tutoreca

Hospitality Academy & Studio

La Tutothèque

Restauration, hôtellerie et management

19	46	232	11 h 48 min
COLLECTIONS	MODULES	TUTORIELS	DE VISIONNAGE

La Tutothèque

Des tutoriels de 3 minutes, conçus et présentés par des professionnels reconnus de l'hôtellerie et de la restauration. Chaque module se termine par un quiz pour valider les acquis, et certains proposent également une boîte à outils prête à l'emploi pour passer directement à l'action.

19	46	232	11 h 48 min
collections	modules	tutoriels	de visionnage

Sommaire

Tutoresto Restauration, sommellerie, bar et cuisine — 3

01	Le service en restauration	55 min	4
02	Le petit déjeuner	9 min	6
03	La sommellerie	55 min	7
04	Le bar	41 min	9
05	Les produits	31 min	12
06	L'hygiène	16 min	14
07	Le management en restauration	22 min	15
08	Les fondamentaux en cuisine	26 min	17
09	Les essentiels de la carte	19 min	19
10	Gestion des coûts en cuisine	6 min	21
11	L'hygiène en cuisine	1 h 04 min	22

Tutotel Hôtellerie, management et développement durable — 25

01	La réception	58 min	26
02	Le housekeeping	54 min	28
03	Le développement durable	1 h 08 min	30
04	Compétences clés au travail	42 min	33
05	Management & leadership	52 min	35
06	Le « revenue management »	1 h 02 min	37
07	La présentation personnelle	3 min	39
08	Le droit social avec SANCY	25 min	40



PARTIE 01

Tutoresto

Restauration, sommellerie, bar et cuisine

11	29	136	5 h 44 min
COLLECTIONS	MODULES	TUTORIELS	DE VISIONNAGE

COLLECTION 01

Le service en restauration

Un repas réussi tient autant au service qu'à l'assiette. Pour les serveurs, chefs de rang et maîtres d'hôtel, cette collection couvre l'accueil, les gestes techniques et la relation client pour un service fluide, élégant et attentif.

55 min de visionnage **3** modules **24** tutoriels

L'EXPERT

Léa Burel

SPÉCIALISTE F&B

Douze ans d'hôtellerie de luxe en Asie

Diplômée de LYFE (Institut Paul Bocuse) en management international de l'hôtellerie et de la restauration, Léa a passé 12 ans en Asie au sein de grands groupes hôteliers internationaux, jusqu'au poste de Directrice de la restauration chez Hyatt. Forte de cette expérience opérationnelle, elle co-fonde Tutoreca pour proposer aux professionnels de l'hôtellerie des formations ancrées dans les réalités du terrain. Elle intervient également dans l'enseignement supérieur, notamment à LYFE et Ferrandi Paris.



MODULE

L'accueil en restauration

6 tutoriels · 15 min

La première impression se joue dès la prise de réservation. Accueil, installation à table, communication avec l'équipe, client qui doit patienter : les bons réflexes pour installer un climat de confiance dès les premières minutes.

01	Être hôte - un rôle crucial	1 min 47
02	Une approche chaleureuse et professionnelle à la prise de réservation	2 min 16
03	Accueillir le client de façon à instaurer un climat de confiance	2 min 20
04	Asseoir le client de façon élégante et efficace	3 min 55
05	Communiquer efficacement avec l'équipe du restaurant	2 min 32
06	Comment gérer un client qui doit patienter	1 min 46
✔	**Quiz**	



MODULE

Les techniques de service

10 tutoriels · 21 min

Porter trois assiettes, envoyer un plat au bon moment, débarrasser une table : un service fluide se lit dans chaque geste. Les 10 règles d'or et les techniques essentielles, de la mise en place à la plonge.

01	10 règles d’or pour servir comme un pro	2 min 14
02	Comment porter un plateau	1 min 31
03	Comment porter 1, 2 et 3 assiettes	2 min 03
04	Dresser une table de façon simple et efficace	1 min 55
05	Astuces pour se préparer au service	2 min 06
06	Noter une commande et l'enregistrer dans le POS	2 min 38
07	Le service des boissons et des plats	2 min 00
08	La gestion du temps pour le "Fire" des plats	1 min 35
09	Comment débarrasser une table	2 min 22
10	Comment débarrasser à la plonge	1 min 40
✔	**Quiz**	



MODULE

Optimiser l'expérience client

8 tutoriels · 19 min

Un client pressé, une demande spéciale, un mécontentement à désamorcer : chaque table est différente. Apprenez à lire les attentes, y compris à travers le langage corporel, et à adapter votre service pour transformer chaque situation en expérience réussie.

01	Les attitudes et postures à adopter pour optimiser l'expérience client	1 min 39
02	Premier contact avec les clients et présentation des menus	1 min 32
03	Booster l'expérience clients et les ventes	3 min 49
04	Astuces pour gérer une demande spéciale	2 min 13
05	Comprendre les besoins des clients en fonction des situations	2 min 21
06	Comprendre le langage corporel des clients	1 min 37
07	Tourner une situation négative en une expérience positive	3 min 10
08	Comment optimiser les retombées d'un client satisfait	2 min 05
✔	**Quiz**	

COLLECTION 02

Le petit déjeuner

Volume, rythme, attentes très variées : le petit déjeuner concentre de nombreux enjeux en peu de temps. Une collection courte et opérationnelle pour les équipes de salle et de buffet, qu'elles soient nouvelles dans le métier ou déjà expérimentées.

9 min de visionnage **1** module **4** tutoriels

L'EXPERT

Léa Burel

SPÉCIALISTE F&B

Douze ans d'hôtellerie de luxe en Asie

Diplômée de LYFE (Institut Paul Bocuse) en management international de l'hôtellerie et de la restauration, Léa a passé 12 ans en Asie au sein de grands groupes hôteliers internationaux, jusqu'au poste de Directrice de la restauration chez Hyatt. Forte de cette expérience opérationnelle, elle co-fonde Tutoreca pour proposer aux professionnels de l'hôtellerie des formations ancrées dans les réalités du terrain. Elle intervient également dans l'enseignement supérieur, notamment à LYFE et Ferrandi Paris.



MODULE

Le service du petit déjeuner

4 tutoriels · 9 min

Premier repas de la journée, souvent dernier souvenir avant le départ : le petit déjeuner pèse lourd dans l'avis du client. Offre, mise en place, accueil, service et facturation : les bons réflexes pour assurer un service fluide, même aux heures de pointe.

