

PARCOURS DE FORMATION

MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE



Apprendre aujourd'hui, croître demain

Sommaire

3. **ÉDITORIAL**

4. **QUI SOMMES NOUS ?**

6. **NOTRE PÉDAGOGIE**

7. **FORMATIONS CONTINUES**

22. **FORMATIONS CERTIFIANTES ET
INTERNATIONALES**

26. **NOS FORMATEURS METIERS**

30. **CLIENT MYSÈRE**

31. **ÉVÈNEMENTS CORPORATE**

35. **NOS RÉFÉRENCES**

ÉDITORIAL

Développez votre potentiel dans l'industrie hôtelière

La crise mondiale de la COVID-19 a bouleversé le secteur de l'hôtellerie de manière sans précédent. Les hôtels ont dû faire face à des défis majeurs, allant de l'adaptation aux nouvelles réglementations et normes internationales à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Dans ce contexte complexe, il est essentiel de former et de mettre à niveau le personnel des hôtels, de retenir les talents et de développer les compétences nécessaires pour assurer une reprise solide et durable.

Nos programmes de formations continues sont spécialement conçus pour répondre aux besoins actuels du secteur de l'hôtellerie. Nous comprenons l'importance de retenir les talents et de développer les compétences de votre personnel. Nos formations sont conçues pour renforcer les connaissances et les compétences essentielles, allant de la gestion des opérations hôtelières à la satisfaction client, en passant par la gestion des ressources humaines et les compétences de leadership. Nous visons à fournir des outils pratiques et des stratégies efficaces pour que votre personnel puisse naviguer avec succès dans un environnement en constante évolution.

Chez EVIDENCIA, nous comprenons également l'importance de se conformer aux réglementations et aux normes internationales. Nos programmes intègrent les dernières exigences réglementaires et les meilleures pratiques de l'industrie, vous permettant ainsi de maintenir des normes de qualité élevées et de rester compétitif.

La formation continue est un investissement précieux pour l'avenir de votre hôtel. En choisissant EVIDENCIA, vous bénéficierez d'une expertise solide, de formateurs expérimentés et d'un environnement d'apprentissage dynamique. Nous vous invitons à rejoindre notre communauté d'apprenants passionnés et à saisir cette opportunité de développer vos compétences, de retenir les talents et de répondre aux défis de l'industrie hôtelière. Ensemble, nous bâtissons un avenir prometteur.



Dr. Soraya AIT HADI

Directrice adjointe EVIDENCIA Algérie

AIT HADI

sorayaaithadi@evidencia-academy.com



Pr. Claude ANANOU

Directeur EVIDENCIA Canada

ANANOU

claudio.ananou@evidencia-academy.com

A PROPOS DE NOUS

Vision

- Contribuer à la prospérité économique et sociale en accompagnant les entreprises et leurs managers à être plus performants.

Mission

- Partager nos expériences, expertises et pratiques du management moderne via des parcours de formations inédits et innovants.

Valeurs

- Entreprendre
- Expérimenter
- Expertiser
- exceller



EURL EVIDENCIA, est une école de
agréée par le ministère de la Formation
professionnelle | Agrément n° 39/2022



Agréée par la Commission des
partenaires du marché du travail du
Québec n°0060118



OPTEZ POUR L'ACADEMIE EVIDENCIA POUR :

- ▶ **Élever le niveau de compétences managériales** en réalisant des programmes de formation avancés axés sur le développement des compétences en gestion hôtelière
- ▶ **Accroître le capital de connaissances** en proposant des formations spécialisées sur les dernières tendances de l'industrie hôtelière, telles que la gestion des opérations, la gestion des revenus, le marketing digital, et la gestion de la qualité.
- ▶ **Inculquer une culture de l'hôtellerie** axée sur le leadership transformationnel, la motivation des équipes, et l'encouragement de l'innovation.
- ▶ **Optimiser la performance financière** de votre hôtel en vous formant sur des outils et des techniques pour améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts et maximiser les profits.
- ▶ **Développer et maintenir un avantage compétitif** sur votre marché via des formation sur la gestion de la qualité du service, la gestion des relations clients, et l'innovation dans l'expérience client.
- ▶ **Préparer votre relève** par la planification de la relève, l'identification et le développement des talents, et la gestion du changement organisationnel.

NOTRE PÉDAGOGIE

- Notre méthodologie repose sur **l'échange d'expériences** et l'apprentissage avec les formateurs.
- Nous mobilisons systématiquement **nos meilleurs formateurs** en fonction de vos besoins.
- Nos formations sont axées sur **l'action** et ont un réel **impact direct** sur votre hôtel.
- Vous mesurerez des **résultats concrets** après la réalisation de l'activité de formation sur mesure.



