



LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ÉCONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE

Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy

59, rue Samuel Falhberg, Gustavia
Tél. : 05 90 27 12 55
Port. : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00025
N° d'activité : 959700165497
GG - Version 03 - 01/12/2022



CHAMBRE ÉCONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Saint-Barthélemy

JOURNÉE D'INTÉGRATION



LA FORMATION

Les établissements de Saint-Barthélemy font régulièrement appel aux compétences des saisonniers, notamment dans le domaine du tourisme. Il n'est pas simple pour un nouvel arrivant d'avoir accès à l'ensemble des particularités du territoire. Malgré les efforts des établissements, il est constaté une scission de plus en plus grande entre les résidents et les saisonniers. Pour faciliter leur arrivée, la CEM et la COM proposent une journée d'intégration.



LES OBJECTIFS

- Faciliter l'intégration des saisonniers dans l'environnement Saint-Barth
- S'assurer que les saisonniers disposent d'une information claire et fiable dispensé par des organismes officiels.



MÉTHODES ET OUTILS

OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint.
- Remise en cas de réussite, du passeport du saisonnier

MÉTHODES :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques.
- Participation de plusieurs intervenants.

LA DURÉE

7h soit 1 jour

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit
- Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation.

PUBLIC

- Saisonniers présents sur le territoire ou nouveaux arrivants.



PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
— Saint-Barthélemy —

La formation de vos projets commence ici.....

DÉTAIL

I. LE LUXE ET SES CODES - 3H

- **Luxe, hôtellerie et restauration**
 - Loi de l'hôtellerie de 2018
 - Classification, 5* et palaces
 - Tourisme en France
- **Verbal et non verbal**
 - Dire et ne pas dire, articulation, débit
 - Gestes, attitudes, postures
- **Grooming**
 - Tenues de travail
 - Propreté personnelle
- **Le service et la notion du temps**
 - Les dimensions du service
 - La satisfaction clients
 - Les différents savoirs
- **Le professionnalisme**
 - Les attentes des clients
 - Les différents vécus
 - Le don
- **La pyramide de la dimension humaine**
 - Respect, politesse et savoir-vivre
 - Personnalisation

Codes culturels des clients SBH :
US / Europe / Amérique latine

II. LA SÉCURITÉ - 1H30

- **Sensibilisation aux drogues, alcools ...**
- **Intervention de la Gendarmerie et des Pompiers sur la prévention routière**

III. LA VIE LOCALE - 2H

- **Histoire de Saint-Barthélemy**
- **L'environnement par l'ATE**
 - La fragilité du milieu insulaire (Les espèces protégées, les espèces exotiques envahissantes, les mauvais gestes)
 - La réserve naturelle
 - La réglementation pêche
- **La gestion des déchets par PAPREC**
 - Explication du système de gestion des déchets
 - Information ramassage des déchets
 - Tri
- **Informations pratiques**
 - Lieux de secours / pharmacie
 - Coutumes
 - Fonctionnement de l'île
 - Cyclones
 - Les réseaux sociaux
 - Moustiques
 - Approvisionnement



FINALITÉ

Examen de type QCM de 15mins donnant lieu à la délivrance d'un passeport du saisonnier.

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur virginie.allamelle@cemstbarth.com



POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS A COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET DE LA CEM : WWW.CEMSTBARTH.COM