01	Introduction aux offres de petits déjeuners	1 min 50
02	L'importance du petit déjeuner et de sa mise en place	2 min 46
03	L'accueil et le service du petit déjeuner	2 min 18
04	La facturation et le posting du petit déjeuner	1 min 58
✔	**Quiz**	

COLLECTION 03

La sommellerie

Bien parler du vin et bien le servir, c'est valoriser la cave et rassurer le client. Des bases de l'œnologie au service et à la dégustation, cette collection donne aux équipes de salle et aux futurs sommeliers les connaissances et l'assurance nécessaires pour conseiller avec justesse.

55 min de visionnage **3** modules **20** tutoriels

L'EXPERT

Thibaut Toix

SOMMELIER

La passion du vin, à partager

Diplômé de l'Université du Vin, Thibaut s'est spécialisé dans la formation et le conseil en vins et spiritueux. Formations sur mesure, dégustations, événements d'entreprise ou œnotourisme : il accompagne amateurs et professionnels avec une approche accessible, concrète et passionnée.



MODULE

Le guide du sommelier

7 tutoriels · 22 min

Cépages, Nouveau et Ancien Monde, élaboration des vins, lecture d'une étiquette : les bases pour parler du vin avec assurance. Une introduction claire à l'univers de la sommellerie, complétée par un lexique du vin.

01	Une brève histoire du vin	2 min 28
02	Terminologie du vin	3 min 46
03	Introduction aux principaux cépages	4 min 10
04	Nouveau monde et ancien monde	2 min 15
05	La production du vin blanc	2 min 55
06	La production du vin rouge	3 min 34
07	Comment lire une étiquette de vin	2 min 06
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS — La terminologie du vin



MODULE

Le service du vin

8 tutoriels · 18 min

Recommander, carafer, servir à la bonne température, ouvrir un effervescent : le client observe chaque geste. Les règles de l'art du service du vin, en bouteille comme au verre.

01	Comment tenir et polir un verre de vin	1 min 23
02	Les différents types de verre à vin	1 min 57
03	Décanter ou carafer	3 min 26
04	Comment recommander un vin au restaurant	1 min 40
05	Les températures de service des vins	1 min 40
06	Comment ouvrir et servir une bouteille de vin	3 min 12
07	Le service du vin au verre	1 min 53
08	Comment ouvrir et servir une bouteille de vin effervescent	2 min 15
✔	**Quiz**	



MODULE

La dégustation

5 tutoriels · 15 min

Déguster, mettre des mots sur ce que l'on perçoit, repérer un défaut avant le client : la dégustation s'apprend. Les principes de dégustation et d'accords mets et vins, blancs comme rouges, pour conseiller avec justesse.

01	Déguster le vin comme un pro	3 min 40
02	Reconnaître les principaux défauts d'un vin	3 min 09
03	Les principes d'accords mets et vins	2 min 05
04	Les accords mets et vins blancs	3 min 10
05	Les accords mets et vins rouges	2 min 32
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS Le vocabulaire de la dégustation · Fiche d'accompagnement à la dégustation

COLLECTION 04

Le bar

Au bar, le geste et la créativité comptent autant que la recette. Pour les barmen débutants comme pour les équipes qui souhaitent monter en gamme, cette collection couvre les fondamentaux de la mixologie, les techniques du bar et les grands classiques.

41 min de visionnage **4** modules **18** tutoriels

L'EXPERT

Cyril Cioli

MIXOLOGISTE

Du flair, du talent et plus de 1 000 barmen formés

Passé par les speakeasies et les bars à cocktails, Cyril s'est spécialisé dans le flair bartending. Repéré lors d'une compétition internationale à Londres, il devient en 2018 instructeur à l'European Bartender School, où il forme plus de 1 000 barmen. Il a depuis cofondé Propino Bar Events, agence de bar événementiel sur la Côte d'Azur.



MODULE

La mixologie

4 tutoriels · 10 min

Vocabulaire, matériel indispensable, 4 étapes de préparation : l'entrée en matière idéale pour tout futur bartender, avec Cyril et sa passion du métier.

01	Introduction à la mixologie	1 min 55
02	Terminologie du bar	3 min 31
03	Les équipements incontournables du bartender	2 min 28
04	Les 4 étapes de préparation de cocktails	1 min 18
✔	**Quiz**	



MODULE

Les techniques du bar

6 tutoriels · 12 min

Shaker, stir, strain : trois gestes qui font la différence entre un cocktail correct et un cocktail réussi. Choix des verres, importance de la glace et techniques pour maintenir un bar propre et parfaitement organisé.

01	"Shaker" comme un boss	1 min 42
02	"Stir" comme un boss	1 min 21
03	"Strain" comme un boss	3 min 13
04	Connaître et utiliser les différents types de verres	2 min 33
05	L'importance des glaçons	1 min 37
06	Les techniques de travail pour garder le bar propre	58 s
✔	**Quiz**	



MODULE

Bar – DIY

5 tutoriels · 10 min

Garnitures, sirops, spiritueux infusés, bitters, shrubs faits maison : des préparations simples pour créer une carte qui vous ressemble et vous démarquer.

01	DIY Garnitures	1 min 55
02	DIY Sirop de sucre de canne	40 s
03	DIY Infusion de spiritueux	2 min 14
04	DIY Bitters	2 min 31
05	DIY Shrub	1 min 45
✔	**Quiz**	



MODULE

Les cocktails classiques

3 tutoriels · 9 min

Built, au shaker ou à la cuillère : les trois grandes familles de cocktails classiques et leurs techniques, avec des fiches cocktails prêtes à l'emploi.

01	Les cocktails « Built »	3 min 01
02	Les cocktails au « Shaker »	4 min 37
03	Les cocktails « à la cuillère »	1 min 13
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS Fiches cocktails

COLLECTION 05

Les produits

Un client qui demande un rhum ou un thé attend un conseil, pas une hésitation. Cette collection donne aux équipes de salle et de bar les connaissances essentielles sur les alcools, le thé et le café pour conseiller avec assurance et valoriser chaque produit.

