



My Hotel Satisfaction

Accélérateur d'expérience client pour hôtelier exigeant





My Hotel Satisfaction est un programme de formation, d'accompagnement et d'échange pour aider les hôteliers à repenser leur parcours client afin d'améliorer la satisfaction et les performances de leur établissement.

Il se déroule à distance, sous forme de visioconférences et de coaching en tête à tête par téléphone.

C'est un programme intense, dense, à raison de 2 visio de 2h par semaine, plus le coaching, le tout sur une période de 10 semaines. Créé et animé par Thomas Yung - Artiref et My Hotel Reputation

C'est un peu de théorie, un peu de méthodologie, beaucoup d'inspiration et d'échanges.





Le programme









C'est quoi ?

20 ateliers

100% pratiques pour booster votre satisfaction client

-  40 heures d'ateliers par visio, 2 par semaine, et des petits exercices à faire au fur et à mesure
-  2 ateliers par semaine, des objectifs à atteindre chaque semaine, sur 10 semaines
-  Programme évolutif en fonction des attentes du groupe et de l'évolution de chacun
-  Analyse des étapes du parcours client et des leviers à activer pour améliorer votre satisfaction client



Lancement première session le 16 Novembre




Comment ?


Un juste équilibre entre partage en groupe et suivi personnalisé

 Par petit groupe de 6 établissements (1 ou 2 personnes par hôtel)

 Le but de cette opération est de créer une émulation, des échanges et de favoriser l'innovation

 Un coaching personnalisé par un membre de l'équipe *Artiref*

 Ambiance conviviale, fun, propice au partage d'expérience

 Engagement et implication : nous sommes là pour vous guider et vous apporter les notions théoriques nécessaires, la méthodologie, mais c'est vous qui faites le chemin



Qui ?

Des passionnés qui veulent aller plus loin ensemble



Vous : hôteliers, propriétaires ou gérants d'un établissement.

Vous avez conscience qu'il existe des leviers d'amélioration de vos services

Vous recherchez un regard extérieur, du temps pour réfléchir, une dynamique de groupe, de l'inspiration



Nous : l'équipe d'Artiref et de My Hotel Reputation.

Nos méthodes ont été testées et approuvées par de nombreux établissements dans lesquels nous sommes intervenus en formation et en accompagnement



Guest speakers : nous vous préparons quelques invités surprise pour pimenter l'expérience

good vibes only



Pourquoi ?



Des enjeux énormes d'adaptation dans le cadre de la crise liée au Covid



Remettre le client au centre et retrouver votre cœur de métier: l'hospitalité*



Vous démarquer, vous différencier de la concurrence, vous rendre désirable et unique



Créer une dynamique au sein de votre établissement, tout le monde aime les clients satisfaits



Mettre à profit votre temps pour prendre du recul sur votre activité et monter en compétences



Objectif : vous aider à atteindre l'excellence



* hospitalité: générosité, bienveillance, cordialité, dans la manière d'accueillir et de traiter ses hôtes.



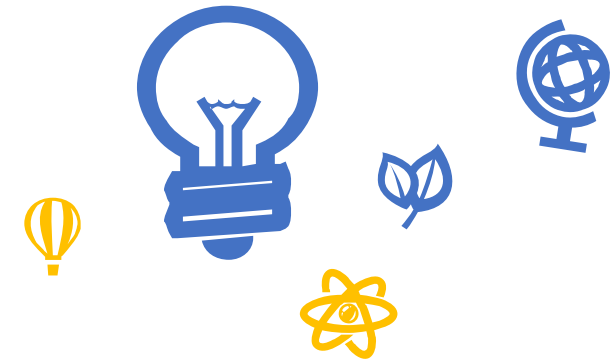
Les 6 étapes du parcours client



Nous allons dérouler le parcours de vos clients, de la recherche sur Google à l'après-séjour, afin d'identifier les points de frottement et de mettre en évidence les leviers pour gommer ces points et faire un parcours fluide, cohérent et gagnant.



