Actualisé le 1 Novembre 2026



LIVRET D'ACCUEIL

BIENVENUE

CHEZ

GUEST FRANCE vous met à disposition les experts de l'ECOLE HOTELIERE DE LAUSANNE

Vous venez de vous inscrire à une session de formation et je vous en remercie.

Vous trouverez ci-dessous les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

1. Présentation de l'organisme de formation
2. Engagement qualité
3. Evaluation de la qualité
4. Le formateur
5. Méthodes pédagogiques
6. Moyens pédagogiques
7. Moyens techniques
8. Informations logistiques
9. Principaux clients et partenaires
10. Règlement intérieur

Présentation de l'organisme de formation

Les acteurs du service (marques et organisations de services) sont tenus aujourd'hui d'offrir une expérience unique au client. Cette expérience commence par l'accueil et le « prendre soin » et se matérialise au travers des services qui l'accompagnent et de ses représentants – définissant par là même l'hospitalité de la marque et sa perception par les clients.

L'hospitalité, son état d'esprit, son savoir-faire et son savoir-être, dépassent donc largement le cadre classique de l'hôtellerie et du tourisme. C'est justement cette science et cet art de l'hospitalité que GUEST FRANCE avec les experts de l' EHL Lausanne se propose d'enseigner aux acteurs du service en France dans les industries telles que Banque & Assurance, Santé et Industrie Pharmaceutique, Distribution à valeur ajoutée, Luxe, Transports mais aussi et bien entendu dans l'industrie de l'Hôtellerie et du Tourisme.

L'enjeu est donc d'accompagner les entreprises dans une dynamique de l'excellence de l'accueil et de la culture de service afin d'engager clients et collaborateurs dans la promesse de la marque – et par là même de permettre à la marque d'affirmer son empreinte.

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

www.guest-france.com info@guest-france.com

Offre de formation

Toutes les offres sont élaborées pour répondre au plus juste aux besoins, attentes et contraintes des apprenants.

Les principaux modules de formation sont les suivants :

I. MANAGER LE SERVICE - ACCOMPAGNER LE SERVICE, ENGAGER LE CLIENT ET MIEUX COMMUNIQUER AVEC LUI

- Faire d'un pépin une pépite
- Focus communication
- Gestion des plaintes, gestion du feedback et dynamique d'équipe

II. ÉTIQUETTE & PROTOCOLE DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

- Savoir-être, Bien-faire et Savoir-vivre
- Codes et usages selon les clientèles (touristique, commerciale, générationnelles…)
- Protocole commercial pour les clientèles internationales

III. MANAGER LE SERVICE - CRÉATION DE VALEUR ET DYNAMIQUE DE L'EXCELLENCE DANS LE MANAGEMENT DES SERVICES

- Chaine de profit des services et leadership des services
- Accompagner et engager ses collaborateurs dans l'excellence

IV. DESIGN DE SERVICE

- Revisiter le parcours client et créer de nouveaux points de contacts
- Savoir mettre en place les techniques opérationnelles et de management les plus efficientes pour accueillir et placer un client

V. ETRE ORIENTE CLIENT - ENGAGER LA TRANSFORMATION ET DÉVELOPPER L'ORIENTATION CLIENT

- Créativité dans les points de vente : développer une économie du service
- Créativité dans les points d'accueil : aller plus loin dans l'accompagnement du client

VI. GESTION DE CRISE – REDONNER CONFIANCE ET CONFORT

- Comprendre le client en situation de crise
- Adapter l'accueil et le service en période de crise
- Anticiper et gérer le client et son environnement

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

Engagement qualité

L'organisme est en cours de certification Qualiopi – Actions de Formations. Les formations se déroulent dans le respect de la philosophie d'éducation de la société GUEST France et de son partenaire EHL Lausanne.

Les critères qualités visés sont, notamment, les suivants :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Prévention des violences, harcèlements et discriminations

Dans le cadre de notre démarche qualité et de notre engagement en faveur d'un environnement de formation respectueux, inclusif et sécurisé, nous veillons à prévenir et à traiter toute situation de violence, notamment les violences sexistes et sexuelles, les situations de harcèlement ainsi que toute forme de discrimination.

