



IQAA

International Quality Assistance

CATALOGUE HÔTELLERIE

Votre succès, notre réalisation



www.iqassistance.com



IQA

International Quality Assistance

Bienvenue !

Dans Votre Chemin Vers le Progrès

VOTRE SUCCÈS, NOTRE RÉALISATION



71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA

International Quality Assistance

SOMMAIRE

À PROPOS DE NOUS	-----	01
NOS RÉALISATIONS	-----	02
NOS OBJECTIFS	-----	03
NOS SERVICES	-----	06
NOS FORMATIONS	-----	08
TEAM BUILDING	-----	20
ÉVÉNEMENTIEL	-----	24
REJOIGNEZ-NOUS	-----	25
NOS PARTENAIRES	-----	26



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26

À PROPOS DE NOUS

QUI SOMMES-NOUS ?



International Quality Assistance est une société internationale de **conseil**, de **formation** et **d'accompagnement** dans le secteur des Services.

IQA offre des prestations **sur mesure**, soutenues par **nos formateurs** et **nos experts professionnels**.

De plus, notre démarche vise à stimuler la **réflexion** et **l'innovation**, à **parfaire les compétences professionnelles**, à **encourager les meilleures pratiques** et à **renforcer la confiance du personnel**.



NOS RÉALISATIONS

QUELQUES CHIFFRES ...



+ 1000

Formations

Professionnelles Continues

+ 100

Team Building



+ 80

Partenaires

et collaborateurs



NOS OBJECTIFS :

BUTS QUE NOUS NOUS FIXONS



Obj 1

Répondre aux attentes du client par des programmes sur mesure selon l'approche interactive et alternative théorique / pratique approfondies



Obj 2

Améliorer les compétences des professionnels pour un meilleur service rendu aux usagers





Obj 3

Optimiser l'usage des équipements pour garantir un niveau optimal de satisfaction de l'utilisateur et un meilleur retour sur investissement;



Obj 4

Adopter les méthodes émergentes en matière de sécurité des employés, par "la gestion des non-conformités " et l'homogénéisation des pratiques professionnelles.



IQA

International Quality Assistance

Nos services

Des Solutions sur Mesure...



Services



71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26

NOS SERVICES

DES SOLUTIONS SUR MESURE

IQA est votre partenaire de confiance pour **l'amélioration continue** et le **renforcement des compétences**.

Nous offrons une gamme complète de **services sur mesure**, comprenant des **formations professionnelles** adaptées à vos besoins spécifiques, un **accompagnement personnalisé** pour atteindre vos objectifs, une **assistance technique** spécialisée pour résoudre les défis complexes, et des activités de **team building** pour renforcer la cohésion et optimiser les performances de votre équipe.

FORMATIONS :

IQA propose des formations professionnelles continues sur mesure pour améliorer les compétences dans différents secteurs.

ACCOMPAGNEMENT & CONSEIL :

Nous offrons un soutien personnalisé pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs en qualité, sécurité et efficacité.

ASSISTANCE TECHNIQUE :

Nos experts fournissent une aide spécialisée pour résoudre les problèmes, optimiser les processus et mettre en œuvre des solutions innovantes.

TEAM BUILDING :

Des activités pour renforcer la cohésion, favoriser la communication et améliorer les performances collectives et individuelles au sein des organisations.

ÉVÉNEMENTIEL :

Organiser des congrès et de colloques sur des thèmes spécifiques, en invitant des conférenciers experts dans leur domaine.





IQA

International Quality Assistance

Formations

Professionnelles Continues



71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.igassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA offre des **formations sur mesure**, soutenues par **nos formateurs et nos experts professionnels** dans différents domaines.

Nous sommes au service de la performance de nos clients. Nous mobilisons et promovons leur capital le plus précieux : **l'humain**.

NOUS PROPOSONS :

- Hébergement spécialité hôtellerie
- Technique de restauration
- Formation barman
- Gestes et bonnes postures en milieu hôtelier
- Gestion des ressources humaines
- Ergonomie
- Soft skills
- Gestion des entreprises
- Santé mentale
- Sensibilisation santé



- Coursus managérial
- Coursus devenir un manager efficient
- Protection civile et risque physique
- Premiers secours
- Qualité dans les laboratoires
- Hygiène générale et alimentaire
- Environnement
- Management qualité de soins
- Coursus développer ses compétences managériales
- Le management des situations difficiles

Hygiène Générale et Alimentaire

Bases des bonnes pratiques d'hygiène en restauration collective

Hygiène du personnel et des surfaces : répercussion sur la qualité des produits finis