31 min de visionnage **2** modules **11** tutoriels

L'EXPERT

Thibault Souchon

SPÉCIALISTE DE LA RESTAURATION

De Séoul à Hanoï, l'exigence de la grande restauration

Thibault participe à l'ouverture du restaurant Pierre Gagnaire à Séoul, doublement étoilé au Guide Michelin, avant de diriger la restauration du Sofitel Legend Metropole Hanoi. En 2019, il ouvre son propre restaurant, Origines, récompensé par le prix « Tremplin de l'année » parmi les cinq meilleures premières ouvertures de chefs en France, puis par une étoile Michelin. Il mène en parallèle des missions de conseil et de formation.



MODULE

Les alcools

9 tutoriels · 24 min

Gin, rhum, vodka, tequila, whisky, saké, bières : connaître l'origine et l'élaboration de chaque alcool pour conseiller le client avec assurance. Et comprendre enfin les principes de la distillation, en toute sobriété.

01	La terminologie de la production des alcools	3 min 00
02	Comprendre la distillation	1 min 38
03	Le gin	2 min 32
04	Le rhum	2 min 02
05	La vodka	1 min 44
06	La tequila	2 min 50
07	Le whisky, whiskey et bourbon	4 min 21
08	Le saké	1 min 59
09	Les bières	2 min 55
✔	**Quiz**	



MODULE

Le thé et le café

2 tutoriels · 7 min

En fin de repas comme au petit déjeuner, thé et café laissent une impression durable. Découvrez les principales préparations de café et les différents types de thé pour répondre à chaque demande.

01	Les différentes préparations de café	1 min 56
02	Les différents types de thé	4 min 05
✔	**Quiz**	

COLLECTION 06

L'hygiène

La sécurité alimentaire ne s'arrête pas à la porte de la cuisine. Pour toutes les équipes de salle, cette collection rassemble les règles d'hygiène essentielles et les bons réflexes face aux allergies et aux incidents, pour protéger les clients au quotidien.

16 min de visionnage **1** module **5** tutoriels

L'EXPERT

Léa Burel

SPÉCIALISTE F&B

Douze ans d'hôtellerie de luxe en Asie

Diplômée de LYFE (Institut Paul Bocuse) en management international de l'hôtellerie et de la restauration, Léa a passé 12 ans en Asie au sein de grands groupes hôteliers internationaux, jusqu'au poste de Directrice de la restauration chez Hyatt. Forte de cette expérience opérationnelle, elle co-fonde Tutoreca pour proposer aux professionnels de l'hôtellerie des formations ancrées dans les réalités du terrain. Elle intervient également dans l'enseignement supérieur, notamment à LYFE et Ferrandi Paris.



MODULE

L'hygiène en service

5 tutoriels · 16 min

Un client allergique, un incident alimentaire, un frigo mal entretenu : en salle aussi, l'hygiène engage votre responsabilité. Les règles essentielles à appliquer au quotidien pour prévenir les risques et protéger vos clients.

01	Gérer un client avec une allergie	4 min 33
02	Plan de réponse pour un incident lié à la nourriture	3 min 17
03	Nettoyage des mains et utilisation des gants en latex	2 min 38
04	Stockage des denrées alimentaires	3 min 09
05	Nettoyage des frigos et rapport de température	1 min 58
✔	**Quiz**	

COLLECTION 07

Le management en restauration

Piloter un restaurant, c'est conjuguer qualité de service, organisation des équipes et rentabilité. Pour les managers et responsables de salle, cette collection rassemble les outils de gestion essentiels, du briefing au menu engineering, jusqu'à la gestion de la cave.

22 min de visionnage **2** modules **8** tutoriels

EXPERT

Léa Burel

SPÉCIALISTE F&B

Douze ans d'hôtellerie de luxe en Asie

Diplômée de LYFE (Institut Paul Bocuse) en management international de l'hôtellerie et de la restauration, Léa a passé 12 ans en Asie au sein de grands groupes hôteliers internationaux, jusqu'au poste de Directrice de la restauration chez Hyatt. Forte de cette expérience opérationnelle, elle co-fonde Tutoreca pour proposer aux professionnels de l'hôtellerie des formations ancrées dans les réalités du terrain. Elle intervient également dans l'enseignement supérieur, notamment à LYFE et Ferrandi Paris.

EXPERT

Thibaut Toix

SOMMELIER

La passion du vin, à partager

Diplômé de l'Université du Vin, Thibaut s'est spécialisé dans la formation et le conseil en vins et spiritueux. Formations sur mesure, dégustations, événements d'entreprise ou œnotourisme : il accompagne amateurs et professionnels avec une approche accessible, concrète et passionnée.



MODULE

Le management en restauration

5 tutoriels · 14 min

Briefing, planning, politique tarifaire, menu engineering, promotions : les leviers qui font la performance d'un point de vente. Apprenez à les utiliser concrètement, avec notamment un modèle de menu engineering prêt à l'emploi pour analyser votre carte et prendre de meilleures décisions.

01	Mener un briefing complet et efficace	2 min 08
02	Créer un emploi du temps effectif	2 min 30
03	Enquête de marché et politique tarifaire	3 min 05
04	Menu engineering pour réduire les coûts et optimiser le chiffre d'affaires	3 min 06
05	Créer, mettre en place et suivre les retombées des promotions	2 min 54
✔	Quiz	

BOÎTE À OUTILS — Feuille de briefing · Analyse SWOT · Menu Engineering



MODULE

Le management du vin

3 tutoriels · 8 min

Une carte des vins se construit, se pilote et se contrôle. Mentions obligatoires en France, principes de construction et techniques d'inventaire, avec un fichier maître prêt à l'emploi.

01	Les mentions obligatoires sur les cartes des vins en France	1 min 56
02	Les éléments clés à considérer lors de la création de la carte des vins	3 min 48
03	Les techniques d'inventaire	1 min 52
✔	Quiz	

BOÎTE À OUTILS — Master - Liste Vins

COLLECTION 08

Les fondamentaux en cuisine

Organisation, taillage, préparations, cuissons : les bases d'une cuisine régulière et maîtrisée. Pour les commis, cuisiniers en intégration et équipes polyvalentes, cette collection transmet les gestes et les méthodes des grandes maisons, applicables dans toute cuisine professionnelle.

