

EXCEL PLACE

THEMATIQUES DE FORMATION
Hôtellerie Restauration Spa & Services

“Quality is Luxury”

EXCEL PLACE - Une équipe au service de ses clients



Excel Place est le **leader français** de la **mesure de la qualité** dans l'**hôtellerie** haut de gamme. Depuis 2003, nous accompagnons nos clients dans la mise en place de leurs projets. Qu'il s'agisse du secteur de l'hôtellerie-restauration, des mondes du **bien-être**, du **retail** ou du **médical**, nos **experts** interviennent pour des **missions de client mystère, formations sur-mesure, conseil et enquêtes de satisfaction en ligne**.

Nos **valeurs fondatrices** sont **l'excellence client** et **l'amélioration du service**. Dans un univers où la concurrence est toujours plus créative et performante, **Excel Place** se présente comme un **allié essentiel**.

Au travers de nos missions, nous aidons à améliorer la qualité de service perçue afin de générer plus de revenus et plus de fidélisation.

Nos formations favorisent la prise de conscience et fédèrent vos équipes en les impliquant concrètement dans votre entreprise. Notre approche est axée sur des prestations personnalisées.

Nous sélectionnons nos experts « Formateurs-Consultants » pour leur connaissance métier, leur sens de l'éthique et de l'engagement. Les Formateurs-Consultants Excel Place privilégient la mise en place d'une **methodologie fondée sur l'aller-retour entre la théorie et la pratique**. Un focus est effectué sur les bonnes pratiques tout en donnant les outils concrets pour une application sur le terrain.

Les **exercices**, les **ateliers**, les **mises en situation** permettent aux participants de construire au fil de la formation leurs propres réflexes ou argumentaires en fonction des prestations et de la cible visée.

Collaborer avec Excel Place, c'est se munir des **meilleurs outils** pour délivrer une prestation toujours plus qualitative afin de mieux répondre **aux enjeux opérationnels** et à la **satisfaction client**.

Isabelle Boutteville – Fondatrice

Programmes

Audits sur-mesure

- Audit global de votre établissement : qualité & expérience client
- Audit par service : observation des pratiques professionnelles
- Audit des correspondances : réservations, propositions commerciales
- Audit de la sphère digitale et/ou des réseaux sociaux
- Optimiser sa stratégie et le pilotage de son établissement

Management des équipes

- Devenir manager : les fondamentaux – Niveau 1
- Développer ses compétences managériales – Niveau 2
- Accompagnement personnalisé du manager – Sur-mesure
- Management & conduite des équipes
- Management & Leadership : développer une vision commune
- Motiver, impliquer & fidéliser ses collaborateurs
- Fédérer autour de la qualité de service et l'orientation client
- Team Building : améliorer la cohésion des équipes
- Gérer les conflits au quotidien
- Conduire des réunions efficaces
- Prise de parole en public : les clés de la réussite
- Réussir son recrutement : boîte à outils
- Réussir l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Intégrer & impliquer les collaborateurs saisonniers
- Mieux manager la génération Y
- Conduire des entretiens professionnels obligatoires
- Conduire des entretiens annuels d'appréciation
- Formation de formateurs – Train the Trainer
- Gérer son stress & organiser son emploi du temps
- Développement personnel & professionnel : coaching personnalisé
- Bilan de compétences

Yield Management

- Revenue & Yield Management – Niveau 1
- Revenue & Yield Management – Niveau 2
- Revenue & Yield Management – Accompagnement sur-mesure

Marketing

- Réussir son plan marketing en hôtellerie
- Réussir son plan marketing en restauration
- Optimiser sa stratégie marketing globale

Programmes

Commercialisation

- Les techniques de vente en face à face
- Les techniques de prospection
- Optimiser la performance commerciale – Niveau 1
- Optimiser la performance commerciale – Niveau 2
- Optimiser la performance commerciale – Accompagnement sur-mesure
- Savoir vendre et optimiser sa présence sur un salon
- L'art de la négociation clients & fournisseurs

Communication & Digital

- Médias sociaux & E-réputation – Niveau 1
- Médias sociaux & E-réputation – Niveau 2
- Dynamiser & accroître sa visibilité sur internet – Accompagnement sur-mesure

Relation Client

- Accueil multiculturel
- Séduire par les mots : dynamiser son argumentaire
- Personnaliser le séjour client pour mieux le fidéliser
- Savoir-être & attitude dans l'hôtellerie
- Adopter une attitude luxe
- Maîtriser les plaintes & les réclamations clients
- L'impact de la voix & les mots pour le dire
- L'art de convaincre en 2 minutes
- Gestologie : décrypter le langage corporel & efficacité relationnelle
- Image de soi : personnelle & professionnelle
- Grooming : les règles d'une bonne présentation
- Grooming : maquillage, coiffure, noeud de cravate

