



## Catalogue de formations et coachings



### DOUNIA BNAFKIR

Dounia est une hôtelière, formatrice et coach professionnelle. Elle a fait ses classes au Maroc dans un lycée Français puis s'est envolée vers la Suisse où elle a étudié à l'école Hôtelière de Lausanne, se spécialisant dans la restauration. Elle parle 3 langues couramment: Le Français, l'Arabe, l'Anglais et maîtrise la langue Espagnole avec aisance.

Après 12 ans d'expérience dans l'hôtellerie de luxe, principalement dans des hôtels affiliés à Leading Hotels of the World (LHW), elle a décidé de se consacrer à la formation et la transmission de ses connaissances. En tant que responsable de la relation clientèle et de la qualité durant toutes ces années, elle a dû veiller à ce que les standards des hôtels soient connus de tous, compris et appliqués. Aussi, ayant travaillé dans les opérations des hôtels, passant de la restauration à l'hébergement, elle a pu déceler un réel besoin d'investir dans le capital humain, mais avec une problématique. Ayant elle-même assisté à de nombreuses formations, elle se rendait compte qu'une fois l'audience sortie de la salle de formation ou du lieu où se tenait la dite formation, il n'y avait aucun suivi ni réel moyen de mesurer l'impact de ce qui a été transmis. Elle propose donc des formations réalistes et mesurables, avec suivi sur le terrain des employés comme de leur manager, car comme elle le dit "l'exemple vient d'en haut!"

Suite à cela, elle a décidé de s'intéresser au coaching professionnel. Passionnée par l'humain, ses différentes personnalités et réactions, et surtout sa force et sa détermination à atteindre un objectif, elle a décidé de commencer ses coachings dans le domaine privé. Suite à cela, elle a apporté ses connaissances aux entreprises en proposant des coachings privés pour les dirigeants, managers ou superviseurs, mais également au coaching d'équipe afin de, soit renforcer l'esprit d'équipe pour atteindre un but commun, soit d'améliorer les relations et réduire les tensions que ce soit dans de nouvelles équipes ou dans des équipes ayant à faire à tout type de conflits (divergences d'opinions, origines et croyances différentes, conflits d'intérêts, sabotage etc...)

Aujourd'hui, elle axe ses formations selon les méthodes de coaching, basées sur le questionnement et la participation, la réflexion et l'autocritique. Grâce à ses connaissances dans le domaine hôtelier, elle aide volontiers les participants en leur donnant des astuces et conseils qui ne font office que de suggestions. Elle se veut flexible et sait s'adapter aux demandes de la direction, aux différentes audiences et sujets.

Elle a choisi de se spécialiser dans le luxe, et tout ce que cela implique comme attitudes, comportements, grooming et communication. Son domaine de prédilection reste les standards et procédures imposés par LHW, ce que l'on qualifie de LQA (Leading Quality Assurance), qui sont des critères de qualité. Elle souhaite apporter à ses mandataires la touche qui pourra faire la différence, celle qui fera que le client repartira satisfait, se souviendra du service qu'il a reçu et surtout en fera un client fidèle.



## A. METHODES DE FORMATION

Mes méthodes de formation varient selon les objectifs fixés par le client, les apprenants et le standing de l'hôtel. Les formations dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration impliquent que nous devons mélanger théorie et pratique. Mes méthodes incluent des formations "on the job" (sur le terrain), des études de cas, des jeux de rôle, des workshops ou des modules de e-learning. J'aime mettre l'accent sur la communication et les outils de résolution de problèmes.

Suite à cela arrive la phase de feedback et d'analyse ou je transmets le maximum de feedback constructifs afin de permettre aux membres des équipes de savoir sur quoi ils doivent se concentrer

Enfin, en termes de formation continue, je fais une mise à jour régulière des nouvelles procédures et je renforce toujours le focus sur l'expérience client.