26 min de visionnage **4** modules **10** tutoriels

L'EXPERT

Denis Groison

CHEF ET RESTAURATEUR À PARIS

Des grandes maisons à une cuisine personnelle

Formé à Ferrandi, Denis construit son parcours auprès de grandes figures de la gastronomie française, de Flora Mikula à Guy Lassausaie, avant de poursuivre son expérience à Singapour puis au Sofitel Legend Metropole Hanoi, où il devient sous-chef exécutif en 2014. De retour à Paris, il fonde Le Mazenay, sa propre table, où il exprime une cuisine nourrie par ces expériences françaises et internationales.



MODULE

L'organisation en cuisine

3 tutoriels · 7 min

En cuisine, la qualité du service se décide bien avant le coup de feu. Réception et stockage des marchandises, mise en place, organisation pendant et après le service : la méthode pour garantir régularité, efficacité et performance.

01	Réception, stockage et gestion des stocks	2 min 11
02	L'importance de la mise en place	2 min 15
03	Pendant et après le service	2 min 08
✔	**Quiz**	



MODULE

Le taillage

4 tutoriels · 11 min

Bâtonnets, dés et autres taillages : la précision du geste se voit dans l'assiette. Choix des couteaux et techniques de taille indispensables pour gagner en précision et en régularité.

01	Les couteaux en cuisine	2 min 35
02	Le taillage en bâtonnets	2 min 11
03	Le taillage en dés	2 min 53
04	Les autres taillages	2 min 47
✔	**Quiz**	



MODULE

La préparation des protéines animales

2 tutoriels · 5 min

Habiller une volaille crue, préparer un poisson : des gestes techniques qui conditionnent toute la suite. Les bonnes méthodes pour travailler les protéines animales avec précision et obtenir une qualité constante, de la préparation à la cuisson.

01	Nettoyer et découper une volaille à cru	2 min 03
02	Nettoyer et préparer les poissons	2 min 00
✔	**Quiz**	



MODULE

Les cuissons

1 tutoriel · 3 min

Chaque produit a sa cuisson. Découvrez les principales techniques et apprenez à choisir la bonne méthode pour préserver les saveurs, maîtriser les textures et sublimer chaque ingrédient.

01	Les différentes cuissons en cuisine	2 min 42
✔	**Quiz**	

COLLECTION 09

Les essentiels de la carte

Sauces, œufs, salades, sandwiches : ces classiques figurent sur de nombreuses cartes d'hôtel et se commandent à toute heure. Cette collection aide les équipes de cuisine à les réaliser avec régularité et précision, quel que soit le moment ou le cuisinier en poste.

19 min de visionnage **4** modules **10** tutoriels

L'EXPERT

Denis Groison

CHEF ET RESTAURATEUR À PARIS

Des grandes maisons à une cuisine personnelle

Formé à Ferrandi, Denis construit son parcours auprès de grandes figures de la gastronomie française, de Flora Mikula à Guy Lassausaie, avant de poursuivre son expérience à Singapour puis au Sofitel Legend Metropole Hanoi, où il devient sous-chef exécutif en 2014. De retour à Paris, il fonde Le Mazenay, sa propre table, où il exprime une cuisine nourrie par ces expériences françaises et internationales.



MODULE

Les sauces incontournables

3 tutoriels · 7 min

Les 5 sauces mères, les classiques modernisés, les sauces pour viandes et poissons : les bases que toute brigade doit maîtriser pour construire des assiettes régulières et savoureuses.

01	Les sauces classiques modernes	2 min 07
02	Les 5 sauces mères	2 min 26
03	Les sauces viandes et poissons	2 min 23
✔	**Quiz**	



MODULE

Les œufs

2 tutoriels · 4 min

Durs, mollets, pochés, à la coque, au plat ou en omelette : au petit déjeuner et au brunch, les œufs ne pardonnent pas l'approximation. Les techniques pour maîtriser chaque cuisson et obtenir un résultat régulier à chaque service.

01	Les Œufs durs, mollets, pochés	1 min 34
02	Les Œufs à la coque, au plat et en omelette	2 min 05
✔	Quiz	



MODULE

Les salades

2 tutoriels · 4 min

César et niçoise, deux classiques des cartes d'hôtel que les clients connaissent par cœur. Les recettes et les gestes pour les préparer et les servir avec la même précision, à toute heure.

01	La Salade César	1 min 45
02	La Salade Niçoise	1 min 34
✔	Quiz	



MODULE

Les sandwiches

3 tutoriels · 4 min

Club sandwich, croque-monsieur, burger : les incontournables du snacking et du room service. Les méthodes pour gagner en régularité, en rapidité et en qualité de présentation à chaque commande.

01	Le Club Sandwich	1 min 20
02	Le Croque Monsieur	1 min 10
03	Le Burger	1 min 24
✔	Quiz	

COLLECTION 10

Gestion des coûts en cuisine

Une cuisine rentable se construit recette par recette. Pour les chefs et responsables de cuisine, cette collection pose les bases de la fiche recette et du menu engineering pour maîtriser le coût matière sans compromis sur la qualité.

6 min de visionnage **1** module **2** tutoriels

L'EXPERT

Denis Groison

CHEF ET RESTAURATEUR À PARIS

Des grandes maisons à une cuisine personnelle

Formé à Ferrandi, Denis construit son parcours auprès de grandes figures de la gastronomie française, de Flora Mikula à Guy Lassausaie, avant de poursuivre son expérience à Singapour puis au Sofitel Legend Metropole Hanoi, où il devient sous-chef exécutif en 2014. De retour à Paris, il fonde Le Mazenay, sa propre table, où il exprime une cuisine nourrie par ces expériences françaises et internationales.



MODULE

Fiches recettes et gestion des coûts

2 tutoriels · 6 min

Une fiche recette bien construite protège à la fois la qualité de l'assiette et la marge. Structurez vos recettes, contrôlez les quantités, identifiez les allergènes et optimisez votre food cost grâce au menu engineering.

01	Fiches recettes	2 min 00
02	Menu Engineering	3 min 06
✔	**Quiz**	

COLLECTION 11

L'hygiène en cuisine

Obligation réglementaire et responsabilité envers chaque client, la sécurité alimentaire repose sur des règles précises, appliquées par tous. De l'HACCP à la traçabilité, cette collection forme les équipes de cuisine aux bonnes pratiques à chaque étape, de la réception au service.

