h – 18h
	Rochehaut	
	Ma 09 novembre	14h – 18h
	Mons	
	T. Martin	

NEW

## Les abats rouges, les abats blancs : quelques classiques au goût du jour

Nous vous transmettons toutes les astuces pour connaître les différents abats, les préparer et les cuisiner dans les règles.

Nous vous proposons des recettes classiques et certaines plus modernes qui deviendront des plats d'exception sur vos cartes.

## Recettes autour du foie gras

Notre formateur aborde le travail du foie gras pour que vous puissiez présenter à vos clients des plats de fête à base de ce produit d'exception.

Vous réalisez quelques recettes de foie gras poêlé (oie / canard) et dégustez vos réalisations.



Ma 23 novembre

14h - 18h



Rochehaut



F. Deroppe



Lu 29 novembre

14h - 18h



Nivelles



N. Corman

## Poissons / crustacés

**NEW**

### Préparations à base de moules (beignets, gratins, ...)

Monsieur Laloux est le Chef du restaurant «Chez Bouboule» à Dinant, spécialisé dans la cuisine des moules.

Vous réalisez différents plats à base de moules pouvant être conservés et / ou réchauffés : beignets, gratins, croquettes.... Un des objectifs de cette formation est de valoriser l'excédent de commande de moules afin d'éviter les pertes et permettre une rentabilité maximale.



Lu 01 février	14h – 18h
---------------	-----------



Perwez
--------



B. Laloux «Chez Bouboule»
---------------------------

**NEW**

### Le homard : de la bisque au burger

Le Chef de l'Auberge de la ferme à Rochehaut vous propose d'utiliser le homard dans des préparations variées pour permettre une utilisation maximale du produit. Vous abordez les techniques de réalisation et découvrez de nouvelles idées à ajouter à votre carte.



Me 21 avril	14h – 18h
-------------	-----------



Rochehaut
-----------



Lu 29 novembre	14h – 18h
----------------	-----------



Mons
------



J. Boreux «L'auberge de la Ferme»
-----------------------------------

**NEW**

### Idees de plats duo de poissons crus et cuits

Pourquoi ne pas combiner un poisson cru et un poisson cuit au sein de la même assiette? Cet atelier vous apporte des idées de plats proposant cette association pour une alliance originale, avec équilibre et jeux de textures, tout en conservant les goûts premiers. Vous réalisez les préparations, les présentez joliment et les dégustez.



Ma 01 juin	14h – 18h
------------	-----------



Liège
-------



M. Hubaut
-----------

**NEW**

## Les écrevisses et ses différentes préparations

Vous réalisez diverses préparations à base d'écrevisses: des réalisations classiques et plus modernes d'un produit d'exception.

Avec notre chef, vous mettez en pratique les différentes techniques de préparation et dégustez ensuite vos réalisations.



Lu 14 juin

14h – 18h



Brabant Wallon



T. Martin

**NEW**

## Les soupes de poissons et accompagnements (bouillabaisse, chorba, rouille, créole)

Cet atelier vous apporte les astuces pour préparer et cuisiner diverses soupes de poissons (à partir des produits bruts) et leurs accompagnements classiques. Nous proposons les différentes variétés suivant leur pays d'origine comme la bouillabaisse, la chorba, la rouille ou la créole.

Nous mettons une attention particulière à l'utilisation optimale et donc rentable des produits.



Lu 04 octobre

14h – 18h



Brabant Wallon



M. Mainville

**NEW**

## Ecrevisses, tourteaux et langoustines : 3 produits, 9 recettes

Cet atelier culinaire vous permet de connaître ces 3 produits pour pouvoir les travailler et les présenter à votre carte. On vous donne également toutes les astuces « zéro déchets » pour utiliser ces produits au maximum de leurs possibilités pour un profit optimal.



Me 01 décembre

14h – 18h



Liège



M. Mainville

**NEW**

## Les coquillages : amandes de mer, couteaux, bulots,...

Lors de cet atelier culinaire, vous travaillez les coquillages comme les amandes de mer, les couteaux, les bulots,... pour des mets d'exception.

Cet atelier pratique vous propose les différentes techniques de préparation et de cuisson.



Ma 07 décembre

14h – 18h



Jambes



J. Brosteau

# Légumes

## Champignons des bois « de restaurant »

Enoki, Shiitake, Eryngii... Ces noms n'auront plus de secret pour vous ! Le chef vous transmet ses connaissances des champignons des bois (les espèces, les saisons de cueillette...) ainsi que les techniques de cuisson et de préparation selon leurs potentialités gustatives et leurs textures. Vous travaillez les produits et les marier à vos plats.

	Ma 26 octobre	14h – 18h
	Nivelles	
	A. Deffoin	

## La truffe blanche d'Alba et les truffes noires d'automne

Le chef Erik Lindelauf, spécialisé dans la cuisine de la truffe vous communique sa passion de ce produit d'exception. La truffe blanche d'Alba et les truffes noires d'automne seront cuisinées sous diverses textures et méthodes de préparation.

	Lu 29 novembre	14h – 18h
	Liège	
	Lu 13 décembre	14h – 18h
	Nivelles	
	E. Lindelauf	

# Menus / plats

## Les plats de brasserie belges

Lors de cet atelier culinaire, nous vous proposons de réaliser des classiques de la cuisine de brasserie belge mais également de les réinventer en tenant compte des envies actuelles de vos clients. Le chef prépare avec vous quelques plats ou entrées typiques de brasserie en les mettant au goût du jour : Waterzooi, chicon au gratin, carbonade de bœuf, boulet à la Liégeoise...

## Les plats mijotés à la bière

L'objectif de cette formation est de permettre de connaître les différents types de bières et de savoir les travailler en cuisine. Mise en valeur de leurs qualités gustatives.

## Bistronomie – cuisine de terroir

Née de la contraction des noms « bistrot » et « gastronomie », la bistronomie connaît actuellement un grand succès auprès des clients. Notre chef vous donne des idées afin de proposer des plats bistronomiques en utilisant les produits du terroir. Mise en pratique et dégustation.

	Lu 11 janvier	14h – 18h
	Jambes	
	M. Mainville	

	Me 20 janvier	14h – 18h
	Liège	
	F. Deroppe	

	Lu 22 février	14h – 18h
	Nivelles	
	N. Corman	

## La cuisine bistronomique du terroir

Martin Hubaut vous propose de réaliser des plats « de bistrot » en version « gastronomique ». Il vous explique les différentes techniques et vous donne des conseils pour réaliser de belles présentations.

	Me 24 février	14h – 18h
	Rochehaut	
	M. Hubaut	

**NEW**

## Quelques plats en fraîcheur pour l'été en accord avec les fruits

L'objectif de cette formation est de vous permettre d'intégrer, de manière délicate et équilibrée, un fruit dans un plat salé.