Chaque participant bénéficie d'un droit à l'écoute et à un traitement confidentiel de toute situation signalée. En cas de difficulté, de question ou pour effectuer un signalement, vous pouvez contacter notre référente :

Mme Christine Bouvet email christine.bouvet@guest-france.com ou par téléphone au 0603297553

Toute alerte ou demande d'accompagnement sera examinée avec la plus grande confidentialité, dans le respect des personnes concernées et conformément à nos procédures internes.

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

Evaluation de la qualité de la formation

Lors de la session, chaque module est évalué de manière formative (QCM, questions/réponses, jeux formatifs, mise en situations, etc.) et/ou de manière sommative afin d'attester du niveau de connaissance acquis en fin de formation.

Il est également demandé au stagiaire de remplir un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de la formation.

Dans un délai de 3 à 4 mois après la fin de la formation, le stagiaire est recontacté par courriel pour lui demander de répondre à un questionnaire d'évaluation des apports de la formation sur le poste de travail. Cela permet d'envisager, ensemble, les besoins en formations complémentaires ou supplémentaires.

Vous recevez en fin de formation :

- L'attestation de présence
- L'attestation de fin de formation
- La copie de la feuille d'émargement, sur demande
- Un certificat Guest France et EHL reconnaissant les compétences acquises

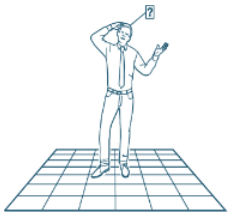
Un bilan annuel de la satisfaction des stagiaires est consultable sur internet.

Les intervenants de l'Ecole Hôtelière de Lausanne

Les enseignants et intervenants de Guest France et de l'EHL sont titulaires de doctorat d'universités prestigieuses et/ou sont des professionnels issus des meilleurs établissements d'accueil et de services. En quête constante d'excellence, l'équilibre idéal est conservé entre l'enseignement académique rigoureux et l'expérience professionnelle, enrichie par la recherche appliquée et la pratique. L'ensemble de nos intervenants ont un « permis de former » made by EHL Advisory services et GUEST France.

Les méthodes pédagogiques





Feedback d'experts – Discussions – Travaux de groupe – Jeux de rôle – Exercices d'observation

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques. Chaque formation est construite autour du concept de la pédagogie par objectifs et animée par la méthode de la pédagogie explicite et du rythme ternaire, promouvant une « form'action ». Chaque module comprend au moins : un retour sur expérience, une activité de découverte, des apports théoriques puis des mises en application, une synthèse et/ou une évaluation.

Les moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires sont ceux exposés dans l'encart « Moyens pédagogiques, techniques, encadrement » des programmes de formation.

Un support pédagogique, comprenant les apports essentiels et les exercices d'application, est remis à chaque apprenant, au format papier et/ou en version numérique, afin qu'il puisse retrouver les outils expérimentés pendant la formation, lors de leur mise en œuvre dans sa pratique professionnelle.

Selon le thème abordé, des supports complémentaires, tels qu'une bibliographie ou une sitographie, des modèles de document, des trames prêtes à l'emploi, etc., sont communiqués au stagiaire.

Les moyens techniques

L'organisme de formation dispense les formations inter et intra entreprises, les formations peuvent aussi se dérouler au sein de lieux soit loué pour l'occasion par l'organisme de formation, soit loués ou mis à disposition par le commanditaire.

Parmi les options possibles :

- Les CCI de France
- Hôtels et casinos Barrière
- Hôtels selon la demande

Dans tous les cas, GUEST France veille toujours à ce que la salle mise à disposition réponde aux normes ERP et d'accessibilité aux personnes handicapées et soit équipée à minima du matériel suivant :

- Tables et chaises pour au moins le nombre de participants et intervenant(s) ;
- Paperboard et feutres ;
- Tableau blanc magnétique et feutres ;
- Vidéoprojecteur HDMI ou VGA ;
- Ecran de projection ;
- WiFi ;

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

Informations logistiques

L'adresse du lieu de la formation et les horaires sont communiqués aux stagiaires dans la convocation qui leur est envoyée au plus tard 1 semaine avant le début de la formation. Un plan d'accès leur est fourni, ainsi que, si nécessaire, une liste des hébergements et lieux de restauration les plus proches.