1 h 04 min de visionnage **4** modules **24** tutoriels

EXPERT

Denis Groison

CHEF ET RESTAURATEUR À PARIS

Des grandes maisons à une cuisine personnelle

Formé à Ferrandi, Denis construit son parcours auprès de grandes figures de la gastronomie française, de Flora Mikula à Guy Lassausaie, avant de poursuivre son expérience à Singapour puis au Sofitel Legend Metropole Hanoi, où il devient sous-chef exécutif en 2014. De retour à Paris, il fonde Le Mazenay, sa propre table, où il exprime une cuisine nourrie par ces expériences françaises et internationales.

EXPERT

Léa Burel

SPÉCIALISTE F&B

Douze ans d'hôtellerie de luxe en Asie

Diplômée de LYFE (Institut Paul Bocuse) en management international de l'hôtellerie et de la restauration, Léa a passé 12 ans en Asie au sein de grands groupes hôteliers internationaux, jusqu'au poste de Directrice de la restauration chez Hyatt. Forte de cette expérience opérationnelle, elle co-fonde Tutoreca pour proposer aux professionnels de l'hôtellerie des formations ancrées dans les réalités du terrain. Elle intervient également dans l'enseignement supérieur, notamment à LYFE et Ferrandi Paris.



MODULE

Introduction à l'HACCP

2 tutoriels · 6 min

L'HACCP n'est pas qu'une obligation réglementaire : c'est la base de la sécurité de vos clients. Comprenez la démarche HACCP et identifiez les principaux dangers biologiques à maîtriser.

01	Introduction à l'HACCP	2 min 44
02	Fiches des dangers biologiques	2 min 30
✔	**Quiz**	



MODULE

Les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)

11 tutoriels · 29 min

Hygiène du personnel, nettoyage, nuisibles, déchets, stockage, tranchage, assemblage : les bonnes pratiques s'appliquent à chaque geste, de la livraison au service. 11 tutoriels pour prévenir les contaminations et sécuriser chaque étape.

01	Hygiène du personnel	1 min 40
02	Port et utilisations des gants en latex	2 min 38
03	Nettoyage et désinfection	3 min 32
04	Gestion des déchets et des poubelles	1 min 57
05	Prévention et lutte contre les nuisibles	3 min 15
06	Aménagement des locaux et choix des matériels et équipements	3 min 23
07	Transport des denrées alimentaires	2 min 43
08	Stockage et déconditionnement	2 min 34
09	Tranchage, hachage et râpage	2 min 34
10	Assemblage des produits alimentaires	2 min 20
11	Service	1 min 49
✔	**Quiz**	



MODULE

Les points de maîtrise

9 tutoriels · 24 min

Températures de conservation et de cuisson, refroidissement, congélation, sous vide, buffets : les étapes où tout se joue pour la sécurité alimentaire. Les règles pour maîtriser chaque phase sensible, de la réception au service.

01	Réception des matières premières	2 min 10
02	Stockage	3 min 09
03	Températures de conservation	2 min 10
04	Congélation et décongélation	3 min 18
05	Températures de cuisson & cuisson sous vide	3 min 11
06	Refroidissement	1 min 53
07	Maintien au chaud, réchauffage et gestion des buffets	2 min 51
08	Conditionnement sous vide	1 min 40
09	Salage, fumage et Marinage	2 min 40
✔	**Quiz**	



MODULE

Traçabilité

2 tutoriels · 5 min

Face à un produit non conforme, chaque minute compte. Mettez en place une traçabilité fiable et apprenez à appliquer les procédures de retrait et de rappel.

01	Traçabilité	2 min 11
02	Procédure de retrait et de rappel - produits non conformes	2 min 37
✔	**Quiz**	



PARTIE 02

Tutotel

Hôtellerie, management et développement durable

8	17	96	6 h 04 min
COLLECTIONS	MODULES	TUTORIELS	DE VISIONNAGE

COLLECTION 01

La réception

La réception est le premier et le dernier visage de l'hôtel. Pour les réceptionnistes, chefs de réception et équipes front office, cette collection donne les clés d'un accueil chaleureux, rigoureux et commercial, du check-in au check-out, y compris face aux imprévus.

58 min de visionnage **2** modules **16** tutoriels

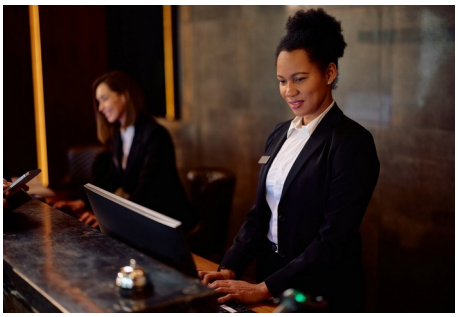
L'EXPERT

Gaëlle Macé

SPÉCIALISTE DU MANAGEMENT DES OPÉRATIONS

L'excellence opérationnelle, au plus près du terrain

Titulaire d'un Master en management international de l'hôtellerie, Gaëlle a construit son parcours au sein de grands groupes hôteliers sur plusieurs continents. Chef de réception, auditrice qualité puis manager des opérations, elle accompagne aujourd'hui les équipes avec une expertise forgée en opérations.



MODULE

Les techniques opérationnelles à la réception

15 tutoriels · 55 min

De l'arrivée au départ, chaque moment passé à la réception façonne le souvenir du séjour. Check-in, vente additionnelle, chambre pas prête, erreur de facturation, surbooking : 15 situations du quotidien et les bons réflexes pour les gérer avec professionnalisme.

01	L'importance du rôle de réceptionniste et les bonnes attitudes à adopter	3 min 24
02	Astuces pour bien préparer l'arrivée des clients	3 min 31
03	Astuces pour utiliser les outils digitaux	4 min 02
04	Astuces pour un Check-In chaleureux et efficace	3 min 10
05	Astuces pour inciter à la vente	3 min 10
06	Gérer l'arrivée d'un client lorsque la chambre n'est pas prête	3 min 05
07	Escorter et présenter la chambre au client	3 min 15
08	Connaître et anticiper les besoins des clients	2 min 41
09	Faire un Check-out chaleureux et efficace	3 min 04
10	Tourner une situation négative en une expérience positive	4 min 08
11	Gérer une erreur de facturation au moment du Check-out	5 min 03
12	Comment optimiser les retombées d'un client satisfait	2 min 22

13	L'importance de la communication à la réception	4 min 26
14	Sécurité, un rôle central pour la réception	4 min 19
15	Astuces pour gérer les surbookings et délogements	4 min 56
✔	Quiz	



MODULE

Le management à la réception

1 tutoriel · 3 min

Quelques minutes suffisent pour aligner l'équipe avant le flux des arrivées. Apprenez à mener un briefing clair et efficace, avec une fiche prête à l'emploi pour préparer votre équipe.