Etape 1 : Inspiration



*Tout l'enjeu de cette phase inspirationnelle est de **créer de l'intérêt et du désir**.*

*Vos clients vous choisissent bien souvent pour votre localisation au sein d'un territoire donné. L'objectif est déjà de **faire la différence** au moment où votre futur client n'a pas encore validé sa destination. Votre site, les réseaux sociaux et les avis en ligne sont un formidable outil pour cela.*

*Nous allons donc voir comment les utiliser au mieux pour **donner envie** à des personnes qui n'ont pas forcément décidé de voyager ou qui n'ont pas décidé de leur destination, de venir chez vous. Cela prend tout son sens dans cette crise du covid où la clientèle est plus "locale".*

Exemples d'ateliers et d'exercices

- ✓ **Décrire son territoire avec passion, envie et gourmandise**
- ✓ **Re écrire, avec chaleur, les descriptifs de son site internet**
- ✓ **Faire un audit émotionnel de sa page Facebook, Instagram, TripAdvisor...**
- ✓ **Affirmer ses valeurs, avec qui les partager, sa segmentation client.**



Etape 2 : Planification



Que vous ayez réussi ou non à attirer l'attention de votre futur client dans sa phase inspirationnelle, il a maintenant choisi sa destination et vous êtes encore plusieurs en lice. Vous êtes sur la ligne de départ du sprint final avant la réservation.

Lors de cette phase, le client va utiliser plusieurs outils pour faire son choix, il est important de faire preuve de pertinence sur l'ensemble de ces canaux qui sont les vitrines de votre établissement.

Exemples d'ateliers et d'exercices

- ✓ **Faire un audit de sa visibilité, de ses fiches, suis-je plus sexy en direct ?**
- ✓ **Créer du lien, du liant, humaniser ses supports de communication**
- ✓ **Qu'est ce que mon client recherche sur mon site ? (interview de clients)**
- ✓ **Améliorer la conversion sur son site (outils, contenu, forme)**

CONCIERGE



LOBBY
BOY



Etape 3 : Réservation



Ca y est, votre futur client vous a choisi !

Il ne reste qu'un dernier obstacle avant de le considérer vraiment comme tel : la réservation.

Ce n'est jamais un moment très agréable à passer, un peu anxiogène, personne n'a envie de se faire avoir et d'être déçu. C'est une phase cruciale où le client a besoin d'être rassuré et accompagné... surtout qu'il peut vous réserver sur différentes plateformes (OTA, Google, Trip, votre site, etc.)

Exemples d'ateliers et d'exercices

- ✓ Comparer l'expérience de réservation sur mon site avec celle des OTA
- ✓ Avoir un e-mail de confirmation percutant, qui donne envie
- ✓ Favoriser la réservation en direct
- ✓ Revoir son tunnel de réservation (votre moteur de réservation)



Etape 4 : Excitation



Le client a réservé, il est très content de son choix et n'a qu'une hâte : que son séjour arrive.

De moins en moins de personnes prennent le temps de préparer leur arrivée, de regarder les événements, les activités, la météo, l'itinéraire. Avec les outils numériques à disposition, tout est fait sur le moment, à la dernière minute.

Vous avez un rôle à jouer ici en anticipant les besoins de votre client et en lui apportant de la valeur avant même son arrivée.

Exemples d'ateliers et d'exercices

- ✓ **Avoir un questionnaire pré-séjour qui donne envie de le remplir**
- ✓ **Comment anticiper le check-in pour le rendre plus fluide**
- ✓ **Montrer au client qu'on l'attend et que l'on a des choses à partager avec lui**
- ✓ **Communiquer et rassurer sur les mesures sanitaires**



Etape 5 : Séjour



C'est le jour J, votre client arrive, il prend un transport ou sa voiture personnelle pour vous venir. Le trajet est parfois compliqué, fatiguant, et quand il arrive, il n'attend qu'une chose : se reposer, prendre une douche et ranger ses affaires.

