

DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE
NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE

L'AUDIT

Chaque client est unique, chaque prestation et besoins sont sur-mesure.

Les audits représentent l'élément le plus déterminant dans l'amélioration du niveau de service d'un hôtel ou d'un restaurant. Un état des lieux, effectué par des professionnels expérimentés, est primordial pour identifier les problématiques.

Une dégradation ou une mauvaise qualité de service peuvent entraîner une mauvaise réputation ou une notoriété amoindrie de votre établissement.

L'audit qualité est un examen méthodique d'une structure, une vision à 360° de votre établissement, des différents services ou d'un département fait par une équipe de professionnels qui dresse un constat objectif complet et permet d'identifier des pistes de progrès. L'audit permet également de vérifier la conformité de votre démarche qualité.

Le but de l'audit n'est pas de porter un jugement mais d'aider et d'accompagner dans l'amélioration de la qualité des différents services et d'optimiser la satisfaction de la clientèle.

➤ Pourquoi faire un audit ?

- Pour permettre de mesurer la qualité offerte à vos clients
- Pour déterminer si l'établissement est en phase avec les nouvelles tendances et technologies
- Pour connaître le positionnement face aux concurrents
- Pour savoir si les procédures sont toujours adaptées et respectées
- Pour mesurer l'implication du personnel et évaluer l'organisation du travail



Retrouvez nos offres sur notre site :
www.hotelleriefrancaise.com

ou contactez nous sur :
contact@hotelleriefrancaise.com

Tél. : 01 88 32 02 75

DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE
NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE

➤ **Notre méthodologie d'audit s'effectue de la manière suivante :**

- Une visite mystère de l'établissement.
- Un entretien avec la direction puis avec le personnel permet de prendre en considération les problématiques rencontrées
- Un audit sur site identifie les fonctions des personnels et définit les points de contrôle spécifiques à l'hôtel
- Un rapport d'audit complet est élaboré. Il comprend : l'identification des problèmes rencontrés, les recommandations sur les actions à mener, l'étude des solutions adaptées, la proposition de mise en place d'un plan de formation si nécessaire. Clair et concis, ce support vous permettra l'élaboration d'une vraie stratégie commerciale et d'un plan d'action commercial cohérents en toute sérénité.
- Un accompagnement tout au long de la mission est mis en oeuvre
- Un suivi et une évaluation des actions menées sont assurés

➤ **Nous vous garantissons lors de nos missions d'audit et de conseil :**

- Des propositions claires afin d'améliorer vos offres
- Une optimisation de votre organisation
- L'amélioration de la qualité au sein de l'entreprise



Retrouvez nos offres sur notre site :
www.hotelleriefrancaise.com

ou contactez nous sur :
contact@hotelleriefrancaise.com

Tél. : 01 88 32 02 75

DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE
NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE

LE COACHING - CONSEIL

➤ **Un coaching pourquoi ?**

La confiance en soi ...

Ce n'est pas toujours inné, et cela se travaille ! Des méthodes précises existent pour la développer et vous permettre de dépasser vos doutes, de surmonter votre éventuelle timidité et de vous épanouir :

Développer la confiance en soi, s'affirmer personnellement et conforter votre légitimité, être crédible vis-à-vis de vos clients et de vos employés et gagner en charisme.

Tous ces éléments font partie du rôle du coach : Evaluer, entraîner, former, stimuler et soutenir

Ce travail d'accompagnement « sur mesure » vous permettra d'identifier et résoudre vos problématiques définies en matière de management, marketing, communication, et ressources humaines... et ainsi trouver les clés de la réussite pour devenir un bon manager et surtout un vrai leader. Nous vous aidons à rendre les relations plus fluides et plus concrètes. Nous pouvons comprendre votre problématique, l'analyser et définir ensemble les solutions.

➤ **Comment se passe un coaching ?**

- Le coach s'intéresse à la vie professionnelle du candidat. Son parcours, son vécu, les difficultés rencontrées sont abordés et servent de base de travail. Cela permet au manager de prendre du recul sur sa carrière et bénéficier d'une réflexion extérieure
- Il formule ensuite ses attentes dans un climat de confiance, en toute confidentialité. Le coach n'est pas un juge, il a pour seul objectif la réussite des projets.



DÉCOUVREZ HÔTELLERIE FRANÇAISE
NOTRE ENTREPRISE NOS VALEURS NOS SAVOIR-FAIRE

Nous définissons les problématiques rencontrées au quotidien :

- **La gestion de stress** : Mal géré, il est un frein à la productivité.
- **La gestion du temps** : Une mauvaise organisation dans la répartition des tâches ne permet de produire un travail optimisé.
- **La gestion de l'urgence** : Ne pas se laisser déborder par le quotidien et aller à l'essentiel.
- **La gestion d'une prise de poste** : De nouvelles fonctions et les objectifs, les enjeux sont nouveaux. Appréhension de ces nouvelles fonctions.
- **L'image de soi** : L'image que vous laissez au travail est fréquemment différente de celle que vous pensez avoir. Une visibilité claire sur votre travail permettra de découvrir des ressources encore non exploitées.

Soumettez nous vos besoins et établissons ensemble le coaching nécessaire.

Sur une simple cession d'une ou deux journées, ou sur une période plus ou moins longue, nous sommes là pour vous accompagner et vous soutenir dans la bienveillance, le sourire, le respect de la différence et du côté unique de chaque individu.



Retrouvez nos offres sur notre site :
www.hotelleriefrancaise.com

ou contactez nous sur :
contact@hotelleriefrancaise.com

Tél. : 01 88 32 02 75