

Make me Glow

Construisons l'équipe qui donne à vos clients l'envie de revenir



L'expérience collaborateur comme indice de performance

Nos 30 années d'expérience cumulées nous ont fait prendre conscience du profond déséquilibre entre les défis à relever et le temps que nous leur accordons.

Notamment, ceux consacrés aux aspects humains : recrutement, intégration, formation, accompagnement ; nous limitant dans l'optimisation de la performance globale de l'établissement et sa notoriété.

Notre conviction : Etre à l'aise lors de toute interaction avec le client grâce à la maîtrise des codes hôteliers conduit à l'épanouissement des équipes : **la clé pour satisfaire et fidéliser les clients.**

Conscientes des enjeux sociaux liés aux principes de la RSE, nous développons des solutions en accord avec cette démarche dans laquelle nous sommes engagées.

La création de Make Me Glow nous permet de nous positionner comme actrices dans le secteur HCR, en participant à son développement et son attractivité.

Et façonner ainsi l'hôtellerie de demain.



La solution 360° Make Me Glow

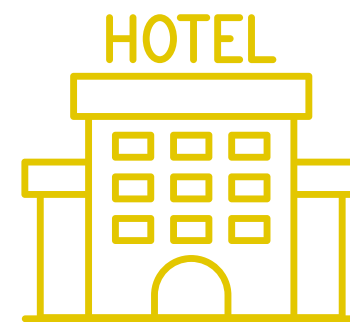
La formation au bon moment, au bon format, sur la bonne thématique, quand on en a besoin.



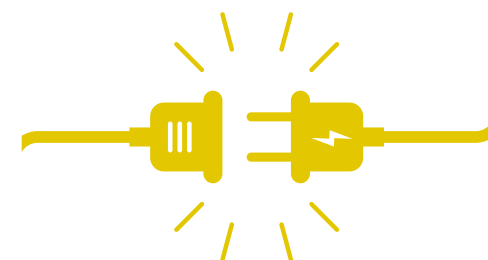
Objectif : Améliorer la satisfaction client, fidélisation et acquisition de nouveaux clients grâce à la maîtrise des procédures et codes hôteliers



1. Evaluation de parcours et d'expérience client, audit organisationnel



2. Compte rendu et plan d'action en méthode Agile remis à l'hôtelier



3. Connexion à la plateforme de formation Make Me Glow



POURQUOI FAIRE APPEL À MAKE ME GLOW ?

Exceller dans la prise en charge de vos clients **avant, pendant et après** le séjour

Consolider vos recrutements et rendre rapidement autonomes vos nouveaux collaborateurs

Accueillir des profils peu ou non expérimentés en hôtellerie en toute confiance

Limiter le taux de turn over

Préparer vos équipes à la gestion de flux importants en prévision de la CDM de Rugby 2023 et JO 2024

Maîtriser ses coûts liés à la masse salariale

Avoir un regard extérieur sur son organisation et ses services de la part de professionnels

Soulager les managers dans l'accompagnement quotidien des équipes et leur montée en compétence

Ils nous soutiennent et nous font confiance



BPI France - Soutien financier



CCI PARIS - Soutien entrepreneurial



WILLA - Incubateur et accélérateur de croissance



1ère organisation de Start Up en Europe



GNI Ile de France



Hôtel Cambon 4*



Hôtel Paris d'Issy 3*



Agence CREHO
Cabinet de conseil en rentabilité hôtelière

**Offre
adhérents
GHR -10%**

Evaluation du parcours et expérience client

PACK FULL STAY

Objectifs

- Définir les forces et repérer les axes d'amélioration de l'entreprise
- 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)

Offre préférentielle pour un 2ème passage

CLIENT MYSTERE PACK FULL STAY	Make Me Shine 1099€ 989€ HT	Make Me Grow 1725€ 1 552€ HT	Make Me Glow 2575€ 2 317€ HT
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

Evaluation parcours client

PACK PRE STAY ONLY

Objectifs

- Définir les forces et repérer les axes d'amélioration de l'entreprise
- 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)

Offre
adhérents
GHR -10%

CLIENT MYSTERE PACK PRE STAY ONLY	QUARTZ 425€ 382€ HT	RUBIS 625€ 562€ HT	DIAMANT 849€ 764€ HT
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

Offre préférentielle pour un 2ème passage

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)

Offre
adhérents
GHR -10%



Devis offert et sur
mesure

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 et sa prise d'initiative

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

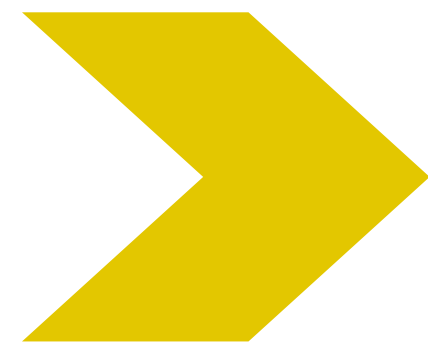
**Offre adhérents
GHR -10%**



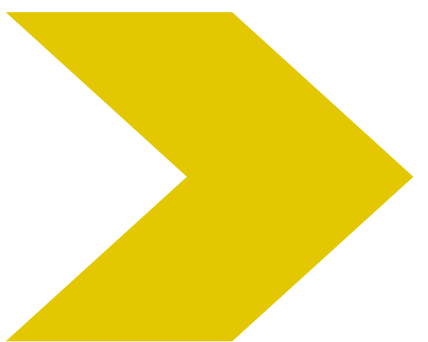
Plateforme de formation immersive

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 réaliste
- Encourager l'engagement des collaborateurs



Transmission de connaissances et évaluation
Formation interactive pour un parcours adapté aux besoins et aux attentes de chaque collaborateur



Validation des compétences acquises
Entraînez vous grâce à l'expérience conversationnelle dans un univers au plus près de vos situations de travail où l'erreur est possible

Modalités d'utilisation

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



~~480€~~ **360€ HT** par an, par utilisateur
ou
~~40€~~ **30€ HT** par mois, par utilisateur



CONTACT



bonjour@makemeglow.fr



Kim RICHARD : 06 30 67 65 52

Alexandra PRIGENT : 06 50 86 13 94



www.makemeglow.fr



Make
me
GLOW

Suivez nous !