*Comme on dit souvent, on a qu'une chance de faire une première bonne impression, il ne faut donc pas la rater. Cependant, l'erreur à ne pas faire est de sous estimer **l'accompagnement du client tout au long de son séjour**, car il va encore avoir un peu besoin de vous.*

Exemples d'ateliers et d'exercices

- ✓ **Avoir des petites attentions pour ses clients**
- ✓ **Collecter les adresses e-mails avec élégance**
- ✓ **Détecter et engager avec un client insatisfait ou mécontent (même silencieux)**
- ✓ **Être ambassadeur de son territoire, avoir des vraies recommandations, honnêtes et sincères**

A
SMILE CAN
CHANGE
SOMEONES
DAY





Etape 6 : Après-séjour



Votre client est parti, il retourne à ses occupations, à son quotidien.

Vous n'êtes pas sans savoir que la recommandation qui se faisait avant majoritairement par le bouche à oreille, se fait maintenant également sur les plateformes d'avis. Votre client va raconter son expérience à ses collègues de bureau mais va peut être aussi partager des photos sur les réseaux ou un commentaire sur TripAdvisor ou Google.

Votre relation n'est donc pas terminée, vous avez encore des leviers à activer pour lui donner envie de revenir et de vous recommander.

Exemples d'ateliers et d'exercices

- ✓ **Que demander dans son questionnaire de satisfaction**
- ✓ **Répondre aux avis, gérer sa e-réputation, élevez le niveau de la réponse**
- ✓ **Comment faire une newsletter et quel contenu partager ?**
- ✓ **Collecter des avis, sans avoir l'air d'un mendiant.**



L'équipe de coachs





Adeline



Elodie



Thomas



Andréa



Agnès





Coaching personnalisé

Un **coach personnel vous est attribué** en début de programme !

Il est là pour suivre votre **progression**, répondre à vos questions, vous **motiver**, faire en sorte que vous **avanciez**.

Vous pouvez le contacter pour toute question sur son 06 et des points téléphoniques seront prévus, en fonction de vos impératifs.

Votre coach sera votre ombre, votre **soutien**, votre interlocuteur privilégié.

Nous attribuerons les coachs en fonction du profil de votre établissement, et de vos besoins.



Les conditions





100 % à distance

Le programme se fera entièrement à distance :

-  Ateliers en **visioconférence**
-   Suivi et coaching par **téléphone et e-mail**

Nos outils **collaboratifs** sont adaptés pour permettre des échanges faciles.

Vous verrez, même sans se voir en vrai, on partagera de super moments de **convivialité** !





Confidentialité

Charte de confidentialité signée par les participants et les coachs avant la première visioconférence. Ce qui est dit dans les ateliers reste dans les ateliers. Tout le monde s'engage à une clause de confidentialité.

Nous nous engageons à ne pas avoir deux établissements de la **même ville** dans le même groupe.

