

● FORMATION SUR SITE

Standards de service, méthodes terrain et routines d'équipe.

Un programme de formation conçu pour aider les établissements à transmettre leurs standards, stabiliser les réflexes de service et accompagner les managers dans la durée.

POUR QUI

Directions d'établissement, responsables formation, DRH, chefs de service et équipes opérationnelles engagées dans une ouverture, une reprise saisonnière ou une remise à niveau.

● ENJEU OPÉRATIONNEL

La régularité du service ne tient pas uniquement à l'expérience individuelle.

Elle tient à ce que les collaborateurs comprennent le standard attendu, sachent comment l'appliquer pendant le service, et disposent de managers capables de le faire vivre après la session.

01

Clarifier les standards et les traduire en comportements visibles.

02

Réduire les écarts dans les moments clés du parcours client.

03

Aider les managers à briefer, corriger et maintenir le niveau.

SITUATIONS FRÉQUENTES

Le standard existe, mais il n'est pas appliqué de manière régulière.

Les procédures sont connues par certains, transmises oralement par d'autres, et les habitudes varient selon les shifts, les services ou les managers.

OBJECTIF LUXOPS

Transformer le standard en méthode utilisable pendant le service.

La formation travaille les gestes, les mots, les priorités, les passations et les points de contrôle qui rendent le niveau plus constant.

● CE QUE NOUS TRAVAILLONS

Des modules courts, concrets et reliés aux situations vécues par les équipes.

Le contenu exact dépend de votre établissement, de vos standards et des départements concernés. La base reste la même : rendre les attentes plus claires et plus faciles à répéter.

ACCUEIL

Posture et première impression

Prise de contact, ton, écoute, orientation du client et conclusion de l'échange.

SERVICE

Séquences et timing

Rythme d'exécution, priorités, coordination et reprise des écarts pendant le service.

COMMUNICATION

Demandes client et recovery

Formulations, délais annoncés, escalade, suivi et clôture des situations sensibles.

PASSATIONS

Transmission entre shifts

Informations ouvertes, clients à suivre, actions en cours et points à relancer.

MANAGEMENT

Briefings et suivi terrain

Aider les chefs de service à observer, prioriser, corriger et accompagner.

STANDARDS

Supports et routines

Documents, checklists et rappels simples à utiliser après la formation.

● FORMATS POSSIBLES

Une intervention adaptée au moment opérationnel de l'établissement.

01

Pré-ouverture ou réouverture

Préparer les équipes avant les premiers clients : parcours client, standards, rôles, briefings, coordination et cas pratiques.

02

Reprise saisonnière

Réaligner les équipes avant la montée en charge, sécuriser les basiques et relancer les routines de service.

03

Remise à niveau en cours d'année

Reprendre des écarts observés, stabiliser le niveau et reconnecter les standards aux situations du terrain.

04

Formation chefs de service

Travailler le briefing, le feedback, la présence terrain, les passations managers et le maintien du standard.

05

Module département ciblé

Réception, housekeeping, F&B, spa ou autre service selon les priorités opérationnelles et les écarts à traiter.

● MÉTHODE

Partir du terrain, former sur des cas réels, laisser une base réutilisable.

La formation peut s'appuyer sur les process LuxOps ou sur vos propres standards : valeurs de marque, procédures, parcours client, priorités qualité et points sensibles déjà observés.

01 Cadrage Comprendre l'établissement, les services concernés et les objectifs de la session.	02 Adaptation Sélectionner les standards, situations et supports utiles pour le contexte réel.	03 Formation Alterner explications courtes, mises en situation, correction et répétition.	04 Suivi Remettre des repères simples pour que les managers reprennent les standards après la session.
---	--	---	--

CE QUE LA FORMATION ÉVITE

Une session théorique vite oubliée.

Les cas sont liés à vos opérations, pas à un discours générique sur le service.

CE QU'ELLE LAISSE

Un langage commun et des routines à reprendre.

Les managers disposent de points concrets pour briefed, observer et corriger.

● CONSTRUIRE VOTRE PROGRAMME

Chaque intervention est ajustée au niveau attendu, aux équipes concernées et au moment opérationnel.

Pour préparer une proposition, les informations utiles sont simples : période souhaitée, départements concernés, nombre de collaborateurs, objectifs prioritaires et standards déjà disponibles.

DEMANDE DE DEVIS

Formation standards de service sur site

Nous pouvons construire une intervention courte, un module département ciblé ou un accompagnement plus complet selon le contexte de l'établissement.

www.luxops.fr/fr/formation

Ce programme présente le cadre général. Le contenu exact, la durée et les supports sont ajustés après échange avec l'établissement.