

Audit qualité - Client mystère

PACK FULL STAY

Objectifs

- Définir les forces et repérer les axes d'amélioration de l'entreprise
- Accompagner individuellement chaque collaborateur pour une efficacité collective
- Mesurer la qualité et l'efficacité d'un ou plusieurs services
- Améliorer l'expérience client, la performance et la notoriété de l'entreprise

Modalités d'intervention

- Compte rendu et plan d'action remis après chaque passage
- Accès à la plateforme de formation immersive Make Me Glow (coût/utilisateur)

CLIENT MYSTERE PACK FULL STAY	Make Me Shine inclus 2 passages/an	Make Me Grow inclus 2 passages/an	Make Me Glow inclus 2 passages/an
Tarifs sur demande bonjour@makemeglow.fr			
PRE STAY			
Analyse cohérence tarifaire et ergonomie du site officiel	Non	Oui	Oui
Analyse visibilité et cohérence tarifaire sur les plateformes	Non	Non	Oui
Prise de réservation :	Oui	Oui	Oui
- Téléphone	3 appels	4 appels	6 appels
- Email	3 emails	4 emails	6 emails
- Au desk	Non	Non	1 visite
Demande de réservation ARNAQUE	Non	Non	Oui
Appels intempestifs/demarchage : mise en situation	1 appel	2 appels	3 appels
Analyse relation client PRE STAY : Pro activité de l'équipe, délai de réponse/, contenu, mise en forme	Oui	Oui	Oui
IN STAY			
Early check in - coworking en espace commun : Analyse de la "vie au sein de l'hôtel"	Non	Oui (à partir de 12h00)	Oui (à partir de 10h30)
Audit de la chambre : propreté, fonctionnalité, équipement et ambiance	Oui	Oui	Oui
Audit de services supplémentaires (spa, salle de sport, espace coworking, restaurant, bibliothèque)	Non	Oui	Oui
Late check out : chambre libérée avant midi mais occupation de l'espace commun ou coworking	Non	Oui jusqu'à 14h00	Oui jusqu'à 16h00
POST STAY			
Technique de fidélisation : Analyse pertinence CRM, NL, emailing	Oui	Oui	Oui
Analyse gestion et suivi de la E-réputation	Oui	Oui	Oui

Audit qualité - Client Mystère

PACK PRE STAY ONLY

Objectifs

- Définir les forces et repérer les axes d'amélioration de l'entreprise
- Accompagner individuellement chaque collaborateur pour une efficacité collective
- Mesurer la qualité et l'efficacité d'un ou de plusieurs services
- Améliorer l'expérience client, la notoriété et performance de l'entreprise

Modalité d'intervention

- Compte rendu et plan d'action remis après chaque passage
- Accès à la plateforme de formation immersive Make Me Glow (coût/utilisateur)

CLIENT MYSTERE PACK PRE STAY ONLY	QUARTZ inclus 2 rapports/an	RUBIS inclus 2 rapports/an	DIAMANT inclus 3 rapports/an
Tarifs sur demande bonjour@makemeglow.fr			
Analyse cohérence tarifaire et ergonomie du site officiel	Non	Oui	Oui
Analyse visibilité et cohérence tarifaire sur les plateformes	Non	Non	Oui
Prise de réservation	Oui	Oui	Oui
- Téléphone	3 appels	4 appels	6 appels
- Email	3 envois	4 envois	6 envois
- Desk	Non	Non	1 visite
Demande de réservation ARNAQUE	Non	Non	Oui
Appels intempestifs/démarchage : mise en relation	1 appel	2 appels	3 appels

Audit organisationnel

Objectifs

- Analyser les procédures de fonctionnement de l'entreprise
- Définir les forces et repérer les axes de travail pour plus de performance et de productivité
- Adapter les outils pour plus d'efficacité

Modalité d'intervention

- Accès en ligne à notre questionnaire d'audit, développé à l'aide de notre expertise
- Bilan et plan d'action remis après audit
- Analyse adaptée pour différents services (réception, étage, cafétaria,...)

AXES DE TRAVAIL

Organisation

Analyse Organigramme
Analyse Fiche de poste
Analyse des Procédures
Analyse Relation client

Outils & Technologies

Analyse PMS
Analyse CRM

Ergonomie

Analyse des postes de travail
Analyse des équipements

Ressources Humaines

Analyse Plan de formation
Analyse administrative (DUERP, affichages obligatoires, trames entretien obligatoires)



Conctez nous
Devis offert

Coaching manager

Objectifs

- Consolider le recrutement de votre nouveau manager en investissant dans son intégration
- Limiter le turn over
- Améliorer la performance globale de votre établissement
- Développer rapidement son autonomie

Intégration d'un nouveau manager

Evolution interne d'un collaborateur

Modalité d'intervention

- Accès en ligne à notre questionnaire pour déterminer les axes de travail
- Bilan et plan d'action remis après étude des résultats
- Accès **sans engagement** à la plateforme de formation immersive Make Me Glow (coût/utilisateur)

Se positionner et se comporter en tant que manager

Affirmation de soi et développement de leadership

Création et application de rituels d'intégration pour un manager : une intégration rapide, efficace et bienveillante

Création et application de rituels managériaux

Mise à disposition d'outils de communication, de gestion, de contrôle et de suivi

Gérer des situations et/ou collaborateurs difficiles

Renforcer son efficacité opérationnelle

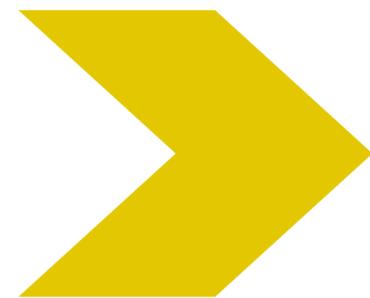


Conctez nous
Devis offert

Plateforme de formation immersive

Objectifs

- Consolider les acquis des formations théoriques
- Faciliter l'intégration de nouveaux collaborateurs et suivre leur progression
- Optimiser l'acquisition et le développement des compétences des équipes durant leur parcours professionnel
- Tester ses connaissances en situation immersive
- Encourager l'engagement des collaborateurs



Transmission de connaissances et évaluation

Module e-learning et adaptive learning pour un parcours adaptés aux besoins de vos équipes



Validation des compétences acquises

Solution immersive et conversationnelle

Modalités d'utilisation

- Parcours de formation personnalisés
- Accès à la plateforme : coût/utilisateur
- Adhésion annuelle
- Disponible sur tous supports numériques
- Accès illimité par utilisateur (24/24 et 7/7)
- Public concerné ; l'ensemble des collaborateurs de l'hôtel



Conctez nous
Devis offert