Vous réalisez les préparations, les présentez harmonieusement dans l'assiette et enfin... les dégustez.

	Ma 23 mars	14h – 18h
	Lessines	
	Me 19 mai	14h – 18h
	Jambes	
	M. Hubaut	

**NEW**

## Les bowls : pake, bibimpap, bouddha (salades chaudes et froides)

Vous l'avez remarqué, la bowl food a le vent en poupe. Regrouper un plat complet dans un récipient rond n'a jamais été aussi tendance.

Au terme de cette formation, vous maîtrisez la réalisation de bowls traditionnels ou innovants qu'ils soient avec viandes, poissons, fruits, légumes ou végétariens : des repas sains et équilibrés.

	Me 24 mars	14h – 18h
	Beaumont	
	Lu 14 juin	14h – 18h
	Verviers	
	M. Mainville	

## Barbecues : tendance actuelle, des barbecues plus chics et plus diversifiés

Notre chef vous donne des idées afin de proposer des plats au barbecue.

Au terme de la formation, vous maîtrisez la réalisation de diverses préparations actuelles au barbecue : du poisson à la viande en passant par les fruits de mer.

NEW

## Les consommés (viande, volaille, poisson et crustacé)

Réalisons nos consommés avec nos parures et nos déchets de légumes. Allons au bout des choses et utilisons ces « déchets » afin de mieux valoriser les produits. Un consommé peut se déguster en mise en bouche, en entrée accompagné d'un foie gras poché voir même en entremet.

Nous pouvons réaliser des consommés de viandes, de volaille, de poissons et de crustacés.

NEW

## Les hamburgers gastronomiques

Avec le chef, vous réalisez quelques hamburgers pas comme les autres.

Vous découvrez comment mettre de la gastronomie dans un plat habituellement attribué au fast-food et repartez avec des idées de hamburgers originaux.

	Lu 17 mai	14h – 18h
	Lessines	
	M. Mainville	

	Ma 01 juin	14h – 18h
	Perwez	
	F. Deroppe	

	Lu 13 septembre	14h – 18h
	Spa	

	Ma 26 octobre	14h – 18h
	Mons	
	C. Mulpas	

NEW

### 6 recettes végétariennes et « végan »

Nous vous proposons une formation qui permet une rencontre des produits bios et locaux au travers des pratiques culinaires végétariennes et végétaliennes. Des assiettes hautes en couleurs, en saveurs et équilibrées. Une approche de produits moins souvent utilisés ou inconnus.



Ma 14 septembre 14h – 18h



Jambes



C. Pohlig « cuisine-potage »

### Un menu d'automne en 7 services

En partant des produits bruts et de saison, le chef Martin Hubaut réalise des plats et dresse ensuite des assiettes bien travaillées et aux couleurs automnales que vous pourrez ensuite déguster.



Me 29 septembre 14h – 18h



Rochehaut



M. Hubaut

NEW

### Les fromages chauds

Notre formateur vous invite à proposer une alternative au traditionnel plateau de fromages en ajoutant à la carte de votre restaurant des préparations chaudes à base de fromages (Herve, Camembert, Crottin de Chavignol, ...). Une autre manière aussi d'utiliser vos « restes » de fromages et d'éviter les pertes.



Lu 06 décembre 14h – 18h



Liège



E. Van Royen

# Sucrés et pains de table

## Les macarons

Vous réalisez de délicieux macarons sucrés. Vous apprenez les différentes étapes de la réalisation, du macaronnage à la cuisson pour offrir à vos clients des macarons délicieux.

## Desserts originaux à base de chocolat

Au moment du choix du dessert, le chocolat remporte souvent les suffrages des clients. Notre formateur vous donne toutes les astuces pour savoir réaliser quelques recettes originales au chocolat.

NEW

## Sorbets, glaces et crèmes glacées de saison

Durant cet atelier, nous abordons la connaissance de base des produits en fonction des saisons, les explications de la mise au point des recettes de base, les différentes étapes de la fabrication et le stockage de sorbets, glaces et crèmes glacées. Vous pourrez ajouter « glaces-maison » à la carte de votre établissement.

	Lu 01 février	14h – 18h
	Verviers	
	«Chocolaterie et pâtisserie Darcis»	

	Ma 02 février	14h – 18h
	Perwez	

	Lu 26 avril	14h – 18h
	Tournai	

	S. Dias	
---	---------	--

	Lu 22 mars	14h – 18h
	Jambes	

	Lu 31 Mai	14h – 18h
	Perwez	

	S. Dias	
---	---------	--

## Desserts et autres douceurs

La «Chocolaterie et pâtisserie Darcis» est une référence de notre savoir-faire belge. Vous réalisez un assortiment de desserts et apprenez les techniques de réalisation afin de pouvoir les reproduire et les proposer à vos clients.

	Lu 17 mai	14h – 18h
	Verviers	
	«Chocolaterie et pâtisserie Darcis»	

## Les desserts gastronomiques

Lors de cette formation, vous réalisez quelques desserts gastronomiques à ajouter à votre carte de desserts pour le plus grand plaisir de vos clients. Jean-Yves Wilmot partage avec vous sa vision insolite de la pâtisserie avec comme mots d'ordre : du bon, du beau et de l'amusement!

	Ma 18 mai	14h – 18h
	Mons	
	J-Y Wilmot «Pâtisserie Wilmot»	

NEW

## Les clafoutis sucrés-salés

Durant cet atelier, Sergio Dias, fort de plus de 25 années d'expérience en pâtisserie, partage son expérience des produits frais, aux saveurs incomparables et authentiques, fabriqués de manière artisanale dans le respect des traditions et des produits. Vous réalisez un panel de clafoutis et ses variantes. Au terme de la formation, le clafoutis n'aura plus aucun secret pour vous.

	Ma 15 juin	14h – 18h
	Lessines	
	S. Dias	

## Le chocolat et ses nouvelles tendances

Dans les ateliers même de la célèbre Chocolaterie et pâtisserie Darcis, nous abordons la connaissance du chocolat et découvrons les tendances actuelles... Bienvenue dans l'univers chocolaté de Jean-Philippe Darcis.

## Les macarons

Jean-Yves Wilmot, le « créateur de plaisirs gourmands » réalise avec vous un éventail de macarons sucrés. Il vous explique les différentes étapes de préparation : de la réalisation de la pâte à macaron jusqu'à la cuisson en passant évidemment pas le macaronage.

## Les petits pains pour restaurants

Vous réalisez avec notre chef, Michaël Mainville, divers petits pains spéciaux à proposer aux clients de votre restaurant en fonction des saisons et de vos menus. Seront abordés : les différentes techniques (au robot ou à la main), la connaissance des produits en fonction des saisons, les cuissons et les différentes formes et grammages.

