

Profil d'Eliane TORREBRUNO



26 années d'expérience en formation

Après plusieurs années à des postes d'encadrement et de direction en Hôtellerie Restauration en Europe (Mövenpick, NOVOTEL, Générale de Restauration, Société des Hôtels de Bourgogne, BEST WESTERN, relais du Silence,...), Eliane a fondé en Octobre 2002 le cabinet F3A Conseil. Elle conseille les entreprises au travers de diagnostics organisationnels et stratégiques notamment dans le cadre de l'Economie Solidaire. Elle accompagne également des porteurs de projet (Atelier Femmes, PEEL,...) Son expérience de 25 ans en formation et en ingénierie pédagogique lui permet d'animer des formations en management et communication. Elle occupe également un poste de Maître de Conférences Associé à l'Université de Lorraine.

Profil

Consultante Formatrice en management, communication entrepreneuriat - Accompagnement à la création d'entreprises - Conseil en Hôtellerie Restauration et en Economie Solidaire.

Domaines enseignés

- **Management** : Manager son équipe efficacement, Réussir sa prise de fonction de manager, Manager une équipe à distance, Savoir déléguer, Manager la nouvelle génération, Manager en transversal, Fédérer l'esprit d'équipe, Préparer et animer une réunion, Prévenir et gérer les conflits, Mieux gérer son temps et définir ses priorités pour gagner en efficacité, Recruter efficacement : préparation et entretien, Conduire des entretiens annuels d'évaluation, Maîtriser les entretiens professionnels : régulation, motivation, recadrage,..., Apprivoiser et conduire le changement.
- **Communication** : Animer des actions de formation, Communiquer efficacement avec votre hiérarchie, Prendre la parole en public, Optimiser sa communication avec son entourage professionnel.
- **Développement personnel** : Maîtriser son stress pour améliorer ses performances, Développer la confiance en soi et son efficacité personnelle, S'affirmer et savoir dire non
- **Commercial** : Optimiser l'accueil téléphonique et physique, Gérer les appels téléphoniques : comment faire face à l'agressivité et au stress, Gérer les conflits clients, Gestion du stress et prévention de la violence, Gestion des clients difficiles.

Autres domaines

Les formations spécifiques liées à l'Hôtellerie Restauration (Techniques d'hébergement et de restauration).

Domaines de compétences

- Transmission de savoir-faire à différents publics (chefs d'entreprise, cadres, employés, demandeurs d'emploi)
- Définition de contenus pédagogiques
- Audit pré et post formation
- Aide à la construction de plans d'action (Conduite du changement, prise de poste pour un manager, gestion du temps,...)
- Conseil en organisation, développement commercial et management
- Recrutement : de la définition du poste à l'intégration.
- Accompagnement à la construction de projets professionnels
- Accompagnement à la création ou à la reprise d'entreprises
- Animation d'ateliers de Rigologie (Discipline qui s'appuie sur les forces et les réussites de chacun plutôt que sur l'analyse des faiblesses et des échecs).

Parcours professionnel

Depuis 2014 Maître de Conférences Associé :

Faculté des Sciences et Technologies de l'Université de Lorraine (Activité à temps partiel).

Depuis 2002 Directrice de F3A Conseil :

Cabinet de conseil et de formation

Animation de Formations en présentiel en intra et inter-entreprises dans les domaines du management, de la communication et de l'Entrepreneuriat.

Conseil en Hôtellerie restauration et en Economie Solidaire

1992-2002 Assistante de formation et formatrice :

Chambre de Commerce et d'Industrie de Nancy et Epinal - Centre de Formation Professionnel Pour Adultes de Nancy Pixérécourt.

Domaines d'intervention en formation

Hôtellerie restauration : Marketing appliqué, gestion, organisation du travail, technologie d'hébergement, accueil, management de projet (créations d'entreprises).

Commerce/Distribution/Export : Techniques de rédaction à l'écrit, techniques de soutenance orale, marketing direct, management de projets (créations d'entreprises).

Activités pédagogiques, commerciales et administratives

Pédagogie : Elaboration des programmes de formation en fonction des contraintes spécifiques de chaque produit (Réseau, formations homologuées, ...), recrutement des stagiaires et des intervenants, suivi des progressions pédagogiques, encadrement des stagiaires dans la réalisation de leurs dossiers (Dossier de création d'entreprise, dossier commercial, mémoire de gestion).

