

Le site internet de ritzy* fait peau neuve

Communauté et formations en ligne

Page 5



Agenda

Automne/ Hiver 20

Page 6

Éditorial par Isabelle Frei

Du présentiel au digital



Huit mois se sont écoulés depuis l'annonce du semi-confinement. Ils ont été incroyablement intenses pour tout le

monde. Le coronavirus a bouleversé et continue de chambouler notre vie privée et professionnelle. Toute planification est devenue compliquée et limitée, à tel point que certains peinent à garder la tête hors de l'eau. Il en va de leur survie.

ritzy* aussi est impacté. Avant le Covid-19, nos séminaires se déroulaient principalement en classe présentielle, en destination ou en entreprise. Puis, le "lockdown" est arrivé et avec lui, le défi de créer une nouvelle formule «en ligne» et à distance. En quelques semaines, nous avons adapté nos formations à des classes virtuelles et mis en place des forums d'experts, qui ont permis aux participants de se retrouver via internet sur la plateforme digitale. Nombreuses furent les réactions positives et les remerciements pour le soutien professionnel apporté, mais surtout, d'avoir organisé des rencontres "virtuelles" malgré la distanciation sociale. Rien ne peut remplacer le contact personnel et le sentiment d'être soudés. Un lieu de rencontre en classe avec la possibilité d'échanger idées et astuces pour trouver des solutions ensemble, c'est ce pourquoi ritzy* s'engage et cela même en période de crise.

Safety-Coach, ou comment maintenir une qualité de service élevée en période de crise?



La nouvelle formation «Safety-Coach» ou comment maintenir une qualité de service élevée en période de crise, a pour but de sensibiliser les employés aux mesures sanitaires tout en assurant de bonnes prestations. A travers elle, les établissements valaisans peuvent partager leurs bonnes pratiques.

Les règles d'hygiène et de sécurité dans les hôtels et restaurants ont été largement modifiées suite à la pandémie. De nombreuses informations sont relayées par différents canaux et varient d'un canton à l'autre. Pour l'hôtelier ou le restaurateur qui doit appliquer les plans de protection, cela devient complexe. La tâche est d'autant plus ardue que chaque client a un parcours différent. De plus, les employés de l'établissement sont souvent concentrés sur leur propre activité (cuisine, nettoyage, réception...) et peinent à avoir une vue d'ensemble.

En collaboration avec l'Institut du Tourisme de la HES-SO Valais-Wallis, ritzy* a mis en place un cours en ligne pour épauler au mieux la branche. L'intérêt pédagogique de notre approche est qu'en simulant des parcours clients (p.ex. réception, chambre, petit déjeuner, spa, etc.), d'autres aspects que les simples sécurité et hygiène peuvent être abordés, comme l'amélioration de l'expérience client et le marketing digital.

Lire la suite [page 2](#)



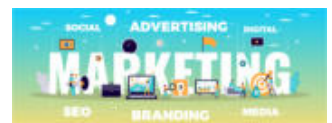
Nouvelle certification en durabilité
Gaspillage alimentaire et malbouffe nuisent à l'environnement et à la santé.

Lire la suite [page 2](#)



Classes virtuelles ou e-learning
La formation se digitalise en période de semi-confinement...

Lire la suite [page 3](#)



Accompagnement individuel en marketing.

Pour rester à jour, ritzy* propose un suivi personnalisé avec deux experts.

Lire la suite [page 4](#)



ritzy* a lancé une nouvelle plateforme d'apprentissage en ligne et organisé des forums d'experts.

Lire la suite [page 3](#)



Vins de terroir,
terre de partage.

#tavolataVS



SWISS WINE | SAANS HÉLÉTER
VALAIS

www.valais.ch

Office Tourisme



plaisance en main

ritzy.ch

“Clean & Safe” Label

La Suisse se trouve dans une phase de transition – du semi-confinement à son allègement progressif et retour au "slow-down" au lieu du "lock-down".