01	Conduire un briefing d'équipe à la réception	2 min 46
✔	Quiz	

BOÎTE À OUTILS Feuille de briefing - Réception

COLLECTION 02

Le housekeeping

Le client ne voit jamais le travail du housekeeping, il en voit le résultat. Pensée pour les femmes et valets de chambre, gouvernantes et responsables d'étage, cette collection allie méthode, efficacité et bien-être au travail pour garantir des chambres impeccables, jour après jour.

54 min de visionnage **2** modules **16** tutoriels

L'EXPERT

Cendrine Klein

GOUVERNANTE GÉNÉRALE

Le souci du détail, au plus haut niveau

Titulaire d'un Master 2 en management de l'hôtellerie, Cendrine évolue depuis plus de 16 ans dans l'hôtellerie de luxe. Après un parcours international dans l'événementiel et la relation client, elle se spécialise dans le housekeeping. Elle a exercé dans certains des établissements les plus prestigieux au monde, en plaçant toujours la formation et la montée en compétences de ses équipes au cœur de son approche.



MODULE

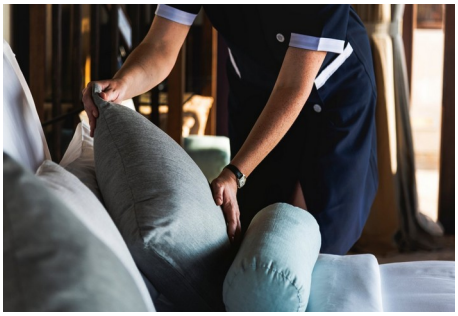
Les techniques opérationnelles en housekeeping

13 tutoriels · 41 min

Une chambre parfaite repose sur une méthode : les bons produits, la marche en avant, un lit impeccable, une salle de bain irréprochable. Du début à la fin de la journée, les bonnes pratiques pour gagner du temps, préserver la qualité et ménager son corps.

01	Se familiariser avec les produits d'entretien et son matériel	3 min 41
02	Bien démarrer sa journée de travail	3 min 45
03	Saluer les clients lors du nettoyage des espaces publics	1 min 24
04	Comprendre et appliquer la marche en avant	1 min 51
05	Entrer dans une chambre et la préparer au nettoyage	4 min 12
06	Nettoyage de la salle de bains et des toilettes	4 min 19
07	Faire un lit	3 min 50
08	Nettoyage des surfaces et des sols en chambre	4 min 27
09	Nettoyage des chambres en recouche	3 min 55
10	Maintenir l'office propre et rangé	2 min 22

11	Gérer les objets trouvés	2 min 05
12	Pour votre sécurité et celle des clients	2 min 14
13	Bien terminer sa journée de travail	2 min 18
✔	Quiz	



MODULE

Le management en housekeeping

3 tutoriels · 13 min

Un service fluide dépend d'un bon briefing, d'une communication étroite avec la réception et la maintenance, et d'inventaires maîtrisés. Les outils et les bonnes pratiques pour organiser, suivre et faire progresser votre équipe au quotidien.

01	L'importance de la communication avec la réception et la maintenance	4 min 52
02	Mener un briefing quotidien efficace	3 min 25
03	Les inventaires en housekeeping	3 min 52
✔	Quiz	

BOÎTE À OUTILS Feuille de route - Housekeeping

COLLECTION 03

Le développement durable

Clients, collaborateurs et partenaires attendent désormais des engagements concrets. Des grands enjeux environnementaux aux bons gestes en hôtellerie et en restauration, cette collection aide les équipes à comprendre les enjeux, passer à l'action et faire de la démarche durable un véritable levier.

1 h 08 min de visionnage **4** modules **17** tutoriels

L'EXPERT

Léa Burel

SPÉCIALISTE F&B

Douze ans d'hôtellerie de luxe en Asie

Diplômée de LYFE (Institut Paul Bocuse) en management international de l'hôtellerie et de la restauration, Léa a passé 12 ans en Asie au sein de grands groupes hôteliers internationaux, jusqu'au poste de Directrice de la restauration chez Hyatt. Forte de cette expérience opérationnelle, elle co-fonde Tutoreca pour proposer aux professionnels de l'hôtellerie des formations ancrées dans les réalités du terrain. Elle intervient également dans l'enseignement supérieur, notamment à LYFE et Ferrandi Paris.



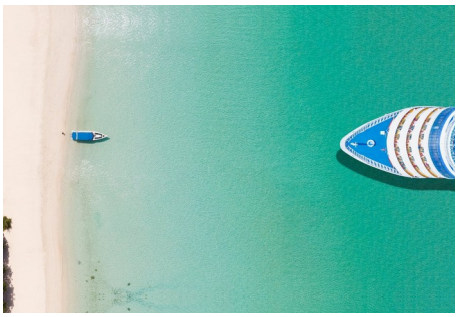
MODULE

Les fondamentaux du développement durable

4 tutoriels · 19 min

Changement climatique, ressources naturelles, gaz à effet de serre : comprenez les grands enjeux environnementaux et découvrez pourquoi les entreprises doivent agir, et par où commencer.

01	Comprendre le changement climatique	4 min 00
02	Les ressources naturelles et enjeux sociaux	4 min 44
03	Les émissions de gaz à effet de serre	4 min 04
04	Comprendre le développement durable et ses enjeux	5 min 28
✔	**Quiz**	



MODULE

Le développement durable appliqué au tourisme

1 tutoriel · 4 min

Le tourisme fait vivre les territoires autant qu'il peut les fragiliser. Mesurez ses impacts et découvrez comment concilier attractivité touristique, préservation des ressources et retombées positives pour les communautés locales.

01	Découvrir l'importance et l'impact du tourisme et de l'hôtellerie	3 min 50
✔	**Quiz**	



MODULE

Les bons gestes en hôtellerie

7 tutoriels · 27 min

Énergie, eau, produits d'entretien, produits d'accueil, éco-certifications : des actions concrètes pour réduire l'empreinte environnementale de votre établissement et avancer vers la neutralité carbone.