Réservations & Front Office

- Eloquence au téléphone pour mieux vendre & convaincre – Réservations
- L'art de vendre un hôtel & ses prestations – Front Office
- L'art de recevoir dans l'hôtellerie : les incontournables
- Anticipation & proactivité : améliorer l'expérience client
- Upselling & vente additionnelle – Réservations
- Upselling & vente additionnelle – Front Office
- L'accueil comme simple bagage – Portiers & Bagagistes
- Savoir comprendre & satisfaire les besoins clients – Conciergerie
- Environnement touristique : savoir vendre son patrimoine local

Programmes

Restauration

- Les clés de la rentabilité : ratios & coûts de gestion
- L'art d'accueillir, servir pour mieux fidéliser le client
- Vendre en restauration : sublimer les mets par les mots
- Upselling & vente additionnelle en face à face
- Upselling & vente additionnelle par téléphone – Room Service
- Valoriser le service petit-déjeuner : moment clé du séjour
- Manager ses équipes en restauration

Bar & Œnologie

- Maîtriser les techniques du bar
- Connaître le vin pour mieux le vendre
- Elaborer sa carte des mets & vins

Housekeeping

- Les clés de la rentabilité : ratios & coûts de gestion
- Adapter ses gestes & ses postures au travail
- Les enjeux du métier de Gouvernante
- Perfectionnement métier – Gouvernante
- Perfectionnement métier – Femme de chambre

Spa

- Les clés de la rentabilité : ratios & coûts de gestion
- Savoir-être & attitude dans un Spa
- Sens de l'accueil & vente par téléphone
- Anticipation & proactivité : améliorer l'expérience client au Spa
- Upselling : vendre les produits Spa au-delà du soin
- Manager ses équipes au Spa

Programmes

Administration & Droit

- Exécution du contrat de travail : les incontournables
- Préparer l'ouverture de son établissement
- Transmettre son établissement

Formation métier en anglais

- Going the extra mile

Medical

- De la relation patientèle à la relation client – Personnel administratif
- De la relation patientèle à la relation client – Personnel soignant

Retail

- Séduire par les mots : dynamiser son argumentaire
- Accueil multiculturel
- Maîtriser les plaintes & les réclamations clients
- Grooming : les règles d'une bonne présentation
- Grooming : maquillage, coiffure, noeud de cravate

Témoignages

+ The Peninsula Paris - Palace

Formations upselling destinées à tous les collaborateurs F&B et Réception :

« Une formation qui donne confiance et qui a révélé des talents parmi nos collaborateurs. Mettre des mots sur des émotions permet de déclencher des ventes. Merci au formateur ! »

Xavier THUIZAT – Chef Sommelier

+ Le Negresco - 5* Nice

« La formation délivrée à notre équipe de la brasserie « La Rotonde » a apporté un souffle nouveau sur les pratiques conventionnelles. L'émotion et l'aspect humain sont deux éléments indissociables que nous retrouvons au cœur des techniques présentées par le formateur. L'interactivité des sessions avec les participants ainsi que la personnalité attachante du formateur, ont permis à toutes et à tous d'intégrer cette approche révolutionnaire de la relation client. Les bénéficiaires ont rapidement vu le jour aussi bien sur le plan qualitatif que financier. Au terme de cette formation conduite par Excel Place, notre brasserie a en quelques semaines, récupéré 10 places au classement des meilleurs restaurants de Nice sur TripAdvisor et continue depuis son ascension. »

Pierre BORD – Directeur Général

+ Hôtel Fouquet's Barrière - 5* Paris

Formations expérience client destinées à tous les collaborateurs au contact du client :

« C'est toujours un vrai plaisir de collaborer avec Isabelle Boutteville et Excel Place. En effet, dans le cadre des formations spécialisées et du coaching individuel pour nos cadres, Isabelle a toujours su trouver le formateur le plus adapté à notre demande. Son écoute, son implication personnelle et ses connaissances du métier nous ont convaincu de faire appel à son savoir-faire à de multiples reprises. Je recommande Excel Place sans hésitation. »

Monika MOSER – Directrice Hébergement

« Professionnels de l'hôtellerie, Excel Place propose des formations sur mesure adaptées aux besoins des établissements et des collaborateurs. Sur chacun de nos projets, Isabelle Boutteville apporte des idées et des suggestions pertinentes en parfaite cohérence avec nos objectifs. Le retour le plus fiable est celui des collaborateurs qui reviennent de leurs formations enchantés, changés, avec l'envie de mieux faire ! »