L'eau potable sous ses 3 formes : Brute, adoucie, osmosée

Les matières premières par catégorie de produits

Maîtrise de l'hygiène en restauration collective par l'approche de type HACCP

Les 3 buffets du jour : points critiques et maîtrise

Prévention des toxi-infections alimentaires collectives (TIAC)

Hygiène des étages : hébergement et locaux sanitaires

Bonnes pratiques d'entretien en restauration collective (cuisine / bar / restaurant)

Bonnes pratiques d'entretien en restauration collective (secteur technique)

Plan de maîtrise sanitaire

Traçabilité et gestion de non-conformités

Moyens de maîtrise des dangers

Hygiène et sécurité en hôtellerie



Environnement

Prévention et traitement des légionelles

Gestion de la qualité des eaux de piscines

BPH en thalassothérapie

BPH dans les centres de balnéothérapie ou "SPA"

Des bonnes pratiques de traitement et d'entretien relatif à la prévention de legionella pneumophila dans les installations hydriques sanitaires et dans les systèmes de climatisation

Mise à jour du guide des BPE

Auto diagnostic et audit maintenance





Hébergement
Agent de nettoyage en hôtellerie / Agent de propreté et d'hygiène
Perfectionnement en techniques d'étages
Les procédures de travail pour les Femmes et valets de chambre
Communication en hôtellerie
Formation femme de chambre
Formation valet de chambre
Formation gouvernante d'hôtel : maîtriser les fonctions de gestion et d'organisation
Grooming en hôtellerie
Maîtriser les techniques d'employé d'étage dans un hôtel
Accueil et qualité de service en CHR
Management en hôtellerie : maîtriser le rôle du manager CHR

Buanderie
Formation lingerie en hôtellerie
Les techniques et les méthodes de la lingerie des hôtels
Hygiène du linge en blanchisserie
Organisation de la blanchisserie dans votre établissement
Formation RABC et fonction linge
La mise en place des procédures dans la buanderie



IQA

International Quality Assistance

Technique de restauration

Technique d'accueil du client et la prise de commande en restauration

Fidéliser les clients et assurer leur satisfaction, gérer les clients difficiles

Savoir travailler la présentation du petit déjeuner, déjeuner et dîner en buffet, à table ou chambre

Arts de la table : Appréhender la décoration d'une table

Maîtriser les règles de placement selon le nombre de convives

Management pour chef de cuisine

Assimiler les fondamentaux de l'accueil téléphonique en restauration

Maîtriser Les Techniques D'employé D'étage Dans Un Hôtel

Appréhender les codes du body langage et du grooming

Décliner un plan de nettoyage et de désinfection efficace et adapté

Cross-selling et up-selling



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA

International Quality Assistance

Soft Skills
Formation pour les nouveaux managers
Prendre ses nouvelles fonctions de responsable hiérarchique
Management transversal
Management : pilotage de la performance de ses équipes
GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)
Intelligence Emotionnelle
Gestion d'Accueil en milieu hôtelier
Gestion des situations difficiles en milieu hôtelier
Relation client : Communication efficace
Communication inter-équipe
Management et gestion des services
Communication et savoir-être
Prévention et gestion de la violence et de l'agression en milieu de travail
Développement de la coordination inter-équipe
Programmation neuro-linguistique (PNL)
Communication Digitale

Soft Skills
Communication en temps de crise Pandémique
Dynamique de Groupe
Leadership
Gestion des crises
Formation des formateurs
Atelier Idéation et résolution des problèmes
Gestion de conflit
CRM ou la gestion relation client
Conduite du changement
Maitriser la structure des appels sortants dans un contexte d'assistance technique





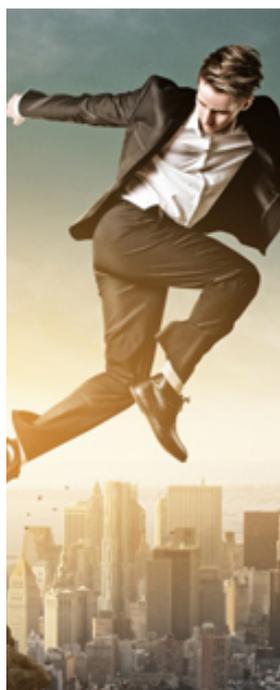
IQA

International Quality Assistance

Soft Skills
Management efficace
Culture clients
Communication non violente
Techniques de ventes
Techniques marketing
Savoir exercer son influence
Gestion du temps et des priorités
Gestion des réunions
Comportement du consommateur
Gestion des réclamations
Techniques de négociation
Gestion des situations difficiles
Motivation d'équipe
Délégation efficace
Management des équipes
Méthodes de résolution des problèmes
Marketing stratégique
Marketing général
Technico commercial communication
B to B marketing