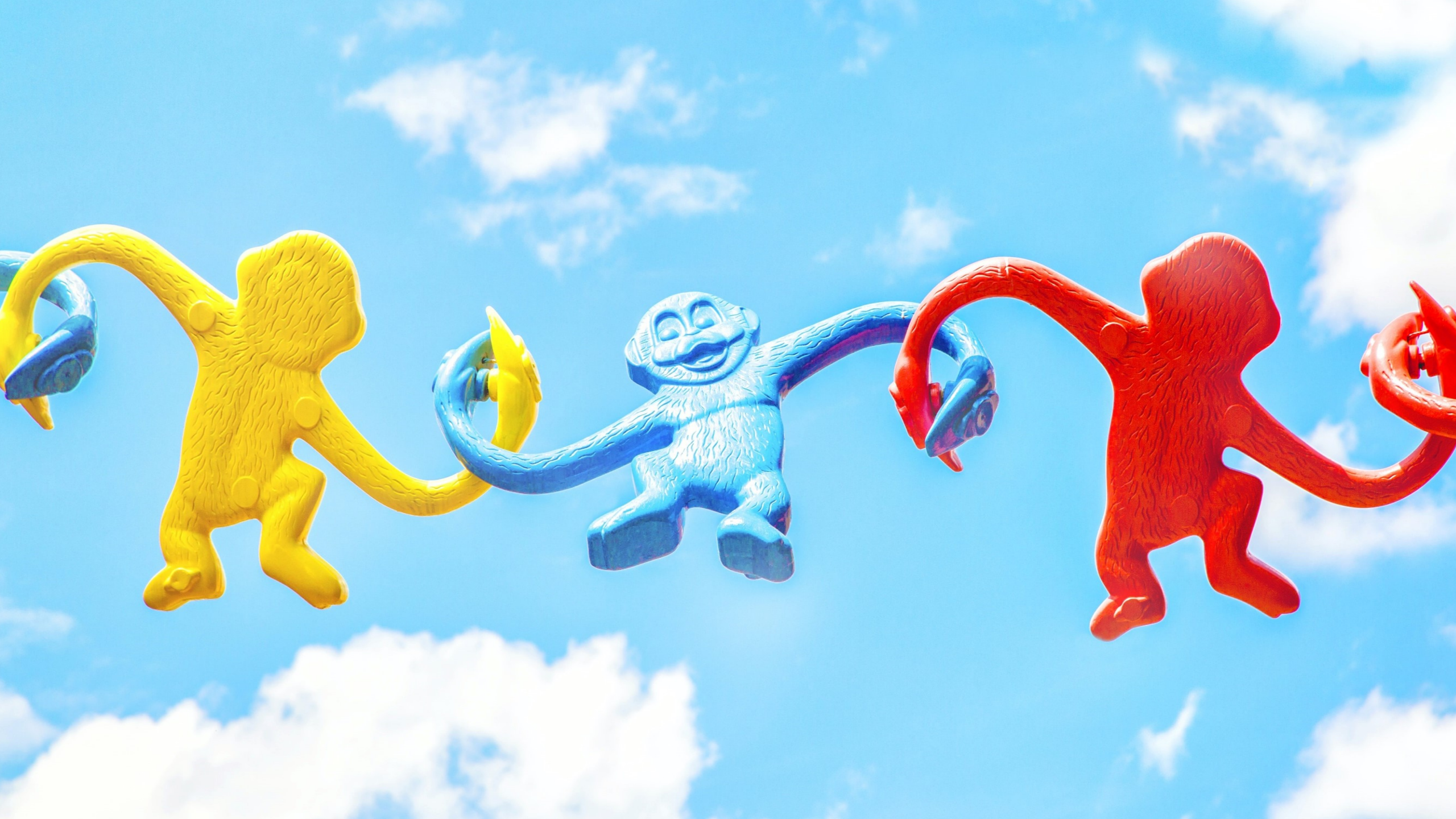




Votre engagement

- ✓ Le maître mot du programme c'est **l'IM-PLI-CATION**.
- ✓ Soyez prêts à **partager** et à **recevoir** !
- ✓ Le tout dans la **bonne humeur** et la **bienveillance**.
- ✓ Nous vous demandons de jouer le jeu et de **participer à tous les ateliers**.
- ✓ Si vous n'êtes exceptionnellement pas disponibles pour un atelier, il est toujours possible de le voir en **replay**.
- ✓ Nous sélectionnerons les établissements et les personnes qui sont dans une **dynamique collaborative et constructive**.
- ✓ Vous allez progresser, beaucoup, mais cela va vous demander du travail, **ce n'est pas une méthode magique** !







Notre promesse

- ✓ Vous apporter de la **sérénité** et de **l'épanouissement** ! Plus vous serez à l'aise avec votre relation client, plus vous prendrez plaisir à l'alimenter... Et vos équipes le ressentiront, vous pourrez les embarquer dans cette dynamique.
- ✓ Vous aider à **avancer** : le covid est en train de changer profondément notre métier, ne restez pas seul ni **isolé** !
- ✓ Vous **démarquer de la concurrence**, rendre votre établissement désirable et unique.
- ✓ **Elever** votre niveau, vous apporter de nouvelles **compétences**, une réelle **progression**.
- ✓ Vous **inspirer**, vous donner toutes les conditions pour **innover**, faire preuve d'ouverture d'esprit pour **aller plus loin** dans la relation client.