Commercialisation : Développement des contrats de qualification en CHR (Cafés Hôtels Restaurants), recherche de financements.

Administratif : Montage des contrats de qualification, mise en place et suivi des procédures qualité, gestion des plannings, organisation des jurys, organisation des examens, facturation,...

1990-1992 Conseillère Commerciale : *Neptune Computer (Conception et vente de progiciels hôteliers)*
Elaboration du fichier client, prospection, suivi.

Démonstration des différents logiciels, propositions financières.

1984-1992 Directrice d'hôtel : IBIS Chalons-sur-Saône, URBIS Lyon (Société des Hôtels de Bourgogne)

Gestion de l'entreprise, élaboration et suivi du budget (CA 600 K€)

Encadrement et formation d'une équipe de sept personnes

Commercialisation, optimisation des ventes, relations clientèle.

Responsable des installations techniques et du patrimoine immobilier.

16 Square de l'Abbé Didelot - 54520 LAXOU

Téléphone 06 75 78 77 01 - Mail Eliane.Torrebruno@F3AConseil.com

Siret 443 589 064 00023 - Code NAF 7022Z

- 1983-1984** **Responsable hébergement** Mapotel Santana à Santenay les Bains (21)
Night Auditor Novotel Bradford
- 1982-1983** **Maître d'hôtel** Grüt Farm Mövenpick à Zürich
- 1981-1982** **Responsable commerciale** Jacques HESSE Restauration à Paris.

Expériences - Réalisations

- **Ingénierie de la formation**

M2I (Formation continue) : Manager efficacement son équipe, les entretiens professionnels individuels, la conduite de réunion, la gestion du temps, la formation de formateurs, la gestion du stress et la Rigologie, le développement personnel et la communication, les entretiens de recrutement, la prise de parole en public, savoir dire non, développer son assertivité et la confiance en soi,....

Ecoles d'ingénieurs ENSAIA, ENSIC, Les Mines, ESM-IAE : atelier de sensibilisation à l'entrepreneuriat, formations en management de projets et management d'équipes.

Chambre de Commerce (Groupe CCI Formation 54) : les outils de la création d'entreprises, management de projet (créations ou reprises d'entreprises), l'organisation des entreprises et du travail, les techniques de communication à l'oral, le management des équipes (Recrutement, animation des équipes, conduite de réunion, gestion du stress, gestion du temps,...), le développement personnel (assertivité, égogramme, styles de communication,....).

Secrets de Chef (Formation continue en Hôtellerie Restauration) : Optimisation du travail dans les étages (méthodes de travail, ergonomie, productivité, contrôle qualité,...), optimisation de la qualité au restaurant (les règles de service, l'accueil, les techniques de vente), management des équipes, gestion du coût matière, développement commercial,...

GMHR du Haut Rhin (Organisme de formation spécialisé dans les métiers de l'Hôtellerie restauration) : Optimiser la fonction de responsable d'étages, développement commercial, manager son équipe,...

CFPPA (Centre de Formation Professionnel Pour Adultes) : l'organisation du travail en restauration collective, l'hébergement à destination de gestionnaires de collectivités, l'hygiène et l'entretien des locaux, formation dispensée auprès du personnel de CAT (Centres d'Aide par le Travail)

LYCEE HOTELIER (Metz) : les spécificités de la création en Hôtellerie restauration et atelier entrepreneuriat.

- **Conseil en création et développement d'entreprises**

Accompagnement de l'Association **Table et Culture** pour une mission par rapport au projet de développement organisationnel, économique, commercial et réglementaire de son restaurant qui doit être relocalisé dans de nouveaux locaux.

Accompagnement de l'Association **No Hay Camino** et de la **Fondation Le Refuge (Foyer Le Freihof)** pour une mission par rapport à un double projet : Projet de création d'un restaurant d'insertion par l'Association No Hay Camino et projet de développement pour optimiser l'utilisation de la cuisine qui vient d'être rénovée et qui est sous exploitée pour la Fondation Le Refuge (Foyer le Freihof).