	Me 22 septembre	14h – 18h
	Verviers	
	« Chocolaterie et pâtisserie Darcis »	

	Ma 19 octobre	14h – 18h
	Nivelles	
	J-Y Wilmot « Pâtisserie Wilmot »	

	Lu 08 novembre	14h – 18h
	Tournai	
	M. Mainville	

# Technique

## La cuisine sous-vide en basse température

Venez (re)découvrir les techniques de cuisson des poissons, des viandes et des légumes en basse température qui offrent de nombreux avantages gustatifs. Vous réalisez quelques recettes pour des gros envois simples et efficaces.

## Réalisation des sushis

Les sushis sont les mets les plus représentatifs de la cuisine japonaise : une gastronomie délicate et raffinée. Apprenez à maîtriser les techniques de cuisson du riz et la découpe de poisson tel un maître « Itamae Sushiya ». Vous réalisez diverses recettes et les dégustez.

**NEW**

## Les papillottes

Notre chef vous propose de maîtriser la technique de la cuisson en papillote qui a de nombreux avantages dont celle d'offrir de grandes facilités de mise en place et d'envoi.

Ce mode de cuisson permet des réalisations riches en saveurs et convient à tous les types d'aliments comme les poissons, les viandes, les légumes, les féculents et les fruits.

	Lu 18 janvier	14h – 18h
	Nivelles	

	Lu 15 mars	14h – 18h
	Bomal	

	Me 17 mars	15h – 18h
	Tournai	

	F. Deroppe	
---	------------	--

	Lu 25 janvier	14h – 17h30
	Liège	

	T. Boottawong « Top Thai »	
---	----------------------------	--

	Ma 05 octobre	14h – 17h30
	Bomal	

	M. Mainville	
---	--------------	--

**NEW**

## Les cuissons particulières des produits de la mer

Eric Désirant, chef du restaurant «Basilic» à Chaudfontaine, vous propose de maîtriser les cuissons particulières de différents produits de la mer : poché, grillé, vapeur, basse température, croûte de sel,...

Vous expérimentez par la pratique ces modes de cuissons et découvrez les avantages gustatifs de chacun.



Lu 22 novembre

14h – 18h



Brabant Wallon



E. Désirant «Restaurant Basilic»

## Les techniques de cuisson de viande selon les morceaux

Durant cette formation, notre chef vous propose de maîtriser les techniques de cuisson de viande selon les morceaux. Nous vous expliquons les différentes principes et techniques de cuisson, nous vous apportons les connaissances des catégories de viande et mettons cela en pratique par la réalisation de recettes.



Lu 22 novembre

14h – 18h



Liège



J. Brosteau

**NEW**

## Réaliser ses boudins

Notre formateur vous transmet les techniques pour réaliser vous-même vos boudins : du classique boudin blanc aux plus spéciaux comme par exemple au homard, aux écrevisses, à la truffe,... Une fois la technique maîtrisée, les possibilités sont nombreuses.



Lu 29 novembre

14h – 18h



Rochehaut



B. Gochel

# RESTAURATION

## SALLE ET BAR

P. 85 .....Le service

P. 88 .....La cuisine en salle

P. 89 .....Les alcools, cocktails et mocktails

P. 93.....Les bières

P. 94 .....Le café

P. 95.....Les thés

P. 96 .....Les vins



## Le service

NEW

### Un plat, un vin en accord à moins de 8€ la bouteille

Les objectifs de cette formation sont d'apprendre à accorder les plats avec les vins pour créer une harmonie, de choisir le bon vin par rapport à une viande, un poisson ou même une sauce,... Tout en respectant un budget maximum de 8 euros la bouteille.

NEW

### Organiser le travail sur le terrain et gérer la polyvalence au restaurant

Dans un restaurant, le rush est une bonne chose : il est un des meilleurs indicateurs de la fréquentation de l'établissement. Encore faut-il savoir le gérer avec efficacité pour offrir à chaque client un service de qualité qui lui donnera envie de revenir.

Dans le contexte actuel, la polyvalence est nécessaire et d'autant plus quand les effectifs sont réduits. Faire jouer les chaises musicales intelligemment permet d'éviter que les travailleurs soient « monotâches ». C'est aussi une opportunité pour briser la monotonie du quotidien et améliorer l'efficacité des équipes.

NEW

### Comment assurer le service en salle et la cuisine pour une petite structure

La rentabilité du personnel est un élément clé dans la bonne tenue financière de son établissement. Cette formation a pour but de permettre dans une petite structure de porter deux casquettes minimum tout en donnant une très belle qualité de travail à vos clients.

	Ma 12 janvier	14h – 18h
	Tournai	
	M. Hubaut	

	Lu 18 janvier	9h – 17h
	Mons	
	Elan languages	

	Ma 02 février	14h – 18h
	Mons	

	Lu 07 juin	14h – 18h
	Jambes	
	M. Hubaut	

NEW

## Up Selling et Cross Selling : augmenter la vente des services

Votre métier en salle de restaurant est aussi un travail de vendeur. Notre formateur et Expert métier pour les métiers de la salle vous explique par la pratique comment proposer des ventes additionnelles à vos clients et ainsi augmenter votre chiffre d'affaire. Vous construisez un argumentaire commercial pour convaincre vos clients de manière professionnelle pour le pousser à l'achat ou l'aider à faire un choix.



Lu 22 février

14h – 18h



Verviers



E. Van Royen

## L'art de la sommellerie

Notre formateur vous explique par la pratique les éléments importants pour un service du vin professionnel et de qualité : le matériel et sa bonne utilisation, l'ouverture de la bouteille et sa présentation aux clients, le carafage, le décantage... Il vous apprend également à lire et à présenter une étiquette.



Lu 22 mars

14h – 18h



Waterloo



J. Parmentier

## Les grandes techniques de service : anglaise, française, russe, à l'assiette

Notre formateur vous transmet les règles de base d'un service en salle de qualité. Cette formation a pour objectif d'acquérir une meilleure connaissance et une meilleure maîtrise de votre métier en salle de restaurant.



Lu 26 avril

14h – 18h



Dinant



E. Van Royen

**NEW**

## Training de service du vin

Vous avez suivi la formation «L'art de la sommellerie» et vous voulez poursuivre votre apprentissage?

Venez- vous entrainer, durant cette formation exclusivement pratique, pour acquérir les automatismes d'un service du vin professionnel : l'ouverture de la bouteille, sa présentation aux clients, le carafage et le décantage,...

