

DES SOLUTIONS SUR MESURE POUR VOS ÉQUIPES

Au-delà de la formation. *Des opérations plus fluides.*

Faire progresser les équipes, les standards et les outils au service d'une hôtellerie d'excellence.

EXCELLENCE DE SERVICE

ÉQUIPES & MANAGEMENT

OUTILS OPÉRATIONNELS

AU-DELÀ DES STANDARDS DE SERVICE

L'excellence de service se construit aussi en coulisses.

Une expérience client remarquable repose sur des équipes bien accompagnées, des standards compris et des outils maîtrisés. C'est l'ensemble de ces éléments qui permet de maintenir un haut niveau de qualité au quotidien.

01

Standards & service

Traduire les exigences de service en pratiques concrètes, procédures utiles et réflexes partagés.

02

Équipes & management

Accompagner les managers, faire monter les équipes en compétences et structurer l'intégration.

03

Outils & organisation

Faciliter la prise en main des outils hôteliers et fiabiliser les méthodes de travail entre les services.

Pas de programme de formation standardisé.

Chaque intervention part de la réalité de votre établissement, de vos équipes, de vos outils et de vos priorités. D'un atelier ciblé à un accompagnement terrain plus complet, le format est construit sur mesure.

SELON VOS PRIORITÉS

Un partenaire. Six domaines d'intervention.

Choisissez les sujets adaptés à vos enjeux. Nous pouvons intervenir auprès d'une équipe, d'un département ou de plusieurs services en coordination.

01 / STANDARDS

Excellence de service

Parcours client, séquences de service, exigences qualité, réclamations et gestion des insatisfactions.

02 / MANAGEMENT

Accompagnement managérial

Briefings, feedback, délégation, présence terrain, suivi de la performance et animation des équipes.

03 / COMPÉTENCES

Développement des équipes

Intégration, maîtrise des gestes métier, autonomie, parcours de progression et formation des référents internes.

04 / OUTILS

Outils et solutions hôtelières

Accompagnement au déploiement des logiciels métiers et formation des équipes selon leurs fonctions.

05 / OPÉRATIONS

Procédures & organisation

Création ou adaptation des SOP, checklists, contrôles, passations et coordination interservices.

06 / TRANSITIONS

Ouvertures & conduite du changement

Préouvertures, réouvertures, reprises de saison, nouvelles procédures et évolution des organisations.

Réception · Guest Relations · Housekeeping · Restauration · Spa & bien-être · Services supports et transverses



STANDARDS DE SERVICE

Des standards applicables, même en plein service.

Nous transformons les standards écrits en pratiques que les collaborateurs comprennent, s'approprient et appliquent, y compris lors des pics d'activité.

Moments clés du parcours client

Accueil, check-in, demandes particulières, réclamations, suivi et personnalisation du service.

Exécution des prestations

Qualité des chambres, inspections, séquences de restauration, standards Spa et contrôles qualité.

Coordination des services

Passations, remontée des incidents, communication interservices et suivi des demandes.

Ancrage sur le terrain

Mises en situation, observation, checklists ciblées et points de suivi avec les managers.

*Des situations réelles.
Des réflexes durables.*

ACCOMPAGNEMENT & DÉVELOPPEMENT

Faire progresser les managers. Donner les moyens aux équipes.

Un management de proximité solide et des parcours de progression clairs produisent des effets bien au-delà d'une journée de formation.

Accompagnement des managers

Animer des briefings efficaces, formuler des feedbacks constructifs, déléguer et installer de bonnes routines d'équipe.

Montée en compétences

Identifier les besoins individuels, renforcer l'autonomie et organiser la progression dans les métiers opérationnels.

Intégration & autonomie

Structurer les premières semaines, clarifier les attentes et sécuriser la prise de poste des nouveaux collaborateurs.

Formation de référents internes

Donner aux superviseurs et collaborateurs expérimentés les méthodes pour transmettre les bonnes pratiques.

DÉPLOIEMENT & PRISE EN MAIN

Un bon outil n'est utile que s'il est bien maîtrisé.