Dans ce contexte, le besoin d'information quant aux règles de sécurité et d'hygiène reste élevé. Pour renforcer la confiance des hôtes suisses et étrangers au sujet des aspects de propreté et de sécurité dans le domaine du tourisme, les associations faitières de la branche ont créé le label «Clean & Safe».

Cette initiative, lancée par Suisse Tourisme (ST), fait partie intégrante de son plan de relance pour le tourisme suisse.



Avec ce label, les entreprises touristiques peuvent clairement communiquer leur engagement à garantir aux hôtes que leurs activités répondent aux exigences de propreté et de sécurité. Pour les hôtes suisses et étrangers, ce label permet de lever quelque peu les incertitudes qu'ils pourraient avoir concernant l'application des mesures incluses dans les plans de protection. En l'arborant, les entreprises concernées affichent clairement leur engagement délibéré à respecter ces concepts de protection.

S'inscrire ici :

www.stnet.ch/fr/clean-safe-label-formulaire/

Nouvelle certification en durabilité

Gaspillage alimentaire et malbouffe nuisent à l'environnement et à la santé. Les restaurateurs qui souhaitent inverser la tendance peuvent suivre notre cursus en durabilité et se préparer à l'obtention du label EcoCook.



Le secteur de l'alimentation et des boissons figure parmi les plus énergivores. Il est aussi l'un des principaux contributeurs du réchauffement climatique. Cela est dû en partie à la nourriture gaspillée. Dans le même temps, notre société doit faire face à de nombreux enjeux de santé liés à une alimentation médiocre, des conditions de travail difficiles, une mauvaise hygiène de vie, etc. Que ce soit pour le climat ou la santé, les professionnels de la restauration peuvent agir.



C'est pourquoi ritzy* vous propose une préparation à la certification en durabilité, destinée exclusivement au domaine de la restauration. Nous avons élaboré un cursus adapté, en collaboration avec Olivia Grebler, fondatrice et directrice de la société Biolia. A travers la certification EcoCook®, les restaurateurs, ainsi que les organisations qui les hébergent, valorisent leurs engagements, améliorent leurs pratiques, réduisent leurs coûts ainsi que les impacts environnementaux et sociaux de leur restaurant. De plus, ils répondent aux attentes actuelles des consommateurs.



En deux journées de cours, vous prenez connaissance des exigences du label et apprenez à remplir les conditions pour la certification.

La démarche vous intéresse? Inscrivez-vous aux séminaires en ligne du 7 décembre (matin et après-midi)

07/12 **Certification EcoCook** 

Safety-Coach, Suite

Cours entièrement en ligne

Concrètement, cette formation débutera en classe virtuelle, où des spécialistes aborderont les thématiques de l'hygiène en cas de pandémie et une explication sur tous les documents et instruments de formation en ligne. Ensuite, le participant étudie, avec ses nouveaux outils, les différents parcours clients de son établissement: il identifie les zones à risques, les "touch-points" entre clients, collaborateurs et objets touchés, afin d'établir un état des lieux. De retour en classe virtuelle, la création de modules de formations pour ses collaborateurs sont établis avec l'aide des spécialistes et la technologie. L'objectif final est de mettre à disposition les outils et les conseils nécessaires pour sensibiliser et former ses collaborateurs en interne aux bons gestes à adopter en période de pandémie.

Les meilleures pratiques et astuces des hôtels et restaurants de la région seront mutualisées sur une plateforme accessible à tous les participants, car c'est bien connu: ensemble, on est plus forts!

Lancez-vous avec nous dans la phase test de cette formation totalement individualisée et adaptée à vos besoins et critères! Cette formation en collaboration entre ritzy*, ses intervenants et la HES-SO Valais n'attend que vous!



