

# CTHR MADAGASCAR

“Prenez soin de vos employés et ils prendront soin de vos clients.”  
J. Williard Marriott



Recrutements • Formations • Conseils

## FORMEZ VOTRE EQUIPE AVEC NOUS !



### Notre secteur

- Tourisme
- Hôtellerie
- Restauration



### Nos formateurs

- Diplômés dans les métiers avec plus de 10 ans d'expériences locales et/ou internationales
- Plus de 4 ans dans la formation



### Nos zones d'intervention

Tout Madagascar



### Nos ressources

- Une salle de formation permanente à Tanà
- Plateaux techniques à Tanà : partenariat avec Anjary Hôtel et l'Hôtel Le Grand Mellis
- Applications pratiques in situ pour plus d'efficacité
- Supports : documents, vidéos, ouvrages, etc



### Sanctions de nos formations

- Attestation de fin de formation
- CAP pour les formations éligibles à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)



**CONTACTEZ-NOUS**  
RANDRIA Ivosoa

Immeuble Matura  
2è étage Ankorondrano

034 46 543 01 / 034 52 754 28  
[formation@cthrmadagascar.com](mailto:formation@cthrmadagascar.com)  
[www.cthrmadagascar.com](http://www.cthrmadagascar.com)

Il est également possible de concevoir des formations sur-mesure pour s'adapter à vos besoins.

Nous proposons aussi la possibilité de faire la VAE afin d'obtenir un CAP\* métier.

\*Certificat d'Aptitude Professionnelle



Recrutements • Formations • Conseils

## NOS MODULES DE FORMATION



### Accueil - Réception

1. Techniques d'accueil dans le tourisme et l'hôtellerie
2. Accueil dans l'hôtellerie de luxe
3. Gestion des réservations, contrôle et suivi
4. Optimisation du planning de réservation
5. Gestion des encaissements
6. Traitement des réclamations
7. Réussir les check-in et check-out individuels et groupes
8. Communication avec les clients
9. Techniques de vente en hôtellerie



### Service des étages

**Femme, valet de chambre, lingère**

10. Préparation du travail et de la fin de service
11. Règles d'hygiène, le matériel et les produits d'entretien
12. Connaissance du service des étages
13. Procédures de nettoyage des chambres
14. Organisation d'une blanchisserie et gestion du linge
15. Circuit de traitement du linge
16. Règles d'hygiène en blanchisserie et du linge

**Gouvernante**

17. Organisation du travail
18. Contrôles et inspections
19. Travail de back-office : gestion des réparations, objets trouvés et stock, traitement de réclamations, etc



### Spa - Massage

20. Bases du massage
  21. Parcours client
  22. Massages fondamentaux
  23. Massages énergétiques\*
  24. Massages lâcher-prise\*
  25. Massages musculaires\*
  26. Massages spécifiques\* : amincissant, prénatal..
- \*plusieurs massages au choix**



### Gestion et Management en hôtellerie et restauration

27. Outils techniques de gestion du gérant d'hôtel
28. Briefing et débriefing efficaces et suivis d'actions
29. Management en hôtellerie - restauration : posture, gestion du service et encadrement de l'équipe, etc
30. Démarche qualité dans l'hôtellerie
31. Hygiène et sécurité dans l'hôtellerie



### Cuisine

32. Règles d'hygiène et de sécurité
  33. Utilisation des fiches techniques
  34. Dressage des entrées et des plats
  35. Travail des poissons et des fruits de mer
  36. Cuisine végétarienne
  37. Techniques de base en pâtisserie
  38. Approfondissement en pâtisserie
  39. Charcuterie - Traiteur : terrines, pièces de cocktail, pâtés en croûte de viande / poisson / légumes, etc \*
  40. Gestion des achats, organisation et suivi des stocks
  41. Food-cost, outils de suivi des coûts
  42. Organisation du travail
- \*Formateur : multiple lauréat en France et international en tant que Charcutier - Traiteur**



### Restaurant - Bar

43. Règles d'hygiène et de sécurité
  44. Gestion financière Restaurant / Bar
- Serveur - Serveuse**
45. Mise en place
  46. Accueil et ventes additionnelles
  47. Service des boissons
  48. Connaissance et service des vins
  49. Gestion et suivi des stocks

**Barman - Barmaid**

50. Animation d'un bar, développement de la clientèle: accueil, création de carte, vente, etc
51. Réalisation de cocktails classiques et création
52. Gestion des achats et des stocks



### Guidage

53. Technique de guidage
54. Gestion du séjour des clients
55. Connaissance de son groupe en vue d'une bonne animation
56. Mener une visite attrayante et enrichissante
57. Connaissance des espèces locales floristiques et faunistiques
58. Interprétation des différents paysages
59. Connaissance de la culture et du patrimoine du pays
60. Médiation culturelle

**CONTACTEZ-NOUS**  
RANDRIA Ivosoa

Immeuble Matura  
2è étage Ankorondrano

034 46 543 01 / 034 52 754 28  
[formation@cthrmadagascar.com](mailto:formation@cthrmadagascar.com)  
[www.cthrmadagascar.com](http://www.cthrmadagascar.com)