01	L'éco Design	4 min 25
02	La gestion de l'énergie	4 min 34
03	La gestion de l'eau	4 min 34
04	Les produits d'entretien	2 min 59
05	Les produits d'accueil	3 min 09
06	Les eco-certifications en hôtellerie	2 min 51
07	Atteindre la neutralité carbone	4 min 13
✔	**Quiz**	



MODULE

Les bons gestes en restauration

5 tutoriels · 18 min

Achats responsables, menus durables, lutte contre le gaspillage : des pratiques concrètes pour réduire l'impact de votre restaurant et soutenir une agriculture et une pêche plus responsables.

01	L'importance de l'agriculture	4 min 01
02	L'importance de nos océans	2 min 56
03	Les achats responsables	3 min 26
04	La création de menus responsables	2 min 37
05	Le gaspillage alimentaire et la gestion des déchets	4 min 10
✔	**Quiz**	

COLLECTION 04

Compétences clés au travail

Bien s'organiser et bien communiquer : deux compétences qui font la différence dans tous les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Pour chaque collaborateur, quel que soit son poste, cette collection aide à gagner en sérénité, en efficacité et en qualité de relation avec ses collègues.

42 min de visionnage **2** modules **9** tutoriels

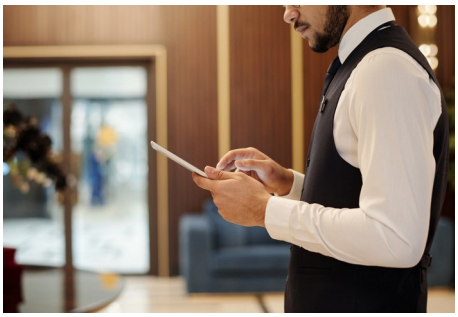
L'EXPERT

Patrick Collignon

EXPERT EN RESSOURCES HUMAINES

Faire grandir les talents et les équipes

Fort de 21 ans d'expérience en ressources humaines, Patrick accompagne aussi bien les petites structures que les groupes internationaux dans le développement de leurs talents. Management, motivation, cohésion et engagement : il aide les équipes à acquérir les compétences et les dynamiques collectives qui font réussir les projets.



MODULE

L'efficience personnelle

4 tutoriels · 17 min

Interruptions, urgences, tâches qui s'accumulent : en hôtellerie, le quotidien ne laisse aucun répit. Matrice d'Eisenhower, objectifs SMART et priorisation : les méthodes pour reprendre la main sur votre temps.

01	Apprendre en 4 phases	3 min 20
02	Comment contrer les voleurs de temps	6 min 10
03	Priorisez vos tâches pour prendre de bonnes décisions	3 min 26
04	SMARTISER vos objectifs	3 min 27
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS — Matrice d'Eisenhower - priorisation des tâches



MODULE

La communication pour tous

5 tutoriels · 25 min

Un collègue qui se braque, un retour mal reçu, un message qui ne passe pas : au sein d'une équipe, tout passe par la communication. Découvrez les profils avec le modèle DISC et apprenez à donner comme à recevoir un feedback efficace.

01	Les clés de la communication	3 min 03
02	Astuces pour gagner en efficacité relationnelle	5 min 51
03	Découvrir les clés de l'intelligence relationnelle	5 min 31
04	Recevoir un feedback négatif : toujours un cadeau !	3 min 37
05	4 astuces pour offrir un feedback constructif	6 min 23
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS Le modèle DISC · Accueillir un feedback négatif en 8 étapes · Le modèle DESC pour offrir un feedback constructif

COLLECTION 05

Management & leadership

Dans un secteur où le turnover pèse lourd, la qualité du management fait la différence pour attirer, motiver et fidéliser les talents. Pour les managers débutants comme confirmés, cette collection donne les clés pour construire une équipe engagée, développer les compétences et faire grandir les talents.

52 min de visionnage **2** modules **11** tutoriels

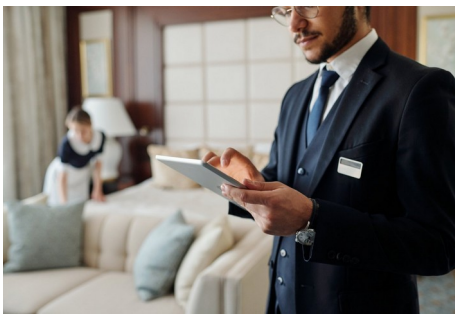
L'EXPERT

Patrick Collignon

EXPERT EN RESSOURCES HUMAINES

Faire grandir les talents et les équipes

Fort de 21 ans d'expérience en ressources humaines, Patrick accompagne aussi bien les petites structures que les groupes internationaux dans le développement de leurs talents. Management, motivation, cohésion et engagement : il aide les équipes à acquérir les compétences et les dynamiques collectives qui font réussir les projets.



MODULE

Les fondamentaux du management

5 tutoriels · 23 min

Passer de collègue à manager change tout. Poser un cadre clair, valoriser, déléguer sans démotiver : les fondamentaux pour trouver sa posture de manager et faire grandir son équipe.

01	Un cadre de travail délimité pour une ambiance efficiente	4 min 14
02	Instaurer une culture de valorisation	4 min 00
03	Devenir un manager-coach	5 min 09
04	Déléguer tout en motivant	4 min 37
05	Les facteurs de motivation	4 min 28
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS — Les 4 styles de leadership pour devenir un manager-coach · Matrice d'Eisenhower - priorisation des tâches · Déléguer tout en motivant



MODULE

Développer et fidéliser ses équipes

6 tutoriels · 29 min

Recruter les bons profils, les faire grandir et les fidéliser : c'est le défi de tout manager en hôtellerie. Entretiens de performance, méthode STAR, gestion des conflits et cohésion d'équipe : les clés pour accompagner chaque collaborateur dans sa progression.

01	Les entretiens de performances	5 min 30
02	Les enjeux du "talent management"	3 min 05
03	Développer un programme de formation inspirant	5 min 33
04	La méthode STAR pour mener vos entretiens de recrutement	5 min 13
05	Déminer les conflits	4 min 09
06	Astuces pour améliorer la cohésion d’équipe	4 min 44
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS Le calendrier des entretiens de performances · La méthode S.T.A.R. pour les interviews

COLLECTION 06

Le « revenue management »

Le bon prix, au bon client, au bon moment : le revenue management agit directement sur le chiffre d'affaires. Pour les directeurs, responsables commerciaux et équipes de réception, cette collection rend la discipline claire, concrète et applicable au quotidien, quelle que soit la taille de l'établissement.

