

# 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.



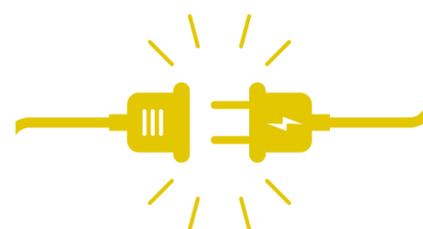
**Objectif :** Améliorer la satisfaction client, fidélisation et acquisition de nouveaux clients grâce à la maîtrise des procédures et codes hôteliers



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 <del>1099€</del> 989€ HT	Make Me Grow <del>1725€</del> 1 552€ HT	Make Me Glow <del>2575€</del> 2 317€ HT
<b>PRE STAY</b>			
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
<b>IN STAY</b>			
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
<b>POST STAY</b>			
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%

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

Offre  
adhérents  
GHR -10%

## 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

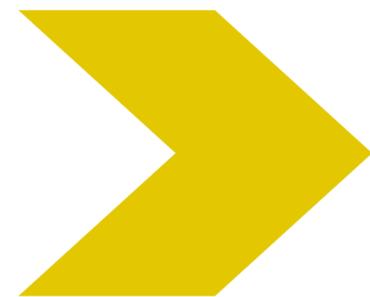
Renforcer son efficacité opérationnelle



# 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

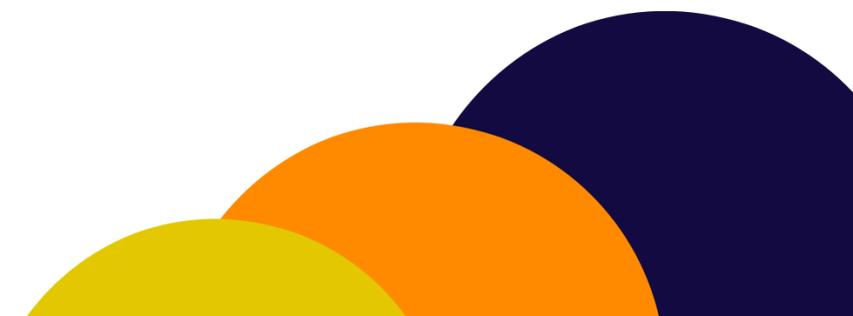
- Parcours de formation hyper personnalisé
- Accès à la plateforme : coût/utilisateur
- Sans engagement
- Disponible sur tous supports numériques
- Accès illimité par utilisateur (24/24 et 7/7)
- Public concerné ; l'ensemble des collaborateurs de l'hôtel



~~480€~~ **360€ HT** par an, par utilisateur

ou

~~40€~~ **30€ HT** par mois, par utilisateur



# CONTACT



[bonjour@makemeglow.fr](mailto:bonjour@makemeglow.fr)



Kim RICHARD : 06 30 67 65 52

Alexandra PRIGENT : 06 50 86 13 94



[www.makemeglow.fr](http://www.makemeglow.fr)



Make  
me  
**GLOW**

Suivez nous !