Caroline COUDANE – Directrice Ressources Humaines

+ Relais & Châteaux Academy

Diverses formations dispensées aux membres hôteliers en intra et inter-entreprises :

« Dans le cadre du déploiement de notre Academy, nous avons décidé de lier un partenariat avec Excel Place pour mettre en place un catalogue de 32 formations « sur mesure » destinées à nos Membres francophones. Ces formations, destinées à nos Maîtres de maison, leurs managers et nos 8000 collaborateurs, rencontrent un vif succès. Isabelle Boutteville et ses équipes partagent des valeurs communes au service d'une hôtellerie indépendante à la recherche de l'excellence expérientielle et d'une stratégie commerciale adaptée aux nouvelles attentes du marché. De par leur flexibilité et capacité d'adapter chaque module, ou d'en créer des nouveaux, les équipes d'Excel Place nous permettent de répondre aux besoins spécifiques de chacun de nos adhérents. »

Alexis LALO – Directeur Chefs, Gastronomie & Événementiel

Témoignages

+ Evian Resort - 4* et Palace Evian

« L'Équipe d'Excel Place nous épaulé depuis plusieurs années dans notre démarche d'amélioration de notre qualité de service. Jamais définitivement acquise, cette voie nous impose vigilance et pertinence afin de mettre en place les programmes justes, et répondre ainsi mieux aux attentes de nos clients. En cela, le regard externe d'Excel Place nous apporte des éléments supplémentaires pour tendre vers l'excellence. »

Farid AOULAD – Responsable Qualité

+ Spa-A Association - 62 adhérents au label qualité

« J'apprécie beaucoup de travailler avec Excel Place, cela valorise vraiment la charte Qualité Label Spa-A. Les audits sont faits avec sérieux, intégrité. Les conclusions sont toujours un enseignement pour les Spas audités. Nous pouvons compter sur le professionnalisme et la rigueur d'Excel Place. Pour nous, c'est un partenaire de qualité. »

Galya ORTEGA – Création & Training et Responsable du Club Label qualité

+ Groupe Hôtels Maurice Hurand - 4* Paris

« Après avoir mené une certification de service pour le Terrass Hôtel, nous avons entamé avec Excel Place une démarche qualité propre à notre petit groupe hôtelier en menant parallèlement une véritable politique de suivi qualité auprès de nos équipes. Grâce à Excel Place, nous mettons en place une formation « accueil » sur nos 5 établissements qui permet de répondre aux exigences de notre clientèle. »

Jean-Luc BINET – Directeur Général

« Nous avons choisi Excel Place pour nous accompagner dans notre démarche qualité depuis maintenant plus de 3 ans. Afin de satisfaire toujours et encore notre clientèle, nous souhaitons nous différencier sur la qualité d'accueil dans nos hôtels parisiens. Excel Place est donc vraiment là pour nous soutenir et nous accompagner à travers ses observations et formations très adaptées au nouveau besoin de la clientèle. »

Marion LAROCHE – Directrice Ressources Humaines

+ Patio Saint Antoine & Jardins du Marais - 3* 4* Paris

« Nous avons fait appel à Excel Place dans le but de former nos équipes aux standards d'accueil dans les établissements 4* et aux techniques d'accueil des clients difficiles. Ces formations ont rencontré un réel succès auprès de nos collaborateurs. Nous avons également mis en place en collaboration avec Excel Place des visites mystères, nous permettant de nous remettre en question en analysant leurs expériences vécues au sein de notre établissement. Ces audits nous aident non seulement à mieux cerner les attentes des clients mais aussi à déceler les points à améliorer. Ils mettent également en avant nos points forts et permettent aux équipes de mieux connaître le produit via le ressenti des auditeurs. »

Cécile DE LATAULADE – Responsable Ressources Humaines

Témoignages

+ Holiday Inn Porte de Clichy - 4* Paris

« Nous avons fait appel à Excel Place avec un besoin de formation précis sur le Yield Management. Isabelle Boutteville a su tenir compte exactement de nos besoins et nous a proposé une formation sur mesure pour y répondre. Cette formation a été un vrai succès car elle a eu un vrai impact sur les participants. De plus, un vrai suivi a été effectué a posteriori pour juger de l'efficacité de cette dernière. »

Jean-Pierre BENAITEAU – Directeur Commercial et Marketing

+ AD Hôtels - 4* Paris

« La démarche qualité Excel Place a amené une nouvelle dynamique au sein de nos équipes. Nous avons mis en place une démarche qualité complète avec visites mystères, questionnaires de satisfaction puis formation des équipes en fonction des points faibles constatés. Nous disposons aujourd'hui grâce à Excel Place d'un suivi de la qualité de service de A à Z et cela pour tous nos hôtels. »

