

**« Hospitality »**  
**Hôtellerie & Tourisme – Programme modulable – 1 journée**

---

0800	<b>introduction</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- mission, but, méthodologie</li><li>- règles de jeux, exigences et définitions</li></ul>	Présentation discussion exemples manuel de base
	<b>comportement général (I)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'impact de la première impression</li><li>- les limites de la liberté individuelle</li><li>- statut et hiérarchie, égalité dans la société</li><li>- usages interculturels</li></ul>	Présentation discussion exemples documentation
1000	pause	
1030	<b>comportement général (II)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- les exigences du salut - adresse et présentations</li><li>- hôte et clients - comportement en situation</li></ul>	Présentation discussion exemples manuel de base
	<b>tenue à table</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- placement, tenue, couvert</li><li>- services, fumée, conversation</li><li>- se lever de table et changer de place</li></ul>	Présentation discussion exemples manuel de base
1215	repas en commun	
1345	<b>invitations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- hôte et invité</li><li>- comportement attendu</li></ul>	Présentation discussion documentation
<i>ou</i>	<b>recevoir</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- organisation et mise en place</li></ul>	Présentation discussion manuel « recevoir »
1530	pause	
1545	<b>l'habillement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- mode &amp; style - le vêtement qui convient</li><li>- tenues vestimentaires - dress code</li><li>- incertitudes et doutes      manuel</li></ul>	Présentation exemples discussion
<i>ou</i>	<b>correspondance générale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- forme &amp; style</li><li>- papier de correspondance et cartes de visite</li><li>- répondre, remercier, féliciter, présenter condoléances</li><li>- e-mail, fax, portable</li></ul>	Présentation discussion exemples manuel de base
1730	fin du séminaire	