

→ Formation Welcomers _ 8 jours

- 1 **Maîtriser** les étapes clés du parcours client avant, pendant et après le séjour
- 2 **Utiliser** les outils numériques utiles à l'activité
- 3 **Renforcer** la coordination avec les autres intervenants
- 4 **Développer** une posture professionnelle, qualitative et adaptée aux attentes des clientèles

VOTRE FORMATEUR : Michel dispose d'une expertise reconnue dans les métiers de l'hôtellerie, de l'hébergement et de la relation client. Ancien directeur d'hôtels et de site pendant près de 10 ans, notamment au sein des groupes Accor et Pullman, il maîtrise les standards de qualité, l'organisation des services, le pilotage de l'exploitation, le management des équipes et les exigences de l'expérience client.

Depuis 1996, il exerce également dans l'enseignement supérieur hôtelier comme professeur agrégé à l'École Hôtelière de Paris où il intervient sur les métiers de l'hébergement, de la restauration et du management.

Son parcours est complété par des responsabilités de jury, notamment pour l'école Médéric, ainsi que par sa participation à la commission d'experts chargée de la rédaction du programme officiel du BTS Management Hôtellerie-Restauration.



REFERENCES : Yacht Club Monaco, Bateaux Parisiens, HAAGEN DAZS, Aéroports De Paris, Hôpital Américain de Paris, Banque de France, Groupe ACCOR, Saint James Albany, TUI France, Relais & Châteaux, etc.

➔ Formation Intendances _ 4 jours

- 1 **Professionaliser** la gestion des opérations de nettoyage et de maintenance
- 2 **Maîtriser** la sous-traitance dans une logique de qualité et de pilotage
- 3 **Appliquer** les normes de qualité et d'hygiène dans l'exploitation des logements
- 4 **Intégrer** les pratiques de développement durable et de gestion des déchets

VOTRE FORMATEUR : Depuis plus de 10 ans, il accompagne des groupes hôteliers, des marques de luxe et des organisations de services sur des enjeux de service excellence, de posture relationnelle et de performance des équipes. Il intervient sur la transformation de l'expérience client, le cérémonial de service, l'esprit de service et la montée en gamme des parcours clients, avec de nombreuses références en hôtellerie, hospitality et services premium.

Son parcours international, complété par des missions auprès de groupes comme Hyatt, Intercontinental ou Groupe Barrière, lui confère une parfaite maîtrise des attentes d'une clientèle exigeante et des codes de l'accueil haut de gamme.

Sa formation initiale et continue renforce encore ce positionnement, avec un MBA en Luxury Marketing Management, un Master II en Marketing, un DU Executive Coaching de niveau Bac+5, ainsi que plusieurs certifications de haut niveau en coaching, dont Master Coach ICI™.



REFERENCES : Audi, Intercontinental, Hilton, Club Med, Conrad, Neuhaus, Barriere Groupe, Leading Hotels of the world, La Réserve, Intercontinental, L'Oréal Luxe, Marionnaud, Annick Goutal, Boucheron, Air France – KLM, Louis Vuitton, Balenciaga, LOEWE, Bulgari, Boucheron, Lacoste, Lancel, etc.

→ Formation Commercialisation _ 11 jours

- 1 **Structurer** une offre de services lisible, cohérente et différenciante
- 2 **Développer** la visibilité de son activité sur les canaux pertinents
- 3 **Utiliser** les outils digitaux utiles à la commercialisation
- 4 **Piloter** son activité commerciale dans une logique de performance durable

VOTRE FORMATRICE : Diplômée en European Tourism Management en France, au Royaume-Uni et en Allemagne, également formée à la formation de formateurs, au SEO et qualifiée Clef Verte, elle allie excellence académique, sens du développement touristique et expertise durable.

Son parcours de plus de 11 ans à Val Thorens, référence internationale de l'hébergement en montagne, lui a permis de développer une maîtrise fine de la commercialisation, de la promotion, de la relation partenaires et des standards d'accueil. Elle y a piloté des actions de développement, de communication et de mise en marché au contact direct des professionnels du tourisme. Elle apporte également une vraie expertise des leviers digitaux appliqués au tourisme : contenus web, visibilité, CRM, outils de réservation et communication digitale.

Son profil conjugue ainsi culture touristique, compréhension des codes de l'hospitalité et maîtrise opérationnelle des outils qui soutiennent aujourd'hui la performance des activités d'hébergement et de services.



REFERENCES : GRETA-CFA, CCI des Hautes-Alpes, DGT, Fondation Seltzer, gîte-refuge Le Pas du Loup, Val Thorens Tours, Swiss International Airlines, Frantour Suisse, Aéroports de Paris, Aéroports de Paris, Huttopia, ACCOR group, CCI de Paris, etc.