

Ils nous ont fait confiance :

Evian Royal Resort
Four Seasons Hotel George V
Hôtel Le Balzac Paris
Hôtel Le Plaza Athénée Paris
Hostellerie de Levernois - Relais & Châteaux
La Maison Blanche Paris - Frères Pourcel
La Signoria - Châteaux & Hôtels de France
La Villa - Relais & Châteaux
Miramar Beach Hotel - Exclusive Hotels
Terrass Hotel - Châteaux & Hôtels de France
U Capu Biancu

E&CEL
PLACE

E&CEL
PLACE

26, rue de la Trémoille - 75008 Paris - France

Tél. : + 33 1 42 25 08 90 - Fax : + 33 1 70 71 93 04

Mail : contact@excelplace.com - Web : www.excelplace.com

Votre partenaire **Qualité**
dédié à l'Hôtellerie Haut de Gamme



1er Organisme Certificateur, Excel Place, l'expert en Qualité de Service pour l'Hôtellerie-Restauration Haut de Gamme

Les métiers d'Excel Place :

- Certification de service
- Questionnaires de satisfaction en ligne
- Appels et visites mystères
- Formation-Action "Qualité de Service"

Certification de Service :

La certification de service, basée sur le **résultat visible**, complète :

- L'attribution des étoiles : normes de confort liées à l'infrastructure.
- La norme Iso 9001 : certification liée aux moyens et procédures.

Les avantages de la certification de service :

- **Outil de progrès** : améliorer la satisfaction client, garantir le retour du client, augmenter la productivité, se distinguer de la concurrence, définir les futurs investissements.
- **Gage de qualité** : résultats visibles par les clients, assurance pour les prescripteurs et fournisseurs, distinction délivrée par le seul organisme certificateur réservé à l'hôtellerie haut de gamme, contrôle continu permettant de rectifier les écarts et proposer des axes d'améliorations.

Les étapes de la certification de service :

L'hôtel peut être certifié dès le premier audit, s'il obtient un **résultat $\geq 90\%$ de la grille des critères** et l'**approbation du Comité de Validation** :

- Un **audit de certification** : séjour mystère suivi d'un debriefing avec l'hôtelier.
- Un **audit de contrôle** : séjour mystère suivi d'un debriefing (18 mois après).
- Un **audit de renouvellement** : séjour mystère suivi d'un debriefing (18 mois après).

Certification maintenue si résultat $\geq 90\%$ et approbation du Comité de Validation.

- Quatre **visites mystères** : tous les 6 mois en alternance avec les audits.
- L'analyse et le rapport permettent d'améliorer le service en vue des résultats.

Comité de Validation / Membres fondateurs :

Direction du Tourisme, Directeurs d'hôtels (4* et 4* luxe), Directeurs Qualité, Synhorcat (Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs), Comité de Modernisation de l'Hôtellerie Française, Office Tourisme Congrès de Paris, FNOTSI (Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative), UNAF (Union Nationale des Associations Familiales), Ecole Hôtelière de Glion, FNCRT (Fédération Nationale des Comités Régionaux de Tourisme).

Questionnaires de satisfaction en ligne :

La qualité perçue par vos clients

Excel Place propose une solution innovante et performante : le questionnaire de satisfaction en ligne.

Questionnaire dynamique sur internet :

- **Evolutif selon le profil du client** => questions filtres (ex : client loisir/affaire/groupe).
- **Personnalisable** aux couleurs de l'hôtel => photos, logos, slogans, codes couleurs.
- **Accès illimité pour analyse des données en temps réel** => interface dédiée : graphiques, résultats par thématiques, segments (ex : satisfaction des clients lors du check-in).
- **Interactivité immédiate sur le terrain** => l'hôtelier maîtrise le cap de la qualité et fait évoluer ses services vers toujours plus de qualité.
- **Modes de diffusion ludiques et multiples**, permettant un taux de retour plus élevé car le client est plus enclin à partager sa satisfaction.

Appels et visites mystères :

La qualité réelle contrôlée

Excel Place évalue le niveau de prestation d'un département (résas, banquets...) sous forme de client mystère. Le **niveau réel de qualité** est ainsi **mesuré**.

Démarches et Outils : Retranscription de l'expérience client vécue puis debriefing en équipe avec un formateur expérimenté pour faire vivre les résultats (rapport : verbatims, axes forts et axes d'améliorations, enregistrements audios).

Formation-Action "Qualité de Service" :

Améliorer sa qualité au quotidien

Excel Place dispense une formation pratique en adéquation avec la réalité terrain. Les sujets abordés sont **applicables et mesurables immédiatement par vos équipes** via des **critères concrets**.

L'implication des équipes lors des formations fédère les énergies autour d'un plan de progrès.