

**« Hospitality »**  
**Hôtellerie & Tourisme – Séminaire complet – 1 journée**

---

0900	<b>introduction – objectif à atteindre</b> <b>comportement général</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- impression, liberté individuelle, préparation</li><li>- salut, présentations, conversation</li><li>- culture d'entreprise</li><li>- attitudes interculturelles</li></ul>	présentation discussion manuel de base manuel « usage des titres » manuel Interculturel
1030	pause	
1045	<b>tenue à table</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- placement, tenue, couvert, services</li><li>- fumer, conversation, commentaires</li><li>- se lever, changer de place/table</li></ul>	présentation discussion interactive exemples manuel de base
1230	<b>déjeuner en commun</b>	
1330	<b>invitations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- le rôle de l'hôte, le comportement de l'invité</li><li>- évènement à caractère formel</li><li>- préparatifs et organisation</li><li>- protocole - préséance, placement, service</li></ul>	présentation discussion interactive exemples manuel « recevoir »
1500	pause	
1520	<b>l'habillement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- mode et style</li><li>- tenues vestimentaires (dress-code)</li><li>- (relations officielles, professionnelles, privées)</li></ul> <b>correspondance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- forme et style</li><li>- papier de correspondance et cartes de visites</li><li>- réponses, remerciements, félicitations, condoléances</li><li>- l'usage du téléphone portable, e-mail, fax</li></ul>	présentation discussion interactive exemples manuel « dress-code »  présentation discussion interactive exemples « correspondance »
1700	fin du séminaire	

---