TURN
TO CLEAR
VISION

QUARTERS ONLY



Inclus dans le tarif

- ✓ **Audit e-réputation émotionnel** de démarrage réalisé par l'équipe
- ✓ 40 heures de **visioconférence** durant 20 ateliers.
- ✓ **Coaching** hebdomadaire personnalisé
- ✓ **Supports** pdf à télécharger
- ✓ **Exercices** et corrections
- ✓ Accès à notre parcours de **formation en ligne** (MOOC)
- ✓ **Evaluation** de fin d'accompagnement
- ✓ **Feuille de route** pour les 6 prochains mois





Le tarif

2 900 €

Prix net TVA

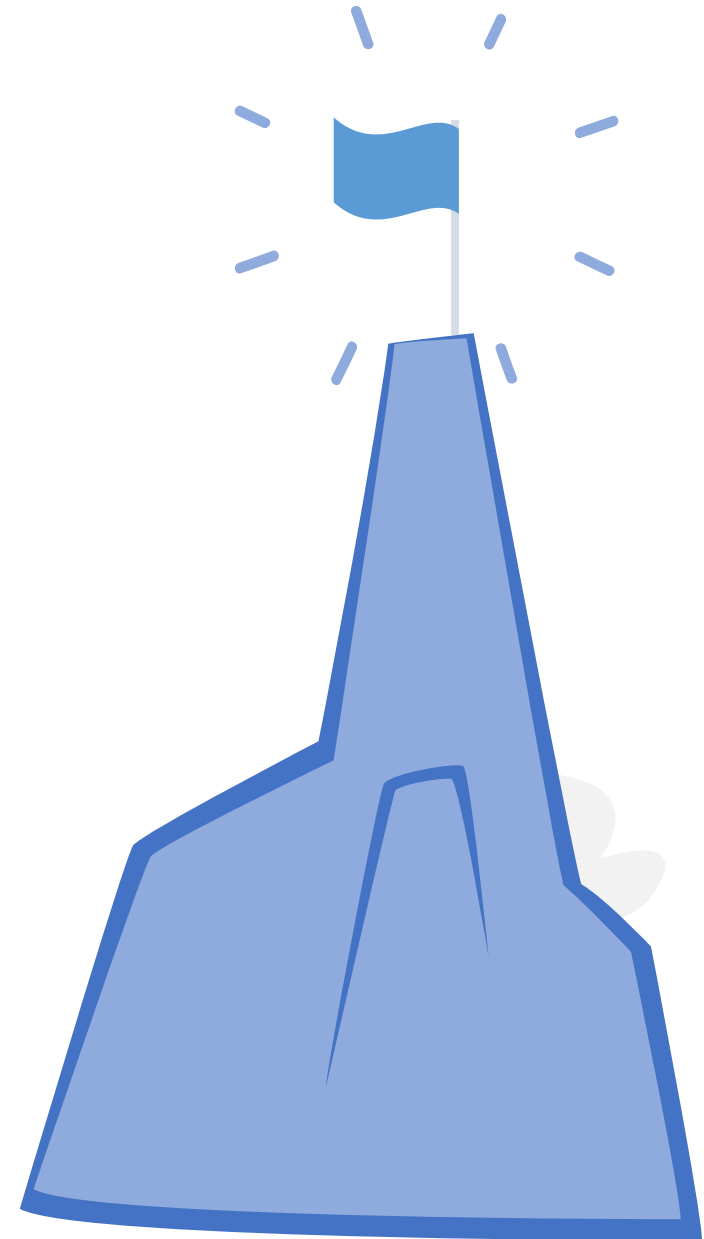


Prix par établissement (1 à 2 participants).

Possibilité de paiement en 2 fois.

Artiref est un organisme de formation agréé et datadocké, ce qui vous permet de bénéficier d'éventuels financements.

Pour plus d'informations, veuillez solliciter votre OPCO.



HIGH SCORE 42995 22870X1.88





En savoir plus

Contactez nous directement pour vous inscrire
ou pour nous poser vos questions !

Nous serons ravis de vous apporter toutes les réponses...



02 85 52 17 69



thomas@artiref.com