Mme Hakima DERAMCHI

Experte en Andragogie
Formatrice Coach



**Échanges,
atelier et débats
interactifs**



**Apports
théoriques et
exercices
pratiques**



**Cas réels
d'hôtels**



**Besoin de
l'apprenant**



**Contenu
opérationnel**



FORMATIONS CONTINUES





1 OBJECTIFS DU PARCOURS

- Appréhender l'importance de l'accueil et de la satisfaction client
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale
- Gérer de manière efficace les situations difficiles et les plaintes des clients
- Développer des compétences actives en résolution de problèmes

2 PROGRAMME



GESTION EFFICACE DES RÉSERVATIONS ET DES ARRIVÉES
MODULE 1



MAÎTRISE DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS
MODULE 2



GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES PLAINTES DES CLIENTS
MODULE 3



RECouvrement DES CRÉANCES
MODULE 4

3 PUBLIC CONCERNÉ



- Employés de la réception et de la relation clientèle

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Études de cas et jeux de rôle
- Sessions de formation interactives
- Retours d'expérience et partage de bonnes pratiques
- Pratique des techniques de communication à travers des exercices



1 OBJECTIFS DU PARCOURS

- Assimiler les principes de base de la gestion du housekeeping
- Organiser de manière efficace les tâches de nettoyage
- Maîtriser les techniques de contrôle de la propreté des chambres
- Optimiser la gestion des stocks de produits d'entretien et du linge

2 PROGRAMME

Module 1 : Gestion efficace des opérations de house keeping

Module 2 : Contrôle de la propreté et de la qualité des chambres

Module 3 : Optimisation des processus de nettoyage et de gestion du linge



3 PUBLIC CONCERNÉ



- Employés du département Housekeeping

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Présentations interactives et discussions en groupe
- Étude de cas et analyse des bonnes pratiques
- Visites sur le terrain pour observer les opérations de housekeeping
- Exercices de planification et d'organisation des tâches



1 OBJECTIFS DU PARCOURS

- Identifier le chemin de son plein potentiel de leader.
- Renforcer leurs capacités pour qu'ils soient de véritables agents du changement.
- Développer des compétences clés pour gérer de façon plus efficace leurs collaborateurs.
- Renforcer des habiletés de management particulières liées à leur développement personnel.
- Acquérir les principes et outils clés de la communication interpersonnelle.
- Utiliser les clés de la gestion du temps.

2 PROGRAMME

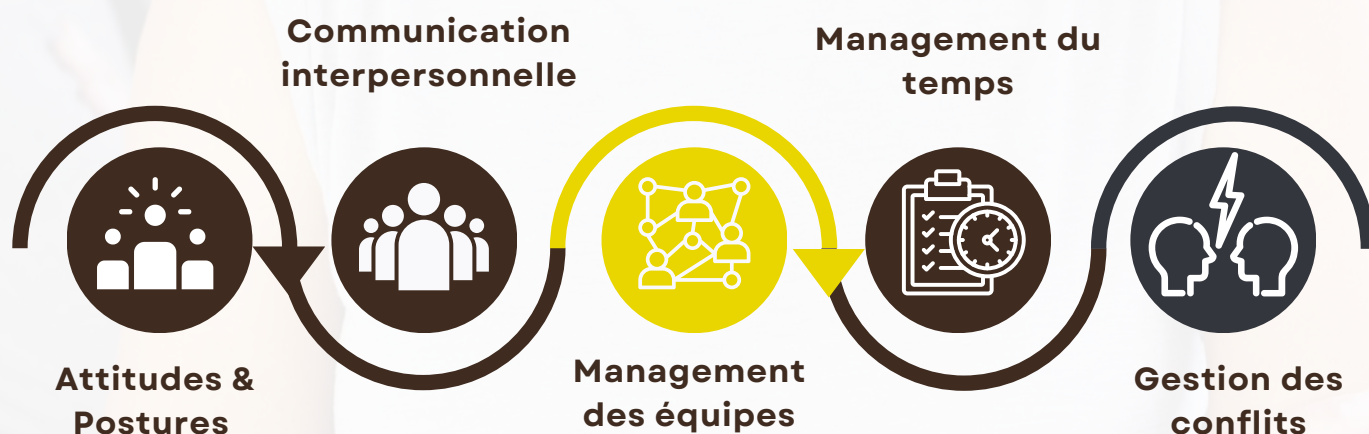
Module 1 : Attitudes, comportements et postures

Module 2 : Communication interpersonnelle

Module 3 : Manager efficacement ses équipes

Module 4 : Manager son temps

Module 5 : Gestion des conflits



3 PUBLIC CONCERNÉ



Cadres intermédiaires, cadres, managers et directeurs.