Soft Skills
Outils du coaching au travail
Communication événementiel
Outils de coaching performant
Développement d'un produit ou un service approprié
Coachez vos équipes
Contrôle de soi
Marketing des nouveaux projets
Etude de marché
Qualités entrepreneuriales
Modalités pratiques de l'organisation de la relation entre les organismes représentatifs du personnel et les représentants de l'entreprise





Cursus Managérial
Gestion des conflits
Affirmation de soi
Management des équipes et le leadership
Communication efficace
Gestion du temps et du stress

Cursus devenir un manager efficient
Fondamentaux du management
Leadership
Management par objectif
Gestion des conflits
Affirmation de soi
Communication non violente
Communication efficace
Conduite d'une réunion

Cursus développer ses compétences managériales
Techniques de communication
Management d'équipe
Prise de parole en public
Gestion des conflits



IQA

International Quality Assistance

Gestion des entreprises

Géoéconomie, gestion des risques et responsabilité de l'entreprise

Comptabilité Analytique

Marketing

Marketing digital

Loi de Finance

Analyse macro économique et géopolitique - Utilisation du "Mind mapping"

Typologie de gestion de portefeuille

Modélisation des indicateurs de suivi de gestion

Modélisation et valorisation des actifs financiers

Modélisation des risques endogènes et exogènes à la gestion

Outils de la gestion de portefeuille et du trading selon les asset classes

Négociation commerciale

Négociation d'achat

Anglais des affaires

Français des affaires

Langue Russe

Langue Espagnole

Langue Allemande

Le management des situations difficiles

Techniques de communication

Gestion du temps

Prise de parole

Gestion des situations difficiles

Communication des crises

Gestion du changement



Sensibilisation en santé

Education thérapeutique et sevrage tabagique

Alcoolisme et toxicomanie

Cancer du sein

Cancer de la prostate

Lombalgie

Hypertension artérielle



Santé mentale

Education thérapeutique et sevrage tabagique

Alcoolisme et toxicomanie

Cancer du sein

Cancer de la prostate

Lombalgie

Hypertension artérielle



Premier secours

Secourisme basique

Secourisme avancé



Management qualité de soins

Enjeux des systèmes de santé et management qualité des soins

Gestion de projet de qualité et démarche d'amélioration

Management par la qualité et conduite de changement

Maîtrise des processus et mesure des indicateurs

Outils et méthodes de la qualité



Protection civile et risque physique

Sécurité incendie

Plans d'évacuation

Intervention face aux risques chimiques

Préparation aux situations d'urgence et des sinistres

Facteur humain et comportements à risque

Ambiances acoustiques et bruit

Ambiances lumineuses

Ambiances thermiques

Accidents du travail et méthode de l'arbre des causes

Troubles musculosquelettiques

Risque chimique

Equipements de protection individuelle (EPI)

Travail en hauteur

Qualité dans les laboratoires

Métrologie et accréditation des laboratoires

Bonnes pratiques d'hygiène en laboratoire

Guide des bonnes pratiques de laboratoire : GBPL

Accréditation selon ISO 15189



Gestion des ressources humaines
Evolution de la carrière fonctionnelle et des postes de responsabilité
Gestion des ressources humaines et prise de décision stratégique
Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
Fautes de gestion en matière de ressource humaines
Développement des conventions de partenariat: Formation et Recrutement
Comment réussir un concours de recrutement /de promotion
Modalité d'organisation des concours
Modalité des Congés
Droits et obligations des agents
Principales activités de GRH et leurs interdépendances
Stratégies de GRH
Principales pratiques de gestion des ressources humaines
Effets des activités de GRH sur le personnel et la gestion des organisations
Les clés de droit du travail et la gestion des dossiers disciplinaires
Négociation sociale et syndicale
La gestion pratique des dossiers des maladies professionnelles



Gestion et bonnes postures en milieu hôtelier
Ergonomie des postes de travail informatisés
Aménagement des locaux
Ergonomie et normes en conception
Organisation du télétravail
Métrologie des ambiances physiques de travail
Analyse de l'activité : comprendre le travail
Négociation sociale et syndicale
La gestion pratique des dossiers des maladies professionnelles





IQA

International Quality Assistance

Team Building

Unir les forces pour réussir ensemble...



71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26

IQA est votre allié pour transformer vos équipes en un groupe soudé et performant.