Formation en classe virtuelle: le 23 novembre 2020, de 09h à 12h

23/11 **Safety Coach** 

Classes virtuelles ou e-learning

Vous n'arrivez pas bien à cerner la différence entre nos formations en e-learning et nos séminaires en classes virtuelles ? Nous allons vous expliquer le sens de ces deux termes un peu barbares, du moins à première vue.



Classes virtuelles e-learning

La classe virtuelle suit le même principe qu'une classe de cours normale à l'exception près qu'elle se déroule à distance via un logiciel de visioconférence (pour nous « Zoom »). Vous allez suivre une formation en direct avec d'autres élèves et un formateur, à une heure et une date précise.

Comment ça marche ?

En tant que participant, vous êtes invité via un lien à rejoindre la classe "virtuelle". Vous n'avez pas besoin d'installer d'application ou de programme, vous rejoignez la classe en cliquant tout simplement sur le lien qui vous est transmis dans le mail de confirmation.

Ce type de séminaire est adapté à la situation sanitaire actuelle. Vous pouvez ainsi suivre nos formations depuis chez vous, sans prendre de risque.

Quel matériel est nécessaire ?

Vous avez besoin d'un ordinateur, d'un laptop ou d'une tablette avec, si possible, une caméra et un microphone.

Concernant l'e-learning, c'est un peu différent. Vous allez pouvoir vous inscrire à un module qui ciblera une thématique particulière, par exemple « Mon système de livraison de repas à domicile ». Ensuite, vous pourrez suivre la formation à tout moment depuis votre ordinateur. Les cours ne sont pas en direct, vous aurez donc accès à tous les cours directement après vous y être inscrits. Ces cours prendront la forme de courtes vidéos visionnables à volonté et seront accompagnés d'exercices et de corrections détaillées pour vous tester.

Vous pourrez ainsi vous former à votre rythme !

Comment ça marche ?

Parmi le choix de cours e-learning sur notre plateforme, il vous suffit de vous inscrire avec votre compte utilisateur à la thématique qui vous convient. Ces cours sont, en période de pandémie Covid-19, en libre accès pour toute la branche valaisanne LHR.



Ritzy* pendant le semi-confinement

Durant l'arrêt forcé de ce printemps et la longue période d'incertitude qui a suivi, ritzy* a lancé une nouvelle plateforme d'apprentissage en ligne et organisé des forums d'experts.

La décision du Conseil fédéral du 17 avril est tombée comme un terrible couperet. Contrairement aux autres commerces, le secteur de la restauration et du tourisme n'a pas pu reprendre ses activités et s'est trouvé plongé dans une incertitude totale, sans savoir ce qui allait lui arriver.

Soutenir en formant et en apportant des réponses

Pour ritzy*, il était clair qu'il fallait agir rapidement: «Nous voulions assurer une formation continue, même si un enseignement en face à face n'était plus possible, et apporter des réponses aux questions urgentes des hôteliers et des restaurateurs», explique Isabelle Frei, responsable du programme. Ainsi, en quelques semaines, l'équipe de ritzy* a créé de toutes pièces un monde virtuel de formation continue: des séminaires et des modules d'apprentissage en ligne, des webinaires et un blog d'experts. Sur le nouveau site internet, ces nouvelles formations ont tout naturellement trouvé leur place.

www.ritzy.ch/online

Les forums d'experts ritzy* comme support central

En outre, ritzy* a créé des forums d'experts en ligne. L'idée: les participants posent leurs questions à des experts, qui apportent réponses et conseils pratiques sur le déroulement du semi-confinement et la réouverture des établissements.

Au total, trois forums de ce type ont eu lieu entre fin avril et fin juin 2020. Jusqu'à trente personnes ont rejoint simultanément la plateforme Zoom. Noëlie Berthod a joué le rôle de modératrice, tandis que Fabienne Epiney de GastroConsult, Sébastien Nendaz de GastroSocial ou encore Stéphane Jordan d'Hygio-Concept ont répondu en live aux nombreuses questions.