## Augmenter la vente au restaurant

Cette formation vous conforte dans votre rôle de vendeur de façon active. Vous utiliserez les techniques de vente les plus appropriées pour augmenter vos ventes tout en assurant la satisfaction de vos clients.

Le but étant de stimuler votre réactivité commerciale au restaurant. La vente est une manière d'améliorer le chiffre d'affaires, mais elle est aussi une opportunité de rendre un service supplémentaire à votre clientèle.

	Lu 17 mai	14h – 18h
	Bomal	

	J. Parmentier	
---	---------------	--

	Ma 12 octobre	14h – 18h
	Peruwelz	

	Me 13 octobre	14h – 18h
	Nivelles	

	E. Van Royen	
---	--------------	--

	Ma 05 octobre	9h – 17h
	Spa	

	B&B Consulting	
---	----------------	--

# La cuisine en salle

NEW

## Les desserts flambés en salle

Les objectifs de cette formation sont d'apprendre à réaliser des desserts flambés en salle de restaurant mais aussi de proposer un « spectacle » : une manière de vous différencier de votre concurrence et de fidéliser votre clientèle. Vous réalisez des cerises jubilés, un ananas flambé ou encore un baba au rhum flambé en salle.

## Les flambages en salle sucrés / salés

Pourquoi ne pas proposer à vos clients un showcooking en salle ?

Certaines préparations culinaires peuvent sortir de la cuisine pour être réalisées par le personnel de la salle et donc directement devant le client. Une plus-value qui va vous démarquer de la concurrence et donner envie à vos clients de revenir.

	Ma 30 mars	14h – 18h
	Perwez	
	Lu 15 novembre	14h – 18h
	Dinant	
	E. Van Royen	

	Me 26 mai	14h – 18h
	Liège	
	E. Van Royen	

# Les alcools, cocktails et mocktails

NEW

## Les cocktails à la bière

Le monde du bar évolue et demande de se réinventer et d'innover. C'est dans cette optique que les Cockt'Ales ont vu le jour. Une façon novatrice d'agrémenter sa carte et de parfaire ses connaissances dans le monde de la Mixologie. L'objectif de la formation est de connaître et maîtriser quelques cockt'ales pour agrémenter la carte des établissements.

## Les gins belges

Cet atelier aborde les gins produits dans notre pays. Filippo Baldan vous explique l'ensemble des bonnes pratiques : les techniques, les ingrédients, les matériels, les verreries... Vous dégustez ensuite « votre savoir-faire avec sagesse ».

## Mixologie 1

L'objectif de cette formation est d'approfondir vos connaissances du métier de barman. Vous vous initiez à la mixologie afin de connaître les règles de base à respecter pour modifier la recette d'un cocktail. Notre formateur vous inculque l'Art de donner de sa personnalité dans un cocktail.



Ma 19 janvier

14h – 18h



Jambes



D. Baert « L'Antitode » « La Cuve à Bière »



Lu 08 février

14h – 18h



Nivelles



F. Baldan « Feel-Lippo »



Lu 08 février

14h – 18h



Liège



A. Bortels « AB Consult Hrc »

## Création de cocktails à base de gin

Vous élaborez avec Sergio Pezzoli, Champion du monde en mixologie, des cocktails à base de gin.

Venez apprendre à réaliser de vrais gin tonics et apprenez à réaliser et à servir un gin dans les règles de l'art. Chaque réalisation est suivie d'une dégustation.

	Lu 22 février	14h – 18h
	Peruwelz	
	S. Pezzoli	

**NEW**

## Les différents rhums : blancs, ambrés, foncés et noirs

Nous vous proposons un voyage à la découverte des différents rhums : agricole et traditionnel, blancs, ambrés ou vieux mais aussi spiced ou aromatisés. Ils se déclinent et déploient une palette gustative quasi infinie. De nombreux paramètres entrent en jeu, comme le vieillissement, le type de fût utilisé, le climat dans lequel il vieillit et ensuite les arômes qui en résultent sont épicés, boisés, fruités, pour des rhums doux ou puissants, vanillés ou floraux. Cette session propose une culture Bar (histoire et connaissance du produit) ainsi qu'un atelier de réalisation de cocktails à base de rhum.

	Lu 01 mars	14h – 18h
	Jambes	

	Ma 20 avril	15h – 18h
	Mons	

	Lu 08 novembre	14h – 18h
	Verviers	
	F. Baldan «Feel-Lippo»	

**NEW**

## Initiation cocktails (sous-vide, à emporter, fruits déshydratés)

Venez-vous initiez à la technique du cocktail sous-vide, apprenez à préparer vous-même des fruits déshydratés pour vos décorations tout en apprenant l'Art du mélange pour des cocktails équilibrés! Les Cocktails équilibrés est l'Art du mélange : il convient dès lors de suivre ces recommandations essentielles : la Qualité des Ingrédients, la Glace, l'Équilibre des Saveurs, l'Esthétisme général, la Psychologie.

	Lu 22 mars	14h – 17h30
	Mons	

	F. Baldan «Feel-Lippo»	
---	------------------------	--

## Les cocktails d'antan

Vous élaborez avec le seul Barman belge à avoir été Champion du Monde des cocktails, Sergio Pezzoli, des cocktails d'antan de manière parfaite : les techniques, les ingrédients, les matériels et les verreries... Chaque réalisation est suivie d'une dégustation.

## Gins du monde

Découvrez cette eau-de-vie hautement distillée et aromatisée à travers le monde : son histoire, les différents types, leurs classifications, leurs caractéristiques, les différents aromates mais aussi des réalisations pour vous permettre de proposer les meilleures combinaisons, notamment de Gin&Tonic!

## Les cocktails digestifs

Fort de sa grande expérience professionnelle et de son titre de Champion du Monde IBA des cocktails, Sergio Pezzoli vous met à l'action pour vous permettre de réaliser des cocktails digestifs parfaits.

	Lu 29 mars	14h – 18h
	Nivelles	
	S. Pezzoli	

	Ma 27 avril	14h – 18h
	Perwez	
	F. Baldan «Feel-Lippo»	

	Me 28 avril	14h – 17h30
	Bomal	
	S. Pezzoli	

### Les cocktails pour un hiver au chaud

Sergio Pezzoli, Champion du Monde des cocktails vous propose de découvrir ou redécouvrir quelques cocktails chauds (les techniques, les ingrédients, les matériels et les verreries). Chaque réalisation est suivie d'une dégustation.

	Ma 26 octobre	14h – 18h
	Jambes	
	S. Pezzoli	

### Les mocktails et les eaux aromatisées

L'objectif de cet atelier est de proposer des Cocktails à vos clients tant adultes qu'enfants mais sans alcool bien sûr. De quoi offrir une alternative aux « banals softs » ou jus.