Principaux clients et partenaires

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

www.guest-france.com info@guest-france.com

Règlement intérieur

Mis à jour le 1/11/2026

GUEST France est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le numéro de déclaration d'activité n°28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.

Le présent Règlement Intérieur a pour vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différentes formations organisées par GUEST FRANCE dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.

Définitions :

- GUEST FRANCE sera dénommée ci-après « organisme de formation » ;

- Les personnes suivant la formation seront dénommées ci-après « participants » ;

- Le directeur de la formation sera ci-après dénommé « le responsable de l'organisme de formation ».

I- Dispositions Générales

ARTICLE 1

Conformément aux articles L. 6352-3 et suivants et R. 6352-1 et suivants du Code du travail, le présent Règlement Intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux participants et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

II- Champ d'application

ARTICLE 2 : PERSONNES CONCERNÉES

Le présent Règlement s'applique à tous les participants inscrits à une session dispensée par GUEST FRANCE et ce, pour toute la durée de la formation suivie.

Chaque participant est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par GUEST FRANCE et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

ARTICLE 3 : LIEU DE LA FORMATION

La formation aura lieu soit dans les locaux de GUEST FRANCE soit dans des locaux extérieurs. Les dispositions du présent Règlement sont applicables non seulement au sein des locaux de GUEST FRANCE, mais également dans tout local ou espace accessoire à l'organisme.

III- Hygiène et sécurité

ARTICLE 4 : RÈGLES GÉNÉRALES

Chaque participant doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Toutefois, conformément à l'article R. 6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux participants sont celles de ce dernier règlement.

ARTICLE 5 : BOISSONS ALCOOLISÉES

Il est interdit aux participants de pénétrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

ARTICLE 6 : INTERDICTION DE FUMER

En application du décret n° 2006–1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de formation.

ARTICLE 7 : LIEUX DE RESTAURATION

L'accès aux lieux de restauration n'est autorisé que pendant les heures fixées pour les repas.

ARTICLE 8 : CONSIGNES D'INCENDIE

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les participants. Les participants sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par le formateur ou par un salarié de l'établissement.

Les consignes, en vigueur dans l'établissement, à observer en cas de péril et spécialement d'incendie, doivent être scrupuleusement respectées.

ARTICLE 9 : ACCIDENT

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

doit être immédiatement déclaré par le participant accidenté ou
les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme de formation.

Conformément à l'article R. 6342-3 du Code du travail, l'accident survenu au participant pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

IV- Discipline

ARTICLE 10 : TENUE ET COMPORTEMENT

Les participants sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement
correct à l'égard de toute personne pr ésente dans l'organisme.

ARTICLE 11 : HORAIRES DE FORMATION

Les horaires de formation sont fixés par GUEST FRANCE et portés à la connaissance des participants par la convocation. Les participants sont tenus de respecter ces horaires. GUEST France se réserve dans les limites imposées par les dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de formation en fonction des nécessités de service.

Les participants doivent se conformer aux modifications apportées par GUEST France aux horaires d'organisation de la formation. En cas d'absence ou de retard aux formations, il est préférable pour le participant d'en avertir GUEST France.

Par ailleurs, une fiche de présence doit être signée par le participant au début de chaque demi-journée (matin et après-midi). L'employeur du participant est informé des absences dans les meilleurs délais qui suivent la connaissance par l'organisme de formation.