«Vous n'êtes pas tout seuls»



Dans une brève interview, Patricia Lafarge du buffet de la gare à Saint-Maurice et Claudia Filliez de la Cabane de Louvie ont partagé leurs impressions.

Que vous ont apporté ces forums?

Patricia : Ces forums m'ont permis d'avoir un échange avec mes collègues restaurateurs. Nous étions tous dans la même situation alors le fait d'être connectés tous ensemble et de pouvoir échanger sur nos questions, nos peurs etc, m'ont fait du bien.

Claudia : Cela m'a permis de me rendre compte de tout ce que je devais mettre en place à ce moment-là, au niveau des salaires, de mes employés mais également de prendre conscience de la problématique de la gestion du personnel en général durant cette crise. J'ai aussi pu me rendre compte que j'avais encore quelques lacunes avec la CCNT.



De quel type de soutien avez-vous bénéficié?

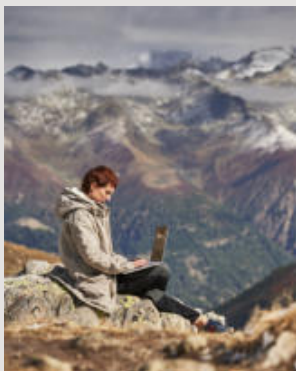
Patricia : D'un soutien concret de la part des intervenants présents. Ils ont su répondre à beaucoup d'interrogations liées à la situation particulièrement compliquée.

Claudia : Le fait qu'il y ait dans ces forums la présence de collègues du même domaine qui se posaient les mêmes questions que moi, cela m'a vraiment rassuré.

Soutien financier pour des services fiduciaires liés au coronavirus

En ces temps de de turbulences, il est précieux pour les entreprises de pouvoir faire appel à des fiduciaires expérimentés. Toutefois, ces prestations ne devraient pas constituer un goulot d'étranglement financier supplémentaire pour les petites entreprises de moins de 50 équivalents temps plein, qui ont été particulièrement touchées.

C'est pourquoi l'Aide suisse aux montagnard est prête à prendre en charge 50 % des prestations fiduciaires extraordinaires liées au coronavirus, jusqu'à concurrence de **CHF 5'000.-**, à condition qu'une **perte de revenus de 20 %** ou plus puisse être démontrée sur une période d'au moins six mois.



L'aide bénéficie directement aux entreprises de montagne. Toutefois, la demande ne peut être présentée que par l'intermédiaire du bureau fiduciaire de l'entreprise concernée. Les critères détaillés et le formulaire de demande sont disponibles à l'adresse suivante :

www.aidemontagne.ch/fr/demandes/Coronacrise/prestations-fiduciaires.

Accompagnement individuel en marketing

Gérer son image sur internet est essentiel. Mais les outils à disposition évoluent en permanence. Pour vous aider à vous tenir à jour, ritzy* propose un suivi personnalisé avec deux experts.

Le marketing digital est un domaine en perpétuel changement. Ses outils et leviers évoluent tellement vite qu'il est parfois difficile de rester à la page ou d'en maîtriser les subtilités. Encore faut-il les connaître, savoir les utiliser et avoir du temps à disposition. Par où commencer?

En tant qu'hôtelier ou restaurateur,



il est primordial d'être visible pour obtenir des réservations. Cela commence par un site internet performant et une présence optimale sur les moteurs de recherche, Google en particulier, qui demeure encore et toujours LE moteur de recherche le plus utilisé au monde. Une fois cette base posée, on peut franchir un pas supplémentaire en

ajoutant la communication sur les réseaux sociaux, tels que Facebook ou Instagram, ou planifier des campagnes publicitaires.

Chez ritzy*, un panel très complet de séminaires marketing d'une journée vous est proposé. De la création d'un site à son optimisation en passant par Google My Business ou encore la publicité digitale, vous trouverez forcément chaussure à votre pied.