Durant cette formation, essentiellement pratique, vous réalisez divers mocktails et diverses eaux aromatisées : des classiques ainsi que des créations de votre cru. Seront abordé les techniques, les ingrédients, les matériels, les verreries, les règles de service et de présentation aux clients...

	Ma 11 mai	14h – 18h
	Verviers	

	Lu 31 mai	14h – 18h
	Tournai	

	Me 06 octobre	14h – 18h
	Brabant Wallon	
	J. Parmentier	

# Les bières

## Initiation à la zythologie

David Blocteur, formateur et zythologue, vous transmet sa passion d'une de nos plus grandes spécialités nationales. Cette formation vous plonge dans l'univers de la zythologie : la science de la bière.

## Les bières d'Abbaye

Formateur et zythologue, David Blocteur vous dresse le panorama des bières d'Abbaye et vous propose une dégustation de celles-ci. Au terme de cette formation, vous pourrez mieux conseiller vos clients adeptes de cette boisson brassée avec savoir-faire et à déguster « avec sagesse ».

NEW

## Les bières du Monde

Formateur et zythologue, David Blocteur vous propose un tour du monde des bières.

	Ma 26 janvier	14h – 18h
	Peruwelz	
	D. Blocteur « Dikkenek »	

	Ma 08 juin	14h – 18h
	Liège	
	D. Blocteur « Dikkenek »	

	Ma 15 juin	14h – 18h
	Nivelles	
	D. Blocteur « Dikkenek »	

# Le café

## Barista niveau 2

Vous avez suivi la formation Barista Niveau 1 et vous voulez aller plus loin dans la réalisation et le service de café? Cette formation vous permet d'atteindre cet objectif : rappels de la théorie sur le café, pratique et théorie sur le cappuccino et le latte macchiato et réalisation de dessins avec la mousse de lait.



Ma 20 avril	14h – 18h
-------------	-----------



Perwez
--------



A. Bortels «AB Consult Hrc»
-----------------------------

## Barista niveau 3

Vous avez déjà suivi les 2 premiers modules Barista? Alors venez suivre ce troisième module d'entraînement poussé afin d'atteindre une maîtrise parfaite de l'art d'un barista : les dessins dans les cafés et la réalisation de latte macchiato n'auront plus de secret pour vous.



Ma 18 mai	14h – 18h
-----------	-----------



Perwez
--------



A. Bortels «AB Consult Hrc»
-----------------------------

# Les thés

NEW

## Les thés plaisirs et récréatifs, chauds et froids

Cette formation vous propose une initiation aux différentes préparations des thés et infusions en chaud et froid. Notre formateur passionné vous explique les 4 fondamentaux du bon service du thé : quantités de thés, température et qualité de l'eau et temps d'infusion.

NEW

## Découverte du thé (module 1)

Durant cette initiation sur le thé, nous retraçons son histoire et ses origines, les couleurs du thé (blanc, jaune, vert, wu long, noir, pu'er,...), les Rooibos, infusions et tisanes mais aussi les thés verts en poudre (matcha) et les thés aromatisés et parfumés. Vous réalisez également une approche gustative d'une trentaine de thés.



Ma 19 janvier

14h – 18h



Mons



A. Jassogne « L'oasis des saveurs »



Ma 28 septembre

14h – 18h



Fernelmont



Lu 11 octobre

14h – 18h



Verviers



A. Jassogne « L'oasis des saveurs »

# Les vins

## Les vins d'Italie

L'Italie est actuellement le premier producteur de vin au monde, chacune des régions produit depuis des siècles des vins que nous connaissons tous : Chianti, Barbera d'Asti, Prosecco, Barolo, super toscans,... avec des variétés de raisins autochtones (Sangiovese, Aglianico, Trebbiano,...). Nous allons déguster ces vins, voir comment ils ont été élaborés, voir dans quels paysages ils s'inscrivent... Un voyage sensoriel au pays de Bacchus!

## Connaître et élaborer une carte des vins

André Poès voue une véritable passion pour le vin depuis plus de 35 ans. Fort d'une importante expérience professionnelle dans quelques-uns des plus grands restaurants belges, il vous prodigue ses conseils pour élaborer votre carte de vin.

## Les vins du languedoc-roussillon

Formatrice dans l'Horeca depuis des années, sommelière ainsi qu'œnologue, Véronique Lidby vous fait découvrir un panel de vins produits dans la région Languedoc-Roussillon : blancs, rosés, rouges, secs et aussi doux.

Le Languedoc et le Roussillon produisent des vins dont la qualité croissante leur assure un succès croissant. Allons à la découverte de ces vins de soleil!

	Me 03 février	14h – 18h
	Wavre	
	V. Lidby «Tannat & co»	

	Lu 26 avril	14h – 18h
	Wavre	
	A. Poès «les nectars du sommelier»	

	Lu 31 mai	14h – 18h
	Jambes	
	V. Lidby «Tannat & co»	

**NEW**

## Les vins du nouveau monde

Après un bref rappel de l'histoire de la fabrication du vin depuis la Géorgie jusqu'en Europe en passant par la Grèce et l'Empire romain, nous explorerons les vins produits dans ce qu'on appelle le « Nouveau Monde » : Australie, Afrique du Sud, Chili, Californie, pour ne citer qu'eux... sans oublier la Chine qui nous intrigue... Un voyage autour du monde via le vin!

**NEW**

## Les accords vin et chocolat

À la recherche de l'accord parfait entre le chocolat blanc, au lait, noir... et les vins. Un vin sec ou sucré? des bulles? un vin blanc ou rouge? Nous explorerons les accords classiques pour comprendre ce qui fonctionne et pourquoi! un voyage gourmand en perspective!

## Les bulles : Champagne, Cava et Prosecco

Les bulles évoquent chez chacun de nous la fête, le raffinement, la délicatesse... Notre formatrice, sommelière et oenologue vous fait découvrir la diversité des types de bulles : Champagne, Cava, Prosecco, crémants...

- Quelles bulles pour quels plats?
- En quoi ces appellations sont-elles différentes?

Nous vous invitons à un voyage magique au cœur des bulles!



Me 02 juin

14h – 18h



Waterloo



V. Lidby «Tannat &amp; co»



Lu 20 septembre

14h – 18h



Charleroi



V. Lidby «Tannat &amp; co»



Ma 23 novembre

14h – 18h



Verviers



V. Lidby «Tannat &amp; co»

# HÉBERGEMENT RÉCEPTION ET MANAGEMENT HOTELIER

P. 99 .....La gestion du stress à la réception

P. 99 .....Le management hôtelier



# Réception et management hôtelier

## La gestion du stress à la réception

Être plus serein, savoir mieux percevoir son environnement personnel et professionnel vous permet d'agir plus efficacement sans que le stress ne vous porte préjudice. Connaître les sources de son / ses stress pour aboutir à des réponses et des stratégies qui vous conviennent.