Nous relierons les outils hôteliers aux réalités du terrain, qu'il s'agisse de déployer un nouveau logiciel ou de mieux exploiter les solutions déjà en place.

Du déploiement à une utilisation maîtrisée.

01

Analyser les pratiques et les besoins des équipes

02

Adapter les procédures et les usages par métier

03

Former à partir de situations réelles

04

Accompagner l'adoption et corriger les écarts

Gestion hôtelière / PMS

Réservations, check-in et check-out, facturation, clôture de nuit et passations.

Relation client & CRM

Demandes clients, messagerie, suivi CRM et coordination avec les équipes opérationnelles.

Housekeeping & interventions

Statuts des chambres, inspections, signalements techniques, affectations et suivi des tâches.

Restauration & outils d'équipe

Utilisation des POS, réservations, plannings, checklists et outils propres à chaque service.

L'accompagnement dépend des logiciels et du périmètre du projet. Le paramétrage technique et les intégrations sont, si nécessaire, coordonnés avec les éditeurs concernés. LuxOps ne revendique aucune certification ni affiliation auprès de ces éditeurs.

FORMATS D'INTERVENTION

Un accompagnement adapté à vos temps forts.

Préouverture & réouverture

Préparer les standards, les responsabilités, les mises en situation et les équipes avant l'ouverture.

Reprise de saison

Remobiliser les compétences, intégrer les saisonniers et harmoniser les pratiques avant la montée en activité.

Développement managérial

Coaching individuel ou collectif, rituels managériaux et accompagnement des équipes dans la durée.

Accompagnement ciblé d'un service

Corriger des écarts identifiés ou déployer de nouvelles procédures au sein d'un service.

Déploiement des outils métiers

Préparer les processus et les équipes à un changement de logiciel ou à une meilleure utilisation des outils existants.

Ateliers ponctuels ou accompagnement sur plusieurs sessions • Sur site ou à distance • En français ou en anglais



DIAGNOSTIQUER • ADAPTER • PRATIQUER • ANCRER

Concret dès la formation. Utile dans la durée.

Nous partons de votre réalité opérationnelle : les équipes, les temps forts du parcours client, les standards, les outils et les situations dans lesquelles de meilleures pratiques font la différence.

01 / DIAGNOSTIC

Comprendre

Clarifier les priorités, observer les pratiques et identifier les besoins de formation ou d'accompagnement.

02 / CONCEPTION

Adapter

Préparer des mises en situation, supports pédagogiques et référentiels adaptés à votre établissement.

03 / MISE EN PRATIQUE

Mettre en pratique

Alterner démonstrations, mises en situation, corrections et répétitions.

04 / ANCRAGE

Consolider

Transmettre aux managers des outils simples pour suivre les progrès et pérenniser les acquis.

Livrables possibles selon le périmètre

- + Supports de formation personnalisés
- + Guides d'intégration et fiches par poste
- + Checklists opérationnelles
- + SOP actualisées ou cartographies de processus
- + Trames de briefing et routines de coaching
- + Plan d'actions priorisé

Une expérience ancrée dans la direction opérationnelle.

15

années d'expérience en exploitation hôtelière

100+

collaborateurs dans le périmètre managé

Les interventions LuxOps sont assurées par son fondateur, fort d'une expérience de direction opérationnelle en hôtellerie de luxe, notamment au sein de Four Seasons et de La Réserve. Ces références concernent son parcours professionnel et ne constituent ni des références clients, ni une forme de recommandation.

CONSTRUISONS UN PROGRAMME ADAPTÉ À VOTRE HÔTEL

Des équipes mieux préparées. Des opérations plus fluides. Un service plus constant.

Parlez-nous de vos enjeux. Nous vous proposerons une formation ciblée, un accompagnement opérationnel ou une combinaison des deux, selon vos équipes et vos priorités.

ÉCHANGER SUR VOTRE PROJET ↗

SITE INTERNET

www.luxops.fr

CONTACT DIRECT

contact@luxops.fr

Quelques informations suffisent.

Établissement et services concernés • Objectifs prioritaires • Effectif à former •
Période souhaitée • Outils utilisés (le cas échéant)