1 h 02 min de visionnage **3** modules **19** tutoriels

L'EXPERT

Cyril Delcour

EXPERT EN REVENUE MANAGEMENT

La performance hôtelière, rendue simple et concrète

Cyril a cocréé le département Revenue Management Opérations du groupe Louvre Hotels, qui a supervisé jusqu'à 1 000 hôtels dans plus de 50 pays. En 2018, il fonde Cydel Consulting et dirige notamment le revenue management du groupe Vacanceselect et de ses 300 campings. Stratégie tarifaire, pilotage de la performance et relations avec les OTA : il rend le revenue management accessible et directement applicable sur le terrain.



MODULE

Les fondamentaux du « revenue management »

5 tutoriels · 17 min

Le revenue management n'est pas réservé aux grands groupes. Comprenez sa logique, identifiez les bons leviers et découvrez par où commencer pour l'appliquer concrètement dans votre établissement.

01	Définir le « revenue management »	3 min 47
02	La philosophie du RM	2 min 56
03	Quand faire du RM	2 min 50
04	Les prérequis à la mise en place du RM	4 min 19
05	La simplicité : la clé du succès en RM	2 min 19
✔	**Quiz**	



MODULE

Comprendre les ICP et le « revenue management »

10 tutoriels · 32 min

Taux d'occupation, prix moyen, RevPAR, pick-up : les indicateurs qui disent la vérité sur votre performance. Cyril les décrypte un par un et vous apprend à les lire pour prendre de meilleures décisions.

01	Comprendre votre chiffre d'affaires	2 min 40
02	ICP - Indicateurs Clés de Performances	2 min 18
03	ICP - Capacité et chambres disponibles	3 min 29
04	ICP - Le chiffre d'affaires	2 min 55
05	ICP - Le nombre de ventes	2 min 53
06	ICP - Les demandes non contraintes	4 min 10
07	ICP - Le prix moyen	3 min 08
08	ICP - Le taux d'occupation	3 min 25
09	ICP - Le RevPAR	2 min 59
10	ICP - Les montées en charge et pickups	3 min 14
✔	Quiz	



MODULE

De la théorie à la pratique

4 tutoriels · 13 min

Routine quotidienne, structure tarifaire, prix public, et le réflexe de raisonner en tarif plutôt qu'en type de chambre. Les bonnes pratiques pour passer à l'action rapidement et éviter les pièges classiques.

01	Une approche quotidienne au RM	3 min 54
02	Valider la disponibilité d'un tarif et non d'un type chambre	2 min 12
03	Définir votre structure tarifaire	3 min 35
04	Définir votre prix de vente public	3 min 18
✔	Quiz	

COLLECTION 07

La présentation personnelle

En hôtellerie, l'image de chaque collaborateur contribue à celle de l'établissement. Un rappel court et efficace des standards de présentation, utile à toutes les équipes en contact avec la clientèle, notamment lors de leur intégration.

3 min de visionnage **1** module **1** tutoriel

L'EXPERT

Gaëlle Macé

SPÉCIALISTE DU MANAGEMENT DES OPÉRATIONS

L'excellence opérationnelle, au plus près du terrain

Titulaire d'un Master en management international de l'hôtellerie, Gaëlle a construit son parcours au sein de grands groupes hôteliers sur plusieurs continents. Chef de réception, auditrice qualité puis manager des opérations, elle accompagne aujourd'hui les équipes avec une expertise forgée en opérations.



MODULE

La présentation personnelle

1 tutoriel · 3 min

Le client se fait une idée avant même le premier mot. Les fondamentaux pour adopter une présentation professionnelle et soignée, en seulement 2 minutes.

01	La présentation personnelle	2 min 15
✔	**Quiz**	

COLLECTION 08

Le droit social avec SANCY

Contrats, temps de travail, absences, représentation du personnel : le droit social en CHR est exigeant et les erreurs peuvent coûter cher. Conçue avec le cabinet Sancy pour les dirigeants, managers et responsables RH, cette collection apporte des repères clairs et des outils pratiques pour gérer les équipes dans le respect du droit français.

25 min de visionnage **1** module **7** tutoriels

L'EXPERT

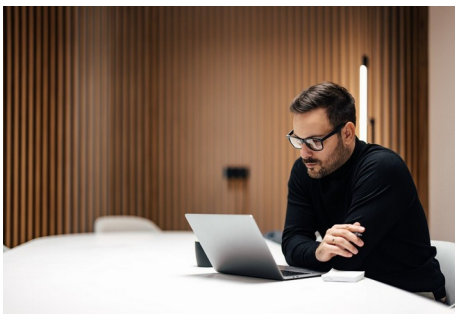
Xavier Berjot

AVOCAT AU BARREAU DE PARIS

Le droit du travail CHR, en toute clarté

Formé au sein de grands cabinets en droit du travail et droit des affaires, Xavier dirige le cabinet Sancy, dédié au droit du travail et de la sécurité sociale dans le secteur CHR. À travers ses formations, il partage des conseils pratiques pour aider les professionnels à gérer leurs équipes et leurs contrats dans le respect du cadre légal.

En partenariat avec SANCY



MODULE

Le droit social en CHR

7 tutoriels · 25 min

Période d'essai, horaires, absence injustifiée, CSE, licenciement : autant de situations où une erreur peut coûter cher. Xavier Berjot vous donne les règles et les bons réflexes pour gérer vos contrats et vos équipes dans le respect du droit français.

01	Les documents RH obligatoires dans l'entreprise	3 min 25
02	Embauche, quel contrat choisir	3 min 35
03	Savoir gérer la période d'essai	3 min 11
04	Fixer et contrôler les horaires de travail	3 min 56
05	Savoir faire face à l'absence injustifiée	3 min 04
06	Le comité social et économique (CSE)	3 min 49
07	Comment gérer un licenciement	3 min 58
✔	**Quiz**	

BOÎTE À OUTILS

Registre unique personnel - Sancy X Tutoreca · Convention collective nationale HCR (synthèse) · Fiche de contrôle des horaires de travail - Sancy X Tutoreca

tutoreca

Hospitality Academy & Studio

Onboard fast. Train for excellence.