## Le management hôtelier

Approfondir et affiner ses connaissances en management tout en développant sa vision et la stratégie de son entreprise, c'est le fil conducteur de cette formation.

Cette dernière vous donnera les outils nécessaires pour maîtriser le pilotage de votre établissement hôtelier.



Ma 02 février

9h - 17h



Liège



DRC Coaching



Lu 22 février

9h - 17h



Bomal



B&B consulting

# HEBERGEMENT HOUSEKEEPING

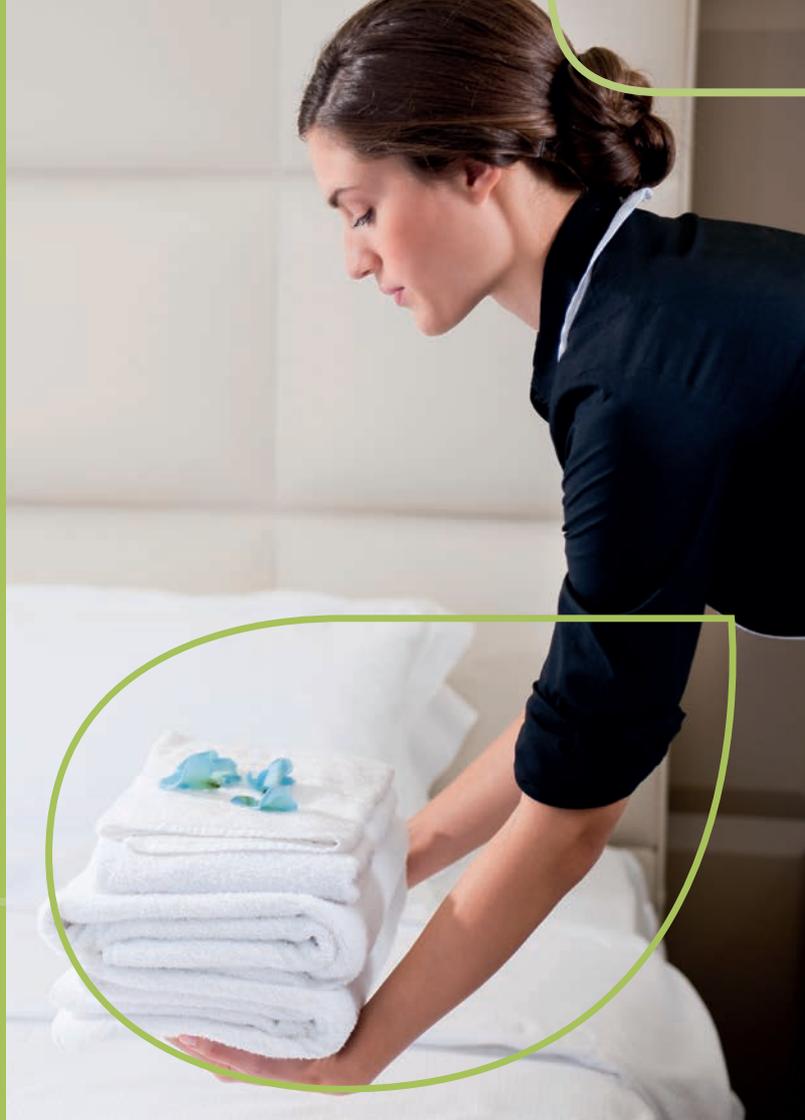
**NEW** P. 101 .... Sécurité et hygiène pour le housekeeping post covid  
**DIST.**

**NEW** P. 101 .... Techniques et protocoles de nettoyage

P. 101 .... Housekeeping : gérer les situations difficiles

**NEW** P. 101 .... Comment organiser le département housekeeping après le Covid  
**DIST.**

**NEW** P. 101 .... L'ergonomie dans le housekeeping : gérer l'effort



# HOUSEKEEPING

NEW

## Sécurité et hygiène pour le housekeeping post covid

DIST.

Cette formation pratique et détaillée vous prépare à adopter les bons réflexes de prévention en matière d'hygiène et vous permet d'ajuster vos habitudes de travail suite aux recommandations de bonnes pratiques du secteur.

NEW

## Techniques et protocoles de nettoyage

Cette formation pratique et participative vous permet de gagner en efficacité et en qualité, tout en adoptant les bons réflexes en matière d'hygiène

Vous vous exercer à certaines techniques de nettoyage et recevez de nombreux conseils afin d'augmenter votre plaisir au travail.

## Housekeeping : gérer les situations difficiles

Nous analysons et développons les attitudes et la communication à privilégier afin de se sentir plus à l'aise et adopter les bons réflexes vis-à-vis de la clientèle et des collègues. Vous réalisez des jeux de rôles pour mettre en pratique les conseils reçus.

NEW

## Comment organiser le département housekeeping après le Covid

DIST.

L'explication des différentes mesures sanitaires à adopter dans le housekeeping vous permettra d'accompagner au mieux votre équipe dans la mise en place et le suivi des bons réflexes de prévention en matière d'hygiène et dans l'ajustement des habitudes de travail.

NEW

## L'ergonomie dans le housekeeping : gérer l'effort

Margot Ballesteros alterne théorie et pratique pour vous permettre de prévenir les risques de troubles musculosquelettiques. Vous bénéficiez également d'un coaching individuel pour des bonnes pratiques de dressage d'un lit et de nettoyage de salle de bain.

	Je 21 janvier	9h – 12h
	<b>FORMATION DISTANCIELLE</b>	
	MB3S	

	Me 24 février	9h – 17h
	Wavre	
	MB3S	

	Lu 22 mars	9h – 17h
	Liège	
	MB3S	

	Ma 23 mars	9h – 12h
	<b>FORMATION DISTANCIELLE</b>	
	MB3S	

	Ma 14 septembre	9h – 17h
	Spa	
	MB3S	

# 102



# La sécurité

## Gestion des risques

NEW

P. 104.... Connaissance des risques électriques (BA4)

P. 104.... L'ergonomie dans l'Horeca : comment se ménager ?

NEW  
COACH

P. 105.... La gestion des risques dans l'Horeca : le bien-être au travail dans l'Horeca et l'outil «OIRA Horeca»

## Incendie

P. 106.... L'incendie, tout savoir pour mieux réagir – Equipier Première Intervention

P. 107 .... Recyclage Equipier Première Intervention

NEW  
COACH

P. 108.... Le plan interne d'urgence

## Secourisme

P. 109.... Secourisme initiation

P. 110 .... Secourisme : brevet légal

P. 111..... Recyclage secourisme avec brevet légal

# Gestion des risques

NEW

## Connaissance des risques électriques (BA4)

La compétence des personnes qui est codifiée sous BA4 est attribuée aux travailleurs par l'employeur. La diversité de cette attribution selon le type d'installation électrique ou le type de travaux pour lesquels cette compétence est valable, doit être déterminée.