Béatrice EGNELL DU CAILAR – Directrice d'Exploitation

+ JJW Luxury & Amarante - 4* Paris

« Depuis l'ouverture de l'hôtel Balzac en 2007, Excel Place collabore avec nous à la formation de nos équipes. En août 2014, Excel Place a organisé une semaine de formation de nos directeurs d'hôtel. La qualité des formateurs et du contenu, le sérieux de l'organisation, ont fait de cette semaine cruciale pour notre groupe un vrai succès. Un grand merci à Isabelle Boutteville pour avoir organisé cette semaine. »

Alexandre SCARVELIS – Directeur des Opérations

+ La Bastide Saint Antoine - 5* Grasse

« Cela fait quelques années que je travaille avec Excel Place et sur différents établissements. Je fais appel à Isabelle et ses équipes, pour la qualité des formations et des intervenants, qui à chaque fois colle à nos besoins, nos problématiques et surtout nos structures. Avec les équipes d'Excel Place, nous avons mis en place un cursus Manager pour tous mes Chefs de Services, sur deux années. Le formateur s'est vraiment adapté à chaque personnalité, permettant ainsi de leur donner les clés de la réussite. »

Mehdi REZKI – Directeur Général

+ Restaurant La Maison Blanche, Frères Pourcels - 4* Paris

« Excel Place montrait une très bonne approche des besoins de l'entreprise et formation en adéquation parfaite avec nos objectifs. La formation a permis à notre équipe commerciale de prendre du recul par rapport à l'activité pour se consacrer à une étude approfondie de « l'existant » et envisager les axes d'amélioration à mettre en place pour l'avenir. Notre équipe met aujourd'hui en pratique les préconisations abordées lors de la formation et les performances s'en ressentent. »

Isabelle MORENS – Directrice

Ils nous ont fait confiance

HÔTELLERIE, RESTAURATION, SPA & SERVICES

Le Negresco - Nice	Evian Resort
Plaza Athénée - Paris	The Peninsula - Paris
Le Narcisse Blanc - Paris	Crowne Plaza - Toulouse
La Villa Haussmann - Paris	Le Méridien Etoile - Paris
Barrière Le Fouquet's Paris	JJW Hotels & Resorts - Paris
The Westin Paris - Vendôme	Hôtel du Collectionneur - Paris
Four Seasons George V - Paris	Accor - Thalassa Sea & Spa - Paris
Holiday Inn Paris - Porte de Clichy	Restaurant Maison Blanche - Paris
Auberge du Jeu de Paume - Chantilly	Le Mas de Pierre - Saint-Paul-de-Vence
Grand Hôtel Thalasso & Spa - Saint-Jean-de-Luz	Campus Capgemini Les Fontaines - Chantilly
Tiara Château Hôtel Mont Royal - Chantilly	Domaine de Manville - Baux-de-Provence
L'Aigle Noir Hotel - Fontainebleau	Domaine de Verchant - Castelnau-le-Lez
La Bastide de Saint-Tropez	La Villa Maillot Arc-de-Triomphe
Groupe 9Hotel Collection	Les Jardins du Marais - Paris
La Maison Favart - Paris	Village Castigno - Assignan
L'Agapa - Perros-Guirec	Hôtel de Vendôme - Paris
La Coquillade - Gargas	La Chassagnette - Arles
Pullman La Défense	Le Castelbrac - Dinard
Opéra Cadet - Paris	Fitz Roy - Val Thorens
Villa Maïa - Lyon	Alpaga - Megève
American Hospital of Paris	Sinteks (Boutiques luxe)
Bouygues Construction	Renault Retail Group
Mapping Group (IT)	Association Spa-A
Visit.Brussels	Micros France
Become RH	Pages Jaunes

L'équipe d'Excel Place est fière d'avoir été choisie par **Relais & Châteaux** pour la création et l'animation de leur :



NOUS CONTACTER

Notre équipe se tient à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner dans vos projets.

Excel Place
Immeuble Le Palacio
11 rue Tronchet - 75008 Paris - France



+33 (0)1 83 79 04 60



formation@excelplace.com

**EXCEL
PLACE**

Excel Place – 11 rue Tronchet – 75008 Paris – France – Tel : +33 (0)1 83 79 04 60 – Mail : formation@excelplace.com
Web : www.excelplace.com – SARL capital 50000€ – Siret 448 816 637 000 53 – RCS 448 816 637 Paris
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 39 760 75 auprès du préfet de région d'Île-de-France