Nous proposons des activités de team building personnalisées qui répondent aux besoins spécifiques de vos collaborateurs et de votre organisation.

Les objectifs du Team Building:

Créer et renforcer la cohésion de groupe

Désamorcer les conflits

Booster la motivation individuelle et collective

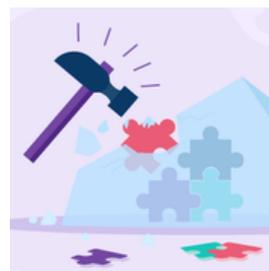
Développer l'intelligence collective

Intégrer les nouveaux collaborateurs

Améliorer la communication interne



Jeux
de brise-glace



Jeux
de construction

Activités
en plein air



Jeux
de Stratégie

Activités
de Relaxation



LIEU DE TEAM BUILDING

Des maisons
d'hôtes



Des Hôtels



IQA

International Quality Assistance

EVÉNEMENTIEL SCIENTIFIQUE



71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26

Notre service événementiel comprend l'organisation **de congrès, des ateliers et des colloques** sur **des thèmes spécifiques avec des conférenciers nationaux et internationaux** spécialisés dans leur domaine

Nous assurons:

Gestion administrative et financière

Relations partenaires et sponsors

Gestion des inscriptions

Communication Web et print

Secrétariat scientifique

Régie Logistique et technique

Hébergement et Transport

Programme social et Touristique



REJOIGNEZ-NOUS



25 58 58 26 / 20 20 70 71



contact@iqassistance.com



www.iqassistance.com



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Tunisia



IQAI

International Quality Assistance





IQA

International Quality Assistance

Nos partenaires

Nous fons confiance

CLINIQUE | Hannibal

Member of THG

CLINIQUE | Soukra

Member of THG

CLINIQUE | Taoufik

Member of THG

مصحة ابن خلدون
POLYCLINIQUE IBN KHALDOUN



POLYCLINIQUE
ERRACHID



CLINIQUE EL YOSR
INTERNATIONALE
مصحة اليسر الدولية



CLINIQUE AMEN
Nabeul



CLINIQUE AMEN
La Marsa



مصحة الأطفال بتونس
CLINIQUE PEDIATRIQUE DE TUNIS



CLINIQUE AMEN
Mutuelleville



مصحة مون بلان
Clinique Montplaisir

مصحات المنار



LES CLINIQUES EL MANAR



مصحة اميلكار
POLYCLINIQUE AMILCAR



CLINIQUE JERRADA OASIS
multidisciplinaire



POLYCLINIQUE
EXCELLENCE

Smart
Fondation

prologic®
TUNISIE



mc PHARMA

visionrt



مصحة العالية
POLYCLINIQUE ELALYA



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA

International Quality Assistance

Nos partenaires

Nous fons confiance



LA CLINIQUE MEDITERRANEENNE
المصحة المتوسطية



intrasense®



LA ROSE
CLINIQUE



aamim
association algérienne
des manipulateurs en imagerie médicale



مصحة الياسمين
POLYCLINIQUE LES JASMINS



الأمان للصحة
AMEN SANTE



POLYCLINIQUE
DAR ESSALEM



مصحة النصر
Clinique Ennasr



Clinique
PASTEUR
مصحة باستور



CycloPharma
by T2S GROUP



ÉCOLE PARAMÉDICALE
UNIVERSITÉ CENTRALE
HONORIS UNITED UNIVERSITIES



GE HealthCare



MEDICAL Est.1968

SIEMENS
Healthineers



Clinique Avicenne de Tunis
مصحة ابن سينا



CENTRE INTERNATIONAL
CARTHAGE MEDICAL



Clinique Le Bardo



Deutsch-Tunesische
Industrie- und Handelskammer
أكاديمية التونسية الألمانية للصناعة والتجارة
Chambre Tuniso-Allemande
de l'Industrie et du Commerce



معهد صالح أزيز
INSTITUT SALAH AZAIZ



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA

International Quality Assistance

Nos partenaires

Nous fons confiance



FOUR SEASONS
HOTELS AND RESORTS

LAICO 
SPA & CONFERENCE CENTER
TUNIS



MÖVENPICK
Hotels & Resorts



MARRIOTT



Sheraton



ADAM
HOTEL SUITES



The Sindbad
★★★★★



DAR EL MARSА
★★★★★

NOVOTEL

CARTHAGE THALASSO
RESORT
★★★★★

RAMADA[®]
PLAZA BY WYNDHAM
TUNIS



HOBО's
CHICKEN TRIP



Plasticum



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26