L'appréciation de cette compétence chez les personnes électriciens ou non doit tenir compte : des connaissances des travailleurs relatives aux risques qui sont occasionnés par les installations électriques, acquises par la formation ou par expérience au sein ou à l'extérieur de l'institution de l'employeur.

	Ma 26 janvier	8h30 – 16h30
	Marbais	
	Guest	

## L'ergonomie dans l'horeca : comment se ménager ?

Durant cette formation, vous apprenez à utiliser correctement votre corps dans les situations issues de votre quotidien professionnel et prenez conscience des gestes et des postures qui font du bien et à l'inverse celles qui font souffrir.

	Ma 21 septembre	9h – 16h
	Waterloo	
	MB3S	

## La gestion des risques dans l'Horeca: le bien-être au travail dans l'Horeca et l'outil « OIRA Horeca »

Nous vous aidons à vous mettre en conformité avec la législation (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale) :

- explication du concept de bien-être au travail
- mise en place d'une politique d'analyse et de gestion des risques
- familiarisation avec l'outil « OIRA Horeca » afin de rédiger le plan d'action de votre entreprise et garantir un environnement de travail sain et sécurisé.



Lu 01 février	9h – 17h
---------------	----------



Soignies
----------



Me 21 avril	9h – 17h
-------------	----------



Waterloo
----------



Ma 15 juin	9h – 17h
------------	----------



Huy
-----



FACT
------

# Incendie

## L'incendie, tout savoir pour mieux réagir – Equipier Première Intervention

Comment utiliser ses extincteurs et couvertures anti-feu? Comment éviter la panique générale? Quand et comment appeler les services de secours?

Nos spécialistes vous apprennent à réagir comme il se doit quand il n'y a plus une minute à perdre!

### Objectifs Opérationnels

- Les mesures de prévention.
- Les dangers inhérents au feu.
- L'évacuation.

	Je 01 avril	9h – 17h
	Viesalm	
	FACT (via unité mobile)	
	Lu 26 avril	9h – 16h
	Seraing	
	CEPS	
	Lu 10 mai	9h – 16h
	Marbais	
	Guest	
	Lu 11 octobre	9h – 16h
	Marchienne	
	CEPS	
	Lu 08 novembre	9h – 16h
	Marbais	
	Guest	

## Recyclage Equipier Première Intervention

Vous avez un brevet de formation d'Equipier de Première intervention et vous voulez maintenir sa validité? Cette formation vous rappelle les éléments théoriques fondamentaux (le triangle du feu, les différentes classes de feu,...) mais surtout, propose un ensemble de simulations pratiques vous permettant de revoir la mise en œuvre des règles de sécurité pendant une intervention, dans des sinistres courants, en attendant l'arrivée des secours.

 Ma 12 janvier	9h -12h	 Lu 13 septembre	9h - 14h	 Me 01 décembre	9h - 16h
 Seraing		 Arlon		 Stembert	
 CEPS		 Fact via Unité mobile		 Cogerisk	
 Ma 09 février	8h30 - 12h30	 Lu 04 octobre	9h -12h		
 Mouscron		 Seraing			
 CEFRET		 CEPS			
 Ma 02 mars	9h - 15h	 Lu 18 octobre	9h - 16h		
 Marbais		 Louvain-la-neuve			
 Guest		 A-first			



## Le plan interne d'urgence

Cette formation, après un bref exposé du fondement théorique et légal qui préside en cette matière, aura pour but de définir le contenu d'un plan d'urgence et les moyens à mettre en œuvre dans l'entreprise sur base de l'analyse de cas concrets et de mises en situation :

- Analyse de risques et plan de prévention
- mesures matérielles
- mesures organisationnelles
- Planification d'urgence en Belgique
- Plan interne d'urgence de l'entreprise



Ma 01 juin

9h – 13h



Mons



Ma 30 novembre

9h – 13h



Liège



Fact

# Secourisme

## Secourisme initiation

Cette initiation au secourisme aborde : la position latérale de sécurité, la réanimation cardiopulmonaire adulte et pédiatrique, la désobstruction, les brûlures, les plaies, les hémorragies... La journée comprend des mises en situations rendues plus crédibles grâce à du matériel didactique et des grimages réalistes, des exercices techniques sur mannequins et des démonstrations de prises en charges.

	Ma 30 mars	8h30 – 17h30
	Huy	
	Lu 14 juin	8h30 – 17h30
	Charleroi	
	Me 16 juin	8h30 – 17h30
	Nivelles	
	L. Clohse	

## Secourisme : brevet légal

Cette formation de 15h aborde les quatre thématiques suivantes :

- Les règles générales d'intervention : la sécurité, le bilan, l'appel et les soins mais aussi la position latérale de sécurité, le retournement et la technique d'extraction de victimes
- La réanimation cardiopulmonaire adulte et pédiatrique ainsi que l'utilisation du défibrillateur externe automatisé
- Les malaises : convulsions, AVC, difficultés respiratoires, douleurs thoraciques, diabète, la désobstruction adulte et pédiatrique,...
- Les traumatismes : brûlures, plaies simples et complexes, hémorragies, amputation et lésions ostéoarticulaires.

	Me 20 et 27 janv.	8h30 – 17h30
	Louvain-La-Neuve	
	Me 02 et 09 juin	8h30 – 17h30
	Libramont	
	Ma 21 et 28 sept.	8h30 – 17h30
	Aywaille	
	Me 22 et 29 sept.	8h30 – 17h30
	Beaumont	
	Me 20 et 27 oct.	8h30 – 17h30
	Enghien	
	Lu 06 et 13 déc.	8h30 – 17h30
	Jambes	
	L. Clohse	

## Recyclage secourisme avec brevet légal

Cette formation s'adresse aux personnes ayant précédemment passé le brevet légal et devant passer un recyclage afin de maintenir sa validité. Vous revoyez les quatre thématiques suivantes : les règles générales d'intervention, la réanimation cardiopulmonaire adulte et pédiatrique ainsi que l'utilisation du défibrillateur externe automatisé, les malaises et les traumatismes.