## B. LES FORMATIONS :

### 1. Les règles du Savoir-être, du Savoir-vivre et de l'Etiquette

- Petite leçon de culture générale
- Les règles de bienséance
- L'Etiquette; définition et compréhension
- Le tact et la courtoisie dans les suggestions
- L'accueil physique et téléphonique
- L'accompagnement (ascenseur, escaliers, visite guidée)
- Savoir dire non
- Grooming
- Attitude et comportement
- Le langage non-verbal

Durée de la formation: 1 journée a 2 journées

Nombre de personnes: 10 pax

### 2. Objectif client

- La psychologie du client
- L'expérience sensorielle- comprendre ce qui interpelle et touche le client
- Anticiper ses besoins et ses attentes
- Gérer les clients difficiles
- La gestion des réclamations
- Un client fidèle...

Durée de la formation: 1 ou 2 jours



Nombre de personnes: 10 a 15 pax

### **3. Customer Care**

- Accueillir les clients
- Soigner le premier contact
- L'Ecoute et la demande
- La Satisfaction du client
- Assurer un suivi de qualité

Durée de la formation: 1 jour

Nombre de personnes: 10 a 12 pax

### **4. Gestion des réclamations et des situations de conflits**

- Gérer les situations difficiles
- L'écoute
- Le LEARNT Process
- Comprendre et répondre aux réclamations
- Gérer son stress
- Les magic words
- Mise en situation

Durée de la formation: 2 jours

Nombre de personnes: 10 a 15 pax

### **5. Promouvoir les services de l'hôtel**

- Être le meilleur ambassadeur de la marque
- La prise d'initiative
- La connaissance du produit
- Initier le client à l'expérience
- Effectuer des réservations

Durée de la formation: 1 jour

Nombre de personnes: 10 a 15 pax

### **6. Assurer une bonne cohésion d'équipe**

- Travailler en équipe et communiquer
- Comment répondre aux attentes de ses collègues
- Gérer les relations inter-services



- Affirmer ses positions et faire preuve de confiance en soi dans son activité
- Une bonne communication est la clé

Durée de la formation: 2 a 3 jours

Nombre de personnes: 10 a 15 pax

## **7. Guest expérience**

- Le parcours client
- Qui sont les acteurs ?
- Comment créer de la valeur ajoutée ?
- Quel est ton pouvoir ?
- Se connaître et connaître son client
- Faire preuve d'intelligence émotionnelle

## **8. L'intelligence Emotionnelle**

- Définition et utilisation
- Evaluons vos émotions
- Les utiliser a bon escient
- Transformer son intelligence émotionnelle en compétence
- Créer une relation de confiance - *the circle of trust*

## **9. Environnement et nouvelles tendances- Le Tourisme Durable**

- L'importance du Tourisme de l'économie Internationale
- Le tourisme durable est aujourd'hui au cœur de toutes les préoccupations et fait partie intégrante du management des compagnies notamment dans l'Industrie Hôtelière
  - De quoi s'agit-il?
  - En quoi cela consiste-t-il concrètement ?
  - Qu'en est-il pour le Maroc et votre hôtel ou chaîne
- Les nouvelles tendances du l'Industrie du Tourisme
  - Les nouveaux concepts dans le monde
  - Et le Maroc
- Sensibilisation aux actions fondamentales qui régissent le tourisme vert dans le monde et au Maroc
- Comprendre son application dans les Hôtels et les conséquences
- Comprendre l'offre et la demande qui régissent l'industrie du tourisme, les nouvelles tendances, les avantages et les inconvénients de l'évolution

Durée de la formation: 1 journée a 2 journées

Nombre de personnes: 10 pax



## **10. Embracing change- s'adapter au changement**

- Pourquoi s'adapter au changement ?
- Avantages et prise de conscience
- Le changement est en nous
- Evolution des mentalités
- Pouvoir d'adaptation

Durée de la formation: 1 journée

Nombre de personnes: 10 pax

## **11. Service Chain**

- Clients internes VS clients externes
- Pourquoi le client est-il si important ?
- Les regles d'or
- Qui intervient dans la chaine
- La satisfaction du client, un objectif commun
- Le profit, le nerf de la guerre

Durée de la formation: 1 journée a 2 journées

Nombre de personnes: 10 pax

## **12. The power of praise**

- Gratitude et reconnaissance
- Optimiser le team Engagement
- Promouvoir la concurrence saine
- Motiver et impliquer ses équipes
- Montrez-leur votre appréciation
- L'importance de la compensation salariale