4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Illustrations par des exemples remarquables dans différents domaines.
- Travaux en sous-groupes.
- Simulation/restitution.
- Jeux de rôles.
- Ateliers : mises en situation.



1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir une compréhension approfondie du système HACCP et de son importance dans la sécurité alimentaire.
- Maîtriser les principes clés de l'HACCP et être en mesure de les appliquer de manière efficace dans un environnement de restauration ou de production alimentaire.
- Savoir identifier et évaluer les dangers potentiels liés à la manipulation et à la préparation des aliments.
- Apprendre à mettre en place et à gérer un système HACCP conforme aux normes et réglementations en vigueur.
- Appréhender le rôle et les responsabilités d'un manager dans la supervision de la sécurité alimentaire et la mise en œuvre de bonnes pratiques.

2 PROGRAMME

Jour 1 : Principe et réglementation

Jour 2 : Surveillance et contrôle

Jour 3 : Responsabilité et formation du personnel



3 PUBLIC CONCERNÉ



- Managers et responsables de la sécurité alimentaire dans les industries de la restauration

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Approche participative
- Études de cas et simulations
- Travaux de groupes.
- Supports de formation interactifs et outils visuels.



1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appliquer les techniques d'accueil permettant de créer une expérience client positive et mémorable.
- Mettre en pratique des stratégies efficaces pour fidéliser les clients et les accueillir de manière personnalisée.
- Utiliser des techniques avancées de gestion des plaintes et du service après-vente pour résoudre les problèmes et satisfaire les clients.
- Développer activement des compétences relationnelles pour établir des liens de confiance avec les clients et répondre à leurs besoins spécifiques.
- Mettre en œuvre des approches de résolution de problèmes pour identifier rapidement les difficultés et proposer des solutions adaptées afin d'assurer la satisfaction des clients.

2 PROGRAMME

Jour 1 : Savoir accueillir et fidéliser les clients

Jour 2 : Techniques avancées de gestion des plaintes et du service après-vente

Jour 3 : Développement de compétences relationnelles et de résolution de problèmes



3 PUBLIC CONCERNÉ



- Chefs de réception, équipe F&B, commerciaux et tous personnel en contact avec le client..

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Exposé /apports méthodologiques.
- Travaux en sous-groupes.
- Simulation/restitution.
- Ateliers : mises en situation.



1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appliquer les principes du contrôle interne dans le contexte de l'hôtellerie
- Maîtriser les concepts fondamentaux de la gestion financière en hôtellerie
- Savoir mettre en place des outils de contrôle budgétaire et de suivi des coûts dans un hôtel
- Comprendre l'importance des indicateurs de performance et des ratios clés dans la gestion hôtelière
- Savoir sélectionner et interpréter les principaux indicateurs de performance adaptés à l'industrie hôtelière

2 PROGRAMME

Module 1 : Contrôle interne et gestion financière dans l'hôtellerie

Module 2 : Analyse des indicateurs de performance et des ratios clés



3 PUBLIC CONCERNÉ



- Responsables financiers et comptables d'hôtels
- Directeurs financiers et contrôleurs de gestion hôteliers

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Présentations interactives
- Études de cas pratiques basées sur des exemples réels d'hôtels
- Travaux de groupe
- Utilisation d'outils logiciels
- Sessions de questions-réponses



1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques de service en salle, y compris le dressage des tables, l'accueil des clients et le service des plats et des boissons.
- Développer des compétences en communication et en relation client pour offrir un service de qualité et fidéliser la clientèle.
- Acquérir des connaissances sur les normes d'hygiène, de sécurité et les procédures opérationnelles standard dans le domaine de la restauration.
- Maîtriser l'importance de la vente et du conseil en restauration pour augmenter les ventes et offrir une expérience personnalisée aux clients.
- Savoir assurer une coordination efficace entre le service en salle et la cuisine pour garantir un service fluide et une expérience client optimale.

2 PROGRAMME

Module 1 : Excellence dans le service en salle et la gestion des tables

Module 2 : Techniques de vente et de conseil en restauration

Module 3 : Coordination efficace entre le service et la cuisine



Service &
gestion des
tables



vente et de
conseil en
restauration



Coordination
avec la cuisine

3 PUBLIC CONCERNÉ



- Serveurs et serveuses en restauration
- Maitres d'hôtels, assistants managers et managers.



4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Présentations interactives
- Études de cas pratiques basées sur des exemples réels d'hôtels
- Travaux de groupe
- Utilisation d'outils logiciels
- Sessions de questions-réponses



1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Approfondir les compétences techniques en matière de préparation, de cuisson et de présentation des plats.
- Acquérir des connaissances sur les différentes techniques de cuisson, les méthodes de préparation des ingrédients et les principes de base de la gastronomie.
- Acquérir des compétences en matière de contrôle des coûts et de réduction du gaspillage alimentaire.
- Découvrir les différentes cuisines internationales et les techniques culinaires propres à chaque culture.

