

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

---

0800	<b>introduction</b> - mission, but, méthodologie - règles de jeux, exigences et définitions	Présentation discussion exemples manuel de base
	<b>comportement général (I)</b> - l'impact de la première impression - les limites de la liberté individuelle - statut et hiérarchie, égalité dans la société - usages interculturels	Présentation discussion exemples documentation
1000	pause	
1030	<b>comportement général (II)</b> - les exigences du salut - adresse et présentations - hôte et clients - comportement en situation	Présentation discussion exemples manuel de base
	<b>tenue à table</b> - placement, tenue, couvert - services, fumée, conversation - se lever de table et changer de place	Présentation discussion exemples manuel de base
1215	repas en commun	
1345	<b>invitations</b> - hôte et invité - comportement attendu	Présentation discussion documentation
<i>ou</i>	<b>recevoir</b> - organisation et mise en place	Présentation discussion manuel « recevoir »
1530	pause	
1545	<b>l'habillement</b> - mode & style - le vêtement qui convient - tenues vestimentaires - dress code - incertitudes et doutes      manuel	Présentation exemples discussion
<i>ou</i>	<b>correspondance générale</b> - forme & style - papier de correspondance et cartes de visite - répondre, remercier, féliciter, présenter condoléances - e-mail, fax, portable	Présentation discussion exemples manuel de base
1730	fin du séminaire	