	Lu 11 janvier	9h – 13h
	La Louvière	

	Ma 14 septembre	9h – 13h
	Soignies	

	Lu 22 novembre	9h – 13h
	Gembloux	

	Ma 12 janvier	9h – 13h
	Jambes	

	Me 15 septembre	9h – 13h
	Liège	

	Me 01 décembre	9h – 13h
	Bomal	

	Ma 26 janvier	9h – 13h
	Spa	

	Me 13 octobre	9h – 13h
	Dinant	

	L. Clohse	
---	-----------	--

	Me 10 février	9h – 13h
	Huy	

	Lu 18 octobre	9h – 13h
	Wavre	

112



# Hygiène et allergènes

**P. 114**..... Les normes d'autocontrôle et d'hygiène

**P. 115**..... Les allergènes

## Les normes d'autocontrôle et d'hygiène

Vous apprenez à maîtriser vos obligations légales en termes d'autocontrôle : les exigences en matière d'hygiène, de traçabilité, de lutte contre les nuisibles...

Au terme de cette journée, nous vous remettons un certificat, preuve de votre connaissance et de votre motivation à vous mettre en conformité. Suite à cette formation théorique, vous pouvez également demander un module pratique sur site : le formateur se rend dans votre établissement pour faire le point et vous donner des conseils personnalisés et spécifiques à vos réalités et à votre établissement.

	Ma 26 janvier	9h – 16h		Lu 01 mars	9h – 16h		Me 17 novembre	9h – 16h
	Arlon			Charleroi			Jambes	
	CQS Horeca			Hyg&Co			CQS Horeca	
	Ma 09 février	9h – 16h		Lu 10 mai	9h – 16h			
	Aywaille			Bomal				
	CQS Horeca			CQS Horeca				
	Me 10 février	9h – 16h		Me 29 septembre	9h – 16h			
	Waterloo			Spa				
	Hyg&Co			CQS Horeca				

## Les allergènes

Nous vous apportons les informations nécessaires à l'application de cette législation :

- les obligations légales,
- les allergènes majeurs,
- la connaissance des ingrédients de vos plats,
- la bonne communication entre la cuisine, la salle et le client,...



Ma 28 septembre	9h – 13h
-----------------	----------



Mons
------



CQS Horeca
------------

# 116



# Formations à distance

- P. 118 .... Sécurité et hygiène pour le housekeeping post Covid
- P. 118 .... Confinement, si ça recommence, comment pérenniser nos activités?
- P. 118 .... Comment organiser le département housekeeping après le Covid?
- P. 118 .... Comprendre et influencer le comportement client?
- P. 119..... Performer sur Youtube et Instagram
- P. 119..... Fidéliser sa clientèle et développer son Marketing sur Facebook
- P. 119..... Revenue Management
- P. 119..... Gérer sa réputation en ligne et devenir gagnant avec les sites d'avis

**Sécurité et hygiène pour le housekeeping post covid (p.101)**

	Je 21 janvier	9h – 12h
	MB3S	

**Confinement, si ça recommence, comment pérenniser nos activités (p.50)**

	Ma 23 février	9h – 12h
	B&B Consulting	

**Comment organiser le département housekeeping après le Covid (p.101)**

	Ma 23 mars	9h – 12h
	MB3S	

**Comprendre et influencer le comportement client (p.55)**

	Je 22 avril	9h – 12h
	B&B consulting	

## Performer sur Youtube et Instagram (p.55)

 Ma 25 mai	9h – 12h
 Cogiteur.com	

## Fidéliser sa clientèle et développer son marketing sur Facebook (p.56)

 Ma 21 septembre	9h – 12h
 Cogiteur.com	

## Revenue Management (p.51)

 Ma 19 octobre	9h – 12h
 B&B Consulting	

## Gérer sa réputation en ligne et devenir gagnant avec les sites d'avis (P.57)

 Ma 09 novembre	9h – 12h
 Cogiteur.com	

# Démonstrations culinaires chez Epicuris

Le centre de compétence des Métiers de bouche Epicuris vous propose une sélection de démonstrations culinaires dans leurs locaux (Rue de Waremme 101, 4530 Villers-le-Bouillet).

## Informations et inscriptions : Epicuris

- Tél. : 085/27.88.60
- Fax : 085/27.88.69
- Mail : [info@formation-epicuris.be](mailto:info@formation-epicuris.be)

---

### Aromatiser les produits grâce aux nouvelles techniques

 Lu 19 avril

 Cédric VERNAILEN

---

### Gastrovac et compagnie

 Lu 13 septembre

 Cédric VERNAILEN

---

### Thermomix initiation

 Me 06 octobre

 Cédric VERNAILEN

---

### Thermomix perfectionnement

 Me 13 octobre

 Cédric VERNAILEN

---

### Pacojet

 Ma 09 novembre

 Cédric VERNAILEN

---





## **LE REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)**

Le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en application et nous nous engageons à le respecter.

C'est dès lors, dans l'intérêt légitime de remplir notre mission à votre profit et sous couvert du Fonds Social et de Garantie pour les hôtels, restaurants, cafés et entreprises assimilées (qui agit en tant que responsable du traitement) que nous vous envoyons cette brochure reprenant les formations auxquelles vous avez droit.

Vos droits relatifs à vos données sont : droits d'accès, de rectification, d'effacement, de transfert, d'opposition, à la limitation, d'introduire une réclamation, à la portabilité de vos données à caractère personnel, de retirer votre consentement.

**N'hésitez pas à contacter Renaud BOLLY pour toute question relative au RGPD ou si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations:**

Par courrier : Avenue Gouverneur Bovesse 35/2 5100 Jambes

Par mail : [r.bolly@horecaformawallonie.be](mailto:r.bolly@horecaformawallonie.be)

Par téléphone : 081/72.18.84

Par Fax : 081/72.18.85

*Notre délégué à la protection des données (DPO) est L4 Consulting.*

## N'hésitez pas à contacter le/la consultant/e de la région où vous travaillez!

Si votre établissement se situe dans une autre région, merci de contacter le centre:

**Tél : 081/72.18.84 – Fax: 081/72.18.85 – [info@horecaformawallonie.be](mailto:info@horecaformawallonie.be)**

**Sioumine Carabin** | Consultante de la province de Liège  
0473/34 30 50 – [s.carabin@horecaformawallonie.be](mailto:s.carabin@horecaformawallonie.be)

**Didier Duparque** | Consultant de la province du Hainaut  
0479/63 03 25 – [d.duparque@horecaformawallonie.be](mailto:d.duparque@horecaformawallonie.be)

**Eric Gillain** | Consultant des provinces de Namur et de Luxembourg  
0479/63 03 23 – [e.gillain@horecaformawallonie.be](mailto:e.gillain@horecaformawallonie.be)

**Véronique Lechantre** | Consultante de la province du Brabant Wallon  
0490/57 20 69 – [v.lechantre@horecaformawallonie.be](mailto:v.lechantre@horecaformawallonie.be)