Accompagnement à la réouverture de l'Hôtel Restaurant **LA REGIE à Briey** (Recrutement, formation du personnel, mise en place de procédures de travail)

Projet de développement organisationnel, économique et commercial de **La Table de la Fonderie** (Restaurant Solidaire) à Mulhouse

Mission de conseil sur le développement de l'activité restauration de l'**Association ADECAI** (Caravelle) à Mulhouse.

Mission de conseil sur le devenir du **Restaurant PAX** à Mulhouse en termes d'organisation du travail et de développement de l'activité.

Accompagnement à la réalisation du plan d'affaires pour un projet de **restaurant commercial sur Sélestat** (Entreprise Solidaire) avec l'**Association Tremplins**.

16 Square de l'Abbé Didelot - 54520 LAXOU

Téléphone **06 75 78 77 01** - Mail Eliane.Torrebruno@F3AConseil.com

Siret 443 589 064 00023 - Code NAF 7022Z

Accompagnement à la structuration d'un projet lié à la biodiversité **Apicool** en Moselle
Accompagnement au positionnement stratégique du restaurant Solidaire **Les 7 Pains** à Strasbourg.
Management de projets de création ou de reprise d'entreprises dans différents domaines d'activité :
Hôtellerie, restauration, commerce, artisanat,...EPCE (Evaluation Préalable à la Création d'Entreprise),
Atelier Femmes.
Etude de marché pour la création d'un restaurant en Moselle.
Arc Essor, étude préliminaire sur la faisabilité d'un restaurant inter entreprises.
Incubateur Lorrain, étude de la reconversion d'une maison bourgeoise en restaurant. Analyse des différents segments de clientèle envisageables.

- **Conseil et formation en organisation, développement commercial et management**

Villa René Lalique : Optimiser la qualité du travail dans les étages.

Hôtel K : Optimiser la qualité du travail dans les étages.

Cap Marine, La Route Verte, les 2 Hémisphères, Hôtel Restaurant Providence, La Station des Sens,... :
Management et optimisation de l'organisation du travail et de la productivité, entretiens professionnels,
gestion du stress, gestion du temps,...

Restaurant **Au Pressoir**, diagnostic commercial et dynamisation commerciale.

CCAS Notre Maison, réorganisation du service restauration.

Hôtel Restaurant **Les Tuileries**, formation du personnel de cuisine et de salle sur l'optimisation de l'accueil,
l'organisation du travail et les techniques de vente.

Hôtel Restaurant de **La Jamagne**, management et optimisation de l'organisation du service des étages,
management opérationnel, entretiens d'évaluation.

Crystal Hôtel, management d'une équipe en hébergement (gestion et encadrement du service étages et
petits-déjeuners).

IRR (Institut Régional de Réadaptation) : Management et animation d'équipe.

Chambre d'Agriculture : Diagnostic commercial et plan d'actions commerciales.

- **Rigologie**

Préparation d'une formation de Rigologue Expert avec l'Ecole Internationale du Rire et du Bonheur. Pratiquée
depuis 2002 dans les entreprises, la Rigologie est une discipline complète qui s'appuie sur les forces et les
réussites de chacun plutôt que sur l'analyse des faiblesses et des échecs. Particulièrement adaptée au
monde de l'entreprise, la Rigologie se base sur des données scientifiques, des techniques de communication,
des pratiques psychocorporelles ludiques et originales, des approches de bien-être.

Animation d'ateliers de Rigologie : Espace pour tous à Dombasle Sur Meurthe.

Formations et Certifications

2002 Obtention du **MASTER** Entrepreneuriat et Développement des PME (ESM-IAE Université de Metz)

1981 Brevet de Technicien Supérieur Gestion des Hôtels et des Restaurants (Ecole Hôtelière de
Strasbourg)

1979 Brevet de Technicien Hôtelier (Lycée Hôtelier de Poligny)

Formation continue : Formation en Rigologie (Développement personnel), Word, Excel, Powerpoint, HACCP
(CCO Formation) Animer et Diriger (Krauthammer), marketing de service (Eglier et Langeard), analyse
transactionnelle, le marketing de l'accueil.

Langues

Anglais Bonne maîtrise

Allemand Pratique occasionnelle. Bases solides.

16 Square de l'Abbé Didelot - 54520 LAXOU

Téléphone **06 75 78 77 01** - Mail **Eliane.Torrebruno@F3AConseil.com**

Siret 443 589 064 00023 - Code NAF 7022Z