Grande nouveauté en 2020: nous vous proposons un accompagnement individualisé en marketing d'une durée de deux heures, afin de répondre spécifiquement à vos besoins. Deux spécialistes sont à votre disposition:

Claude Blatter, anciennement



employé de Facebook et actuellement en poste chez Google, vous aide à optimiser votre présence sur Google (Google My Business, référencement naturel ou

publicité Google Ads).

Laura Hendel, head of marketing



chez Club Med, procède à l'analyse de votre site internet et vous livre de précieux conseils pour augmenter son efficacité.

Comment profiter de cet accompagnement?

Condition: avoir suivi au minimum un séminaire journalier sur les thèmes site internet ou référencement naturel durant l'année en cours.

Inscription: via le lien de notre site sous l'horaire qui vous convient le mieux.

Déroulement: au début de la formation individuelle, chaque intervenant détermine vos besoins et objectifs afin de pouvoir vous apporter la meilleure aide possible.

18/12

Accompagnement individuel en marketing

31

ExploreValais - le quiz pour apprendre

ExploreValais est une application gratuite, également disponible sur : www.explorevalais.ch

Vous pouvez y former vos saisonniers de manière ludique pour les rendre meilleurs ambassadeurs de votre hôtel, de votre destination et du Valais :

Quelques chiffres :

- Vous y trouverez des quiz sur 20 destinations du Valais !
- Entre les "joueurs" figurent 57 ambassadeurs (distinction)
- 5 concours lancés en 2020 et plein de gagnants heureux
- Plus de 2600 participants au total ont "joué" aux quiz et ainsi amélioré leurs connaissances sur le Valais.

Google Play



App Store



JOUEZ-Y
c'est gratuit !



Une nouvelle plateforme pour la formation continue

Le site internet de ritzy* fait peau neuve. Le changement visuel saute aux yeux. Mais la nouvelle offre en ligne peut faire bien plus!

Dans les coulisses de ritzy*, le nouveau site internet est en préparation depuis près de deux ans. Pourquoi une gestation aussi longue? Parce que nous voulions une plateforme capable de créer de la valeur ajoutée, aussi bien pour les participants que les intervenants et les collaborateurs.

La communauté en ligne ritzy*

La pierre angulaire de ce système est la base de données, qui permet des analyses détaillées. Comme dans un shop en ligne, les utilisateurs du nouveau site ritzy* disposent d'un compte personnel. Les participants ont un aperçu de tous les séminaires suivis et réservés, les paient par internet, peuvent à tout moment consulter la documentation des cours et impriment eux-mêmes leurs certificats. Par ailleurs, ils reçoivent des suggestions de cours personnalisés et ont un accès privilégié à de nombreux webinaires et cours e-learning.

De leur côté, les intervenants peuvent gérer de façon autonome les listes de classes depuis leur compte personnel. Ils mettent ainsi à la disposition des participants leurs supports de cours, informations complémentaires ou questionnaires, par exemple. Enfin, le nouveau site web devient un véritable outil de gestion, qui permet d'alléger les tâches administratives avec davantage de flexibilité. Par exemple, les cours en présentiel peuvent rapidement être transformés en classe virtuelle si la situation l'exige. En résumé, le nouveau site internet ouvre encore plus de perspectives pour une formation souple et taillée sur mesure.

Les visages de ritzy*

Sur la plateforme, un rôle prépondérant est désormais accordé aux visages de notre branche. Des personnalités qui la magnifient tout en participant régulièrement à des formations continues. Elles racontent leurs expériences-clés et donnent des recommandations de cours. En retour, ritzy* se relie à ces entreprises qui font son succès dans l'hôtellerie et la restauration.



