

Aperçu général des rapports d'évaluation

Cette liste de thèmes est aussi disponible en téléchargement au format PDF sous www.hotelgastro.ch/dlhoko

Rapports d'évaluation	Thème	X	Choix du titre libre	
1 ^{er} semestre	1 « Communiquer avec empathie »	<input type="checkbox"/>	Ma première semaine dans une nouvelle équipe	
		<input type="checkbox"/>	Je présente une personne remarquable de mon établissement	
		<input type="checkbox"/>	Rencontre avec des personnes issues de cultures différentes	
	2 « Réflexion durable » (intendance)		<input type="checkbox"/>	Effet d'émerveillement dans la chambre d'hôtel
			<input type="checkbox"/>	Le sens du détail dans l'établissement
			<input type="checkbox"/>	Rencontre avec le client dans le domaine de l'intendance
2 ^e semestre	3 « Service orienté vers les clients » (cuisine)	<input type="checkbox"/>	Une restauration en fonction de la clientèle	
		<input type="checkbox"/>	Comment avons-nous récemment impressionné/surpris un client par notre cuisine	
		<input type="checkbox"/>	Création de menu pour un régime alimentaire particulier (végan, végétarien, sans gluten, sans lactose, etc.)	
		<input type="checkbox"/>	Buffet pour un certain groupe international de clients	
	4 « Service orienté vers les clients » (service)		<input type="checkbox"/>	Passionner les clients avec des histoires sur le vin
			<input type="checkbox"/>	Recommander notre spécialité
<input type="checkbox"/>			Un petit extra ?	
3 ^e semestre	5 « Réflexion durable » (réception)	<input type="checkbox"/>	Mon impact sur l'environnement dans les différents secteurs de l'hôtel	
		<input type="checkbox"/>	Fais le bien et parles-en	
		<input type="checkbox"/>	Food-Waste	
	6 « Communiquer avec empathie »		<input type="checkbox"/>	Situation dans laquelle j'ai réussi à étonner/surprendre le client
			<input type="checkbox"/>	Vente croisée et Up-Selling dans l'encadrement des clients
			<input type="checkbox"/>	Comment faire pour que le client ait un souvenir positif de moi
4 ^e semestre	7 « Communiquer avec empathie »	<input type="checkbox"/>	La différence petite mais décisive entre « très bien » et « wow! »	
		<input type="checkbox"/>	Entretien de réclamation	
		<input type="checkbox"/>	Comment conduire un entretien téléphonique de manière aimable, efficace, ciblée et vers une bonne conclusion ?	
		<input type="checkbox"/>	Communication avec différents types de clients	
	8 « Communiquer avec empathie »		<input type="checkbox"/>	Se renseigner sur les besoins des clients
			<input type="checkbox"/>	La réclamation comme opportunité
5 ^e semestre	9 « Organisation structurelle » et « Communiquer avec empathie »	<input type="checkbox"/>	Enthousiasmer les collaborateurs pour l'établissement	
		<input type="checkbox"/>	Je suis l'ambassadrice/l'ambassadeur de mon hôtel	
		<input type="checkbox"/>	Mon événement	
		<input type="checkbox"/>	Moi en tant qu'hôtesse/hôte	
		<input type="checkbox"/>	C'est un plaisir de se revoir	
	10 « Ma rétrospective »		<input type="checkbox"/>	Un hôtel avec des histoires
			<input type="checkbox"/>	Mon établissement fait parler de lui
			<input type="checkbox"/>	Moments heureux et douloureux de ma formation
			<input type="checkbox"/>	Des collaborateurs arrivent, d'autres restent et d'autres encore partent
			<input type="checkbox"/>	Profiter des défis pour grandir
<input type="checkbox"/>	Transformer des situations difficiles en expériences positives			
<input type="checkbox"/>	Un regard vers l'avenir			