ARTICLE 12 : ACCÈS AUX LOCAUX DE L'ORGANISME - ENTRÉES ET SORTIES

Les participants ont accès à l'établissement exclusivement pour suivre la formation à laquelle ils sont inscrits. Ils ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins, sauf autorisation de la direction. Il leur est interdit d'être accompagnés de personnes non inscrites aux formations qu'ils suivent (membres de la famille, amis…), d'introduire dans l'établissement un animal, même de très petite taille, de causer du désordre et, d'une manière générale, de faire obstacle au bon déroulement de la formation.

ARTICLE 13 : USAGE DU MATÉRIEL

Chaque participant a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les participants sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles, est interdite sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. A la fin de la formation, le participant est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

ARTICLE 14 : ENREGISTREMENTS

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

ARTICLE 15 : DOCUMENTATION PÉDAGOGIQUE

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

ARTICLE 16 : RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME EN CAS DE VOL OU ENDOMMAGEMENT DE BIENS PERSONNELS DES PARTICIPANTS

GUEST FRANCE décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposée par les participants dans les locaux.

ARTICLE 17 : SANCTIONS ET PROCÉDURES DISCIPLINAIRES

Tout manquement du participant à l'une des dispositions du présent Règlement Intérieur pourra faire l'objet d'une sanction ou d'une procédure disciplinaire régies par les articles R. 6352-3 à R. 6532-8 du code du travail reproduits à la suite :

Article R. 6352-3

- Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Article R. 6352-4

- Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Article R. 6352-5

- Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

1° Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge ;

2° Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par la personne de son choix. La convocation mentionnée au 1° fait état de cette faculté ;

3° Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Article R. 6352-6

- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

Article R. 6352-7

- Lorsque l'agissement a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que la procédure prévue à l'article R. 6352-4 et, éventuellement, aux articles R. 6352-5 et R. 6352-6, ait été observée.

Article R. 6352-8

- Le directeur de l'organisme de formation informe de la sanction prise :

1º L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'une action de formation dans le cadre du plan de formation d'une entreprise ;

2º L'employeur et l'organisme collecteur paritaire agréé qui a pris en charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un congé individuel de formation ;

3º L'organisme collecteur paritaire agréé qui a assuré le financement de l'action de formation dont a bénéficié le stagiaire.

Article 18 – Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations

Conformément aux valeurs de respect, de dignité et d'égalité portées par l'organisme de formation, tout comportement constitutif de violence, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissement sexiste, de discrimination ou de violence sexuelle est strictement interdit au sein des actions de formation, qu'elles se déroulent en présentiel ou à distance.

Chaque stagiaire s'engage à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les intervenants et l'ensemble des personnes impliquées dans l'action de formation.

Toute personne estimant être victime ou témoin d'une situation de violence, de harcèlement ou de discrimination peut effectuer un signalement en toute confidentialité auprès de la référente désignée :

Mme Christine Bouvet
Adresse électronique : christine.bouvet@guest-france.com

Procédure de signalement

- Le signalement peut être réalisé par courriel en exposant les faits et circonstances concernés.
- Le signalement fait l'objet d'un accusé de réception et d'un examen confidentiel.
- Une analyse de la situation est conduite dans les meilleurs délais afin de déterminer les mesures adaptées.
- Selon la nature des faits, des actions de protection, d'accompagnement, de médiation ou toute autre mesure appropriée pourront être mises en œuvre.
- Les informations recueillies sont traitées avec discrétion et dans le respect de la confidentialité des personnes concernées.

Aucune mesure de rétorsion ne pourra être prise à l'encontre d'une personne ayant effectué un signalement de bonne foi ou ayant contribué à l'examen d'une situation signalée.

En cas de manquement à ces dispositions, l'organisme de formation se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de la formation, sans préjudice des éventuelles poursuites prévues par la réglementation en vigueur.

ARTICLE 19 : PUBLICITÉ

Le présent règlement est affiché dans les halls du centre et sur le site Internet de l'organisme de formation.

Pour l'organisme de formation
Président de la société Guest France
Groupe SJean représenté par
Sébastien Jean

Guest France
Sébastien Jean



Le 1 /11 / 2026

Siren : 980 354 815
Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 28140443114 auprès du préfet de région de Normandie.
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état