Relooking visuel

C'est bien connu, on mange aussi avec les yeux. C'est fort de ce constat que le logo ritzy* a également subi un léger lifting dans le cadre du nouveau site internet. Les séminaires se présentent sous de **nouvelles catégories et couleurs**. Leur contenu est structuré comme suit:

Management et RH		Relooking visuel C'est bien connu, on mange aussi avec les yeux. C'est fort de ce constat que le logo ritzy* a également subi un léger lifting dans le cadre du nouveau site internet.		nouveau
Marketing et informatique				
Relation client				
Specials				
Gastronomie et hôtellerie				
Sécurité et hygiène				
We love Valais				

L'évolution des webinaires aux forums et formations en ligne

ritzy* encourageait la formation en ligne bien avant le coronavirus. Nous organisons régulièrement de nouveaux webinaires avec des experts et avons lancé les bases d'un apprentissage ludique sur le Valais via l'application mobile explorevallais.ch. Cette aventure prend désormais une nouvelle dimension.

La formation en classe virtuelle enrichit l'offre

Jusqu'ici, le fait de déplacer la salle de classe présentielle vers une classe en ligne (virtuelle) n'était qu'une solution d'urgence temporaire. Mais bon nombre de participants apprécient cette nouvelle formule via la plateforme en ligne et la diminution des déplacements qui en résulte. C'est pourquoi la «classe virtuelle» fait désormais partie des offres de cours standards chez ritzy*, au même titre que les séminaires en présentiel, les cours en e-learning ou les webinaires.

ritzy, ritzier,...
 La généralisation de la formation en ligne implique une nouvelle forme d'évaluation. Les carnets d'attestation seront transférés vers un système de points de fidélités. Pour chaque séminaire suivi, en ligne ou en présentiel, le participant cumule des points. En fonction du nombre de points, il atteint un nouveau palier dans le cercle de ritzy* et bénéficie d'offres exclusives, telles que des invitations à des événements de la branche ou une visibilité médiatique en tant qu'ambassadeur ritzy*.

En résumé: participer activement à la formation continue ritzy* en vaut vraiment la peine!

**Cours en ligne - classes virtuelles****Novembre 2020**

		18.11.20	Sécurité et santé au travail	
		18.+23.11.20	Mieux comprendre les générations Y et Z	NEW
		19.+20.11.20	Gestion de la rentabilité d'un café restaurant 1	
		20.11.20	Gérer les avis sur Tripadvisor & Cie	
		23.11.20	Safety Coach	NEW
		26.+27.11.20	Gestion de la rentabilité d'un café-restaurant 2	
		26.11.20	Réaliser des vidéos avec son smartphone	NEW
		30.11.20	Adapter votre style de leadership (1ère p.)	
		30.11.20	Vendre en ligne avec Prestatshop (1ère p.)	NEW

Décembre 2020

		01.12.20	Adapter votre style de leadership (2ème p.)	
		01.12.20	Réaliser le montage de ses vidéo (1ère p.)	NEW
		02.12.20	Vendre en ligne avec Prestatshop (2ème p.)	NEW
		03.+4.12.20	1, 2, 3 Teamwork	
		04.12.20	Optimiser votre site internet et parcours client	
		07.12.20	La durabilité dans la restauration	NEW
		7.+8.12.20	Évaluer les performances de votre équipe	
		09.12.20	Votre stratégie et vos canaux de distribution	NEW
		10.+11.12.20	Gestion du temps et du stress	
		11.+14.12.20	Les réseaux sociaux comme outils marketing	
		14.+17.12.20	Recruter avec succès	
		15.12.20	Mesure d'hygiène & Covid-19 "cadres"	NEW
		15.12.20	Réaliser le montage de ses vidéo (2ème p.)	NEW
		18.12.20	Accompagnement individuel en marketing	NEW
		18.+21.12.20	L'accueil par l'excellence	
		21.12.20	Mesures d'hygiène & Covid-19 "collaborateurs"	NEW

**GASTROVALAIS****EDUQUA****HotellerieSuisse**
Valais – Wallis