2 PROGRAMME

Module 1 : Techniques culinaires avancées

Module 2 : Gestion des stocks et des coûts en cuisine

Module 3 : Cuisine internationale et fusion



3 PUBLIC CONCERNÉ



- Cuisiniers et chefs de cuisine
- Personnel de cuisine

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Démonstrations culinaires interactives.
- Ateliers pratiques de préparation
- Exercices pratiques
- Discussions et échanges d'expériences

1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Renforcer les bases de la langue anglaise, y compris la grammaire, le vocabulaire et la prononciation.
- Acquérir un vocabulaire spécifique lié à l'environnement de travail en hôtellerie.
- Développer le vocabulaire et les expressions courantes utilisées dans les interactions avec les clients.
- Accroître sa capacité à rédiger des documents professionnels tels que des e-mails, des rapports de service, etc.
- Pratiquer la rédaction de messages clairs, concis et adaptés au contexte hôtelier.

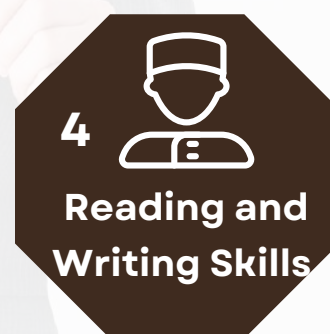
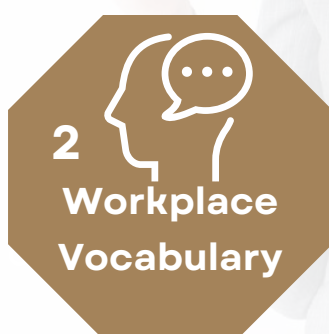
2 PROGRAMME

Module 1 : Basic English Review

Module 2 : Workplace Vocabulary

Module 3 : Customer Service

Module 4 : Reading and Writing Skills



3 PUBLIC CONCERNÉ



- Personnel de la réception
- Le personnel d'entretien
- Personnel du service à la clientèle
- Personnel de direction et administratif

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Jeux de rôles pour la pratique de conversation
- Échanges et discussions en anglais
- Activités de groupe
- Utilisation de supports audiovisuels

1 OBJECTIFS DU PARCOURS

- Développer un savoir-faire rédactionnel et produire des documents professionnels conformes aux standards normatifs et qualitatifs.
- Acquérir les démarches, les outils et la méthodologie de l'expression écrite en langue professionnelle.
- S'approprier une démarche d'analyse d'une situation de communication écrite.

2 PROGRAMME

Module 1 : Lettres avec les partenaires

Module 2 : Lettres administratives internes et externes

Module 3 : Ecrits administratifs élaborés – Compte rendu et procès-verbal



3 PUBLIC CONCERNÉ



cadres,
managers,
dirigeants



4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthodes pédagogiques actives qui mettent au cœur du dispositif le participant. Elles alternent la théorie et les applications pratiques à travers des exercices, QCM et études de cas, jeux de rôle et mise en situation.



1 OBJECTIFS DU PARCOURS

- Appliquer les principes de base de la gestion de la sécurité des biens et des personnes dans un environnement hôtelier.
- Identifier et évaluer les risques potentiels en matière de sécurité dans un hôtel et mettre en place des mesures préventives appropriées.
- Acquérir les compétences nécessaires pour gérer efficacement les situations d'urgence, telles que les incendies, les intrusions, les accidents, etc.
- Sensibiliser le personnel de l'hôtel à l'importance de la sécurité et aux procédures d'évacuation en cas d'urgence.
- Promouvoir une culture de sécurité proactive au sein de l'établissement hôtelier.

2 PROGRAMME

- **Module 1** : Gestion de la sécurité des biens et des personnes dans l'hôtel
- **Module 2** : Prévention des risques et gestion des situations d'urgence
- **Module 3** : Sensibilisation du personnel à la sécurité et aux procédures d'évacuation

**Gestion de la
sécurité des biens et
des personnes**

**Prévention des
risques et gestion
des situations
d'urgence**

**Sensibilisation du
personnel à la
sécurité et aux
procédures
d'évacuation**

3 PUBLIC CONCERNÉ



- Directeurs et responsables de la sécurité dans les hôtels.
- Toute personne impliquée dans la sécurité et la gestion des risques dans le secteur de l'hôtellerie.



4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Présentations théoriques et exposés
- Études de cas et analyses de scénarios
- Simulations d'urgence et exercices pratiques
- Visites guidées de l'hôtel pour identifier les zones à risque

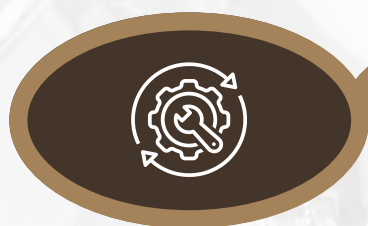


1 OBJECTIFS DU PARCOURS

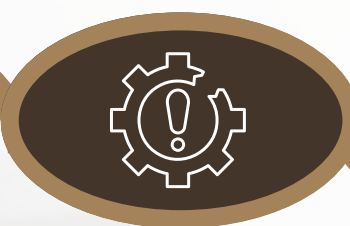
- Appliquer les principes de base de la maintenance préventive et curative des équipements hôteliers.
- Acquérir les compétences nécessaires pour effectuer des inspections régulières, diagnostiquer les problèmes et effectuer des réparations de base.
- Apprendre à gérer efficacement les pannes et les situations d'urgence liées aux équipements hôteliers.
- Former les équipes de l'hôtel sur les bonnes pratiques d'entretien des équipements pour prolonger leur durée de vie et minimiser les interruptions de service.
- Mettre en place des procédures de suivi et de documentation pour assurer un suivi efficace de la maintenance des équipements.

2 PROGRAMME

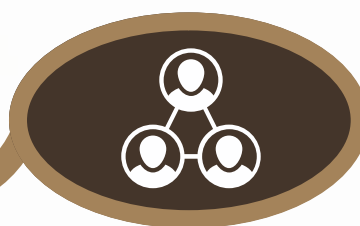
- **Module 1** : Maintenance préventive et curative des équipements hôteliers
- **Module 2** : Gestion efficace des pannes et des réparations
- **Module 3** : Formation des équipes sur l'entretien des équipements



Maintenance
préventive et curative



Gestion des pannes et
des réparations



Formation des équipes

3 PUBLIC CONCERNÉ



- Responsables de la maintenance.
- Techniciens de maintenance.
- Directeurs d'hôtel et gestionnaires.

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Présentations théoriques.
- Démonstrations pratiques de l'entretien et de la réparation.
- Ateliers interactifs pour permettre aux participants de pratiquer les compétences de dépannage et de réparation



1 OBJECTIFS DU PARCOURS

- Acquérir une connaissance approfondie des systèmes et des infrastructures IT utilisés dans les hôtels.
- Appréhender les principaux risques et menaces en matière de sécurité informatique dans l'industrie hôtelière.
- Apprendre à mettre en place des mesures de sécurité efficaces pour protéger les données sensibles des clients et de l'hôtel.
- Maîtriser les systèmes de sauvegarde et de récupération des données pour assurer leur protection et leur disponibilité.
- Appliquer les meilleures pratiques en matière de gestion des données pour optimiser les processus opérationnels et la prise de décision.

2 PROGRAMME

- **Module 1** : Fondamentaux de l'IT dans l'hôtellerie
- **Module 2** : Gestion des systèmes de réservation et de gestion hôtelière
- **Module 3** : Sécurité informatique dans l'hôtellerie
- **Module 4** : Gestion des données et des systèmes de sauvegarde

FONDAMENT-
AUX DE L'IT

SYSTÈMES DE
RÉSERVATION

SÉCURITÉ
INFORMATI-
QUE

SYSTÈMES DE
SAUVEGARDE

3 PUBLIC CONCERNÉ



- Responsables IT dans les hôtels.
- Directeurs d'hôtel et gestionnaires

4 MÉTHODE PÉDAGOGIQUE



- Présentations théoriques et exposés
- Ateliers pratiques
- Visites sur site pour observer les infrastructures IT
- Études de cas et simulation

► Formation sur mesure

Nous concevons avec vous des programmes sur mesure et uniques. Les modalités pédagogiques les plus appropriées seront proposées afin que l'action de formation soit parfaitement adaptée aux objectifs.



APPEL D'OFFRES

Soumettez nous votre appel d'offres



CONSULTATION

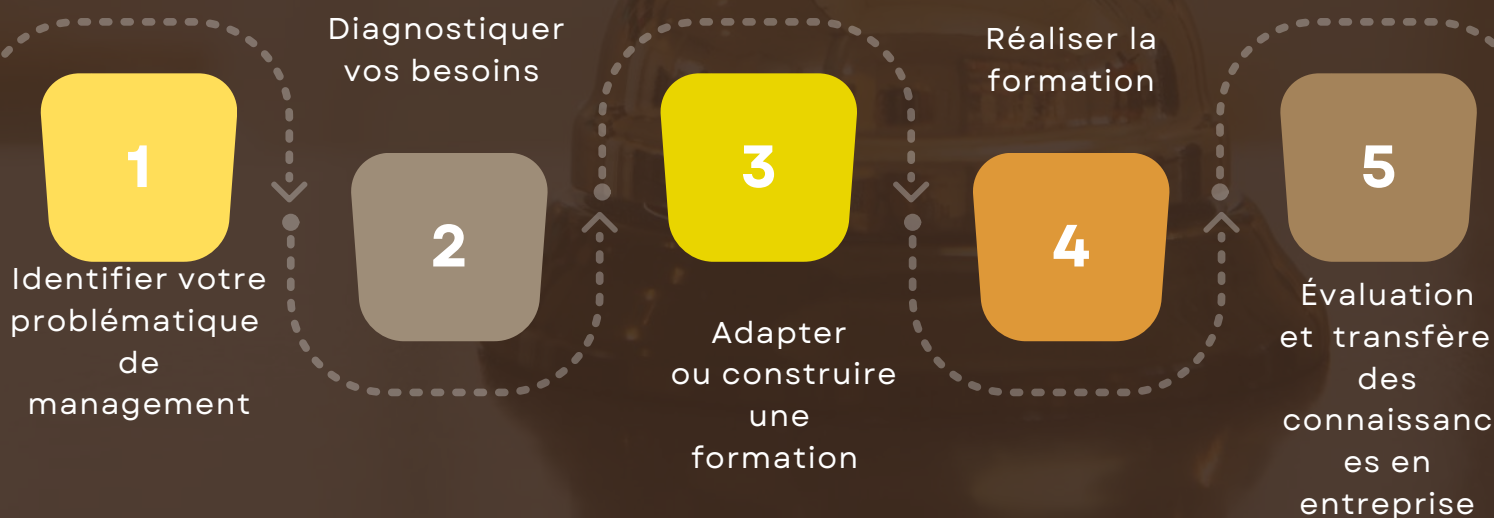
A partir de vos besoins, nous développerons ensemble des programmes sur mesure.



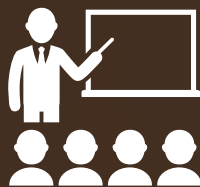
ÉCHANGE

Nous vous aiderons à identifier vos besoins de compétences.

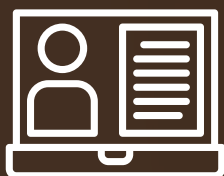
Une démarche en 5 étapes



4 FAÇON de se former



En Classe



En Ligne



Comodale



À votre
hôtel





FORMATIONS CERTIFIANTES ET INTERNATIONALES

Certificate of Achievement

D



EVIDENCIA

NIVEAUX DE COMPÉTENCES MANAGÉRIALES



CERTIFICAT : Parcours de formation qui a pour objectif d'acquérir ou d'actualiser les connaissances avec une mise en application d'une compétence.

MINI MBA Corporate : Parcours de formation de 4 à 5 CERTIFICATS, ayant pour objectif d'acquérir les fondamentaux et de maîtriser les nouveaux concepts du management hôtelier, ou d'approfondir une spécialité.

MBA Corporate : Diplôme international de 10 CERTIFICATS ou de 2 Mini MBA Corporate, validé par une soutenance d'un projet de fin d'études (PFE) devant un jury d'experts.

MÉTHODOLOGIE D'UN CERTIFICAT

PRÉSENTIEL , HYBRIDE OU 100 % EN LIGNE

CONNAISSANCE

APPLICATION

COMPRÉHENSION

ANALYSE

SYNTHÈSE &
ÉVALUATION



Définir et décrire un concept de management hôtelier

JOUR 1 (PRÉSENTIEL)



Associer et lier le concept à un contexte hôtelier aux autres outils de management.

JOUR 2 (PRÉSENTIEL)



Découvrir les applications du concept de management par la méthode des études de cas.

4 heures en ligne



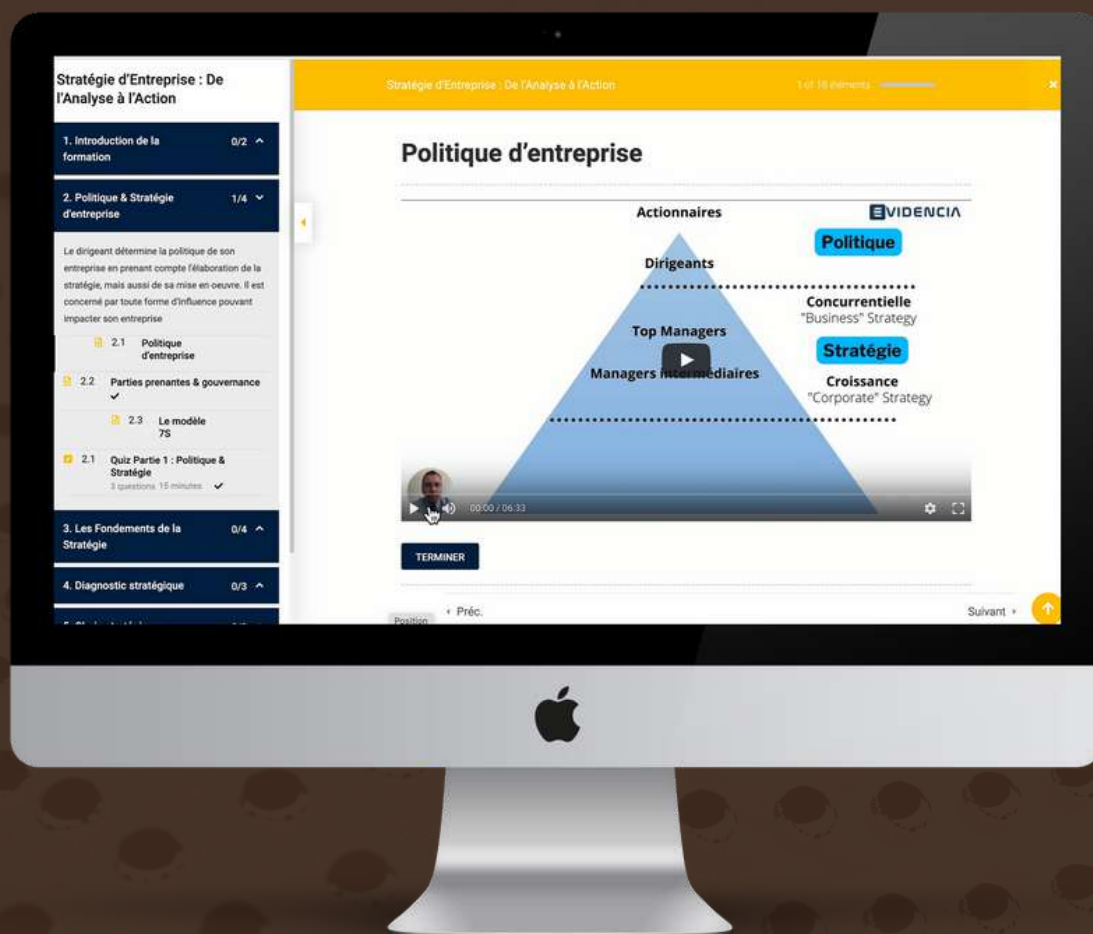
Décrire un contexte, analyser son entreprise, et définir une problématique managériale à résoudre.

Travail individuel



Justifier le choix des outils et méthodes de management mobilisés.
Exposer les contributions managériales, défendre un point de vue et prendre des décisions.

4 heures en ligne



EVIDENCIA dispose de sa propre plateforme de E-learning, qu'elle met à la disposition des entreprises pour :

- Une meilleure flexibilité pour les employés de suivre les formations à leur propre rythme et à leur convenance
- Un accès facile aux formations, peu importe la localisation géographique des employés
- Une réduction des coûts de formation en évitant les déplacements et les frais de logistique
- La possibilité de personnaliser les parcours de formation en fonction des besoins de compétences des hôtels.



NOS FORMATEURS MÉTIERS





Pr. Claude ANANOU

Directeur EVIDENCIA Canada
Exploitant hôtelier



Dr. Soraya AIT HADI

Ex academie Accor Paris
Gestion des clients et Housekeeping



Dr. Kamel SENHADJI

DOP AZALAI HOTEL
Management des opérations



Dr. Amin KHAN

GM Hotel Marriott
Hébergement



Hakima DERAMCHI

Formatrice & Coach
Techniques de communication



Dr. Fethi FERHANE

EX DOP Chaîne hôtelière
Sales & Marketing



John BROWN

Formateur international
Management du luxe



Sahla KHELADI

Manager Ex Starwood
Réception & House keeping



Dr. Habib TENNI

Médecin Ex Starwood
Management de la Sécurité
des Denrées Alimentaires



Abdalbaki BELHDAJ

Ex DRH, Coach
Management RH



Amira HAMDAD

Ex DRH et Coach
Développement des
compétences



Said BOUKHELIFA

Senior Consultant
Expert international



M. Khaled RACHI

Ex Starwood
Maintenance & Technique



IRENA MURAWSKI

Ex Accor
Sales et exploitation



Rachid NOUREDDINE

Expert IT | Ex Marriott
Management IT



Dr. Nabil BELOUTI

Ex DAF
Finance et comptabilité



Leila BENAMAR

English Teacher
English for Hospitality Professionals



M. Chawki RICHE

Ex Marriott
contrôle de gestion & achats



Jacques DELFINI

General Manager
Management hôtelier



Dr. Amina BELKHIR

Coach certifié HEC Paris
Coaching & Leadership



Djamel SAIDANI

GM, Ex F&B Starwood
Restauration



Ali KHELIFI

F&B Manager
Service restauration



Yahia FERHANE

Chef Cuisinier Ex Starwood
Cuisine



Mourad KOBZILI

Senior Consultant | Ex Accor
Finance & management
opérationnel



Fawzi RAHMOUNI

Formateur Auditeur certifié
Management de la qualité



Amedeo LAROUBI

GM manager
Performance hôtelière



Yazid HAMIDI

DOP 4 étoiles | Ex Accor
Finance et contrôle

Client Mystère



L'intérêt d'un hôtel à faire appel à un client mystère réside dans les avantages suivants : évaluer la qualité des services et de l'accueil, identifier les points forts et les faiblesses de l'établissement, améliorer l'expérience client en corrigeant les lacunes, maintenir un haut niveau de satisfaction, obtenir des retours objectifs et indépendants, et se démarquer de la concurrence en offrant un service de qualité supérieure.

PROCESSUS D'UNE MISSION DE CLIENT MYSTÈRE

1. Préparation: Définir les critères d'évaluation.
2. Briefing: Informer les clients mystères sur les objectifs et les attentes.
3. Visite incognito: Se rendre à l'hôtel en tant que client ordinaire.
4. Observation et évaluation: Noter les différents aspects de l'expérience.
5. Rapport détaillé: Rédiger un compte rendu objectif et détaillé.
6. Feedback et améliorations: Partager les résultats avec l'hôtel pour prendre des mesures correctives et améliorer la qualité des services.



ÉVÈNEMENTS CORPORATE



- 1 Véritable catalyseur d'idées et de réflexion, la conférence corporate se veut un lieu d'échanges entre experts et managers, afin d'explorer ensemble des pistes et des solutions à des problématiques de management.

2 EXEMPLES DE THÉMATIQUES

- Du manager au leader : Comment atteindre son plein potentiel ?
- Le management stratégique : Comment incarner la vision et les valeurs ?
- Les erreurs du management : Naufrage du Titanic
- 24 leçons du management de Carlos GHOSN

3 MODALITÉS

- Durée globale de la conférence corporate : 01 journée (Plénière en matinée et ateliers en après-midi).
- Chaque thème sera animé par un expert, qui va modérer un atelier.
- Restitution des travaux des ateliers en fin d'après-midi .



1 OBJECTIFS DU TEAM BUILDING

- Développer une attitude de compréhension pour construire des relations « gagnant-gagnant » et renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe.
- Savoir identifier les différences dans une équipe pour renforcer la confiance entre ses membres.
- Véhiculer une culture d'entreprise, inculquant des valeurs fortes.

2 AXES DU PROGRAMME

- Mieux se connaître pour mieux collaborer.
- Identifier les caractéristiques de chaque membre du groupe.
- Savoir où se diriger « Où voulons-nous aller ? ».
- Savoir construire l'équipe et catalyser son énergie.
- SWOT : identifier et analyser les dysfonctionnements éventuels individuels et collectifs (travaux de groupes).
- Renforcer la confiance entre les membres du groupe.
- Développer la cohésion et l'esprit d'équipe.

3 MODALITÉS

- Durée globale du team building : 1 journée de 7 (sept) heures
- Atelier : PIECE THEATRALE « Mourir de rire, c'est DCD selon un synopsis construit spécialement pour l'activité ludique du team building.



COACHING DE DIRIGEANT

1 OBJECTIFS DU COACHING

- Offrir un soutien précieux aux dirigeants pour les aider à surmonter les défis et à améliorer leurs performances.
- Développer la capacité des dirigeants à prendre des décisions efficaces, à résoudre des problèmes et à atteindre leurs objectifs.
- Améliorer la communication, l'engagement et la productivité des dirigeants et de leur équipe et de favoriser l'innovation et la croissance.

2 AXES DU PROGRAMME

- Comprendre le contexte et les objectifs du dirigeant.
- Développer des stratégies et des plans d'action.
- Améliorer les compétences et les connaissances.
- Stimuler la prise de décision et le résultat.
- Renforcer la confiance et l'engagement.

3 MODALITÉS

- Des séances individuelles en face-à-face.
- Des séances virtuelles par téléphone ou par Zoom.
- Des exercices et des simulations.
- Des études de cas .

NOS RÉFÉRENCES





*Apprendre aujourd'hui,
croître demain...*



École agréée n° 39/2022

Pour information, contactez Dr. FERHANE au :

- fferhane@evidencia-academy.com
- + 213 552 30 39 95
- Cité Fellaoucene, villa 31- Oran, 31 000 Algérie.

Suivez-nous sur