Durée de la formation: 1 journée

Nombre de personnes: 5 a 10 pax

## **13. Time management**

- Gestion du planning
- La procrastination : comment la déceler et la combattre
- Savoir prioriser
- Etape par étape

Durée de la formation: 1 journée

Nombre de personnes: 10 pax



## **14. Luxury attitude**

- L'industrie hôtelière de Luxe
- L'étiquette
- Attitude et comportement
- Le client « Luxe »
- Votre valeur ajoutée

Durée de la formation: 1 a 2 journées

Nombre de personnes: 10 pax

## **15. Show me you care!**

- Reconnaître l'importance du client
- Caring- prendre conscience de son importance psychologique
- L'intelligence émotionnelle
- Reconnaître les
- Prendre connaissance des besoins et les anticiper
- Offrir des alternatives
- Savoir dire non !

Durée de la formation: 1 a 2 journées

Nombre de personnes: 10 a 15 pax

## **C. LES FORMATIONS METIER :**

### **Formation des Guest Relations sur les standards**

- Préparer l'arrivée du client
- Accueillir le client
- Check in
- Accompagnement en chambre
- Explication des facilités de l'hôtel
- Prise de congé

### **Communication interdépartementale**

- Pourquoi
- Comment ? Les outils de la communication
- Les étapes de la perte d'information
- Suivi



## **Les techniques de vente**

- Connaitre son hôtel, les services offerts, sa ville et ce qu'elle propose
- Comment réserver une excursion ou une activité
- Pourquoi et comment faire un bon suivi
- Savoir suggérer
- L'upselling

## **Comment assurer un bon handover (passation)**

- L'importance d'un bon handover
- Les risques possibles d'un mauvais handover
- Les étapes d'un handover de qualité
- Idée de documents à mettre en place

## **Le cardex client**

- Qu'est-ce qu'un Guest profile et à quoi ça sert
- Comment insérer des données- Avant, pendant et après son séjour
- Quelles données sont utiles et utilisables
- Comment les utiliser

## **D. COACHING:**

Dans le coaching professionnel, nous devons mettre en place des objectifs bien clairs (ce que nous appelons des objectifs SMART), fournir des feedbacks et développer des plans d'action à court et à long terme. Nous aidons également les employés à gérer le changement, à maximiser son potentiel dans son environnement de travail et à surmonter les défis professionnels liés à sa carrière.

Les objectifs sont fixes soit par l'employeur, le manager ou l'employé lui-même.

- Le coach doit assurer le suivi pédagogique de la formation (analyse la progression des apprenants, s'assure que les formations sont bien comprises et identifie les sources d'amélioration).
- Nous donnons un retour d'information à chaque apprenant sur l'évolution de ses compétences. Nous accompagnons et facilitons l'apprentissage.
- Etablir le "reporting" à destination du responsable de la formation, du responsable hiérarchique de l'apprenant ou du service des RH.
- Réactivité : afin sentir les difficultés des apprenants et réduire les éventuels risques d'impacts organisationnels négatifs, en termes de perturbation du travail en équipe, de perte d'efficacité et de rentabilité.
- Faciliter et de structurer le parcours de formation (parcours personnalisé et adapté à chacun)
- Augmenter les chances de succès.
- Aider et soutenir les apprenants au moment nécessaire.



- Conseille et orientation éventuellement vers de nouvelles formations.

**Le coach intervient dans plusieurs situations:**

- Perte ou baisse de motivation
- Problème de cohésion d'équipe
- Problème de confiance en soi
- Changement dans la politique de l'hôtel
- Accompagnement au changement (mutation, évolution, promotion,...)
- Reconversion professionnelle
- Manque de communication entre départements ou au sein d'un département
- Agressivité et conflits internes

## **E. METHODES DE COACHING**

- Entretiens individuels
- Workshops de groupe
- Exercices pratiques
- Outils de renforcement (confiance...)
- Application dans la vie quotidienne
- Soutien et accompagnement personnalisé pