

Excellence Opérationnelle pour Riads & Boutique-Hôtels

Management – Sécurité alimentaire – Image digitale



OBJECTIFS

- Installer une **culture du service premium**
- Renforcer la posture **managériale** des responsables
- Sécuriser l'exploitation selon les **normes européennes**
- Transformer votre **image digitale** en levier de désir et de réservation
- Augmenter la **satisfaction client** et les avis 5★

COMPETENCES ACQUISES

- Incarner une **posture managériale professionnelle** et légitime
- **Structurer et organiser le travail** des équipes hôtelières
- Installer une **culture du service premium** et de l'excellence
- Prévenir et gérer les **conflits internes ou clients sensibles**
- **Motiver** durablement les équipes sans pression excessive
- Transmettre **l'ADN, les standards et la vision du lieu**
- Maîtriser **l'hygiène** du personnel, des locaux et du matériel
- Sécuriser la **chaîne du froid et le stockage** des aliments
- Garantir un niveau de sécurité conforme aux **normes européennes**
- Positionner le riad comme une **marque premium**
- Créer des contenus cohérents avec une **image haut de gamme**
- Mettre en valeur **l'expérience client** avant, pendant et après le séjour
- Utiliser Instagram & Google comme leviers de réservation

ENCADREMENT DE LA FORMATION

Une formation sur mesure

Chaque session est adaptée aux besoins et attentes réels des participants, identifiés en amont: **Audit confidentiel de votre établissement**

Pédagogie active

Animation interactive basée sur la pratique : exercices personnalisés permettant une appropriation immédiate

Transfert de compétences

Méthodes variées combinant :
exercices participatifs, mises en situation, feedback individualisé et outils pratiques issus des meilleures pratiques professionnelles

Supports et ressources

Chaque participant reçoit un support complet



PUBLIC ET PRÉREQUIS

Riads & boutique Hotels
Pas de prérequis



DURÉE

2 à 3 jours ou accompagnement premium continu



TARIF

300€ / jour/ personne



LIEUX

France / Maroc
Animation dans des lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite



INTERVENANTS

Nos formateurs qualifiés

PROGRAMME

MODULE 1 – Management & Leadership hôtelier

L'art de diriger avec élégance et exigence
Former des managers capables d'incarner votre vision.
Axes clés
Leadership haut de gamme & exemplarité
Management interculturel
Communication managériale raffinée
Organisation fluide & coordination des équipes
Gestion des situations sensibles et clientèle exigeante
Transmission de l'ADN du lieu à chaque collaborateur
 *Bénéfice: Des équipes alignées, autonomes et engagées dans l'excellence*

MODULE 2 – Sécurité Alimentaire & Hygiène

Conformité européenne & sérénité absolue
La sécurité sanitaire comme pilier de la réputation.
Axes clés
HACCP adapté aux établissements premium
Maîtrise des risques alimentaires
Hygiène du personnel & des espaces
Chaîne du froid & traçabilité
Protocoles haut de gamme & check-lists élégantes
Prévention des incidents et protection de l'image
 *Bénéfice: Un établissement irréprochable, rassurant et crédible*

MODULE 3 – Image Digitale & Réseaux Sociaux

Créer le désir avant même l'arrivée du client
Votre riad comme une marque à part entière.
Axes clés
Positionnement visuel haut de gamme
Instagram & Google pour établissements de luxe
Storytelling de l'expérience client
Mise en scène du lieu, du service et des instants
Gestion experte des avis clients
Développement des réservations directes
 *Bénéfice: Une image désirable, cohérente et différenciante*

MOYENS PEDAGOGIQUES

Supports pédagogiques sous format papier et numérique pour chaque participant
Mises en situation dans le contexte de l'entreprise
Feedback ascendant personnalisé

Méthode : intensive et participative.
Apports théoriques ciblés
• Études de cas concrets issus du cabinet dentaire
• Échanges entre praticiens
• Outils opérationnels directement transposables

Modalités :
Préparation J-7 (point de situation en amont)
Présentiel 2 ou 3 jours
Point de situation en fin de journée de formation et recueil des impressions.
Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'un plan d'actions pour chaque participant.
Restitution de la formation au client
Une attestation de compétence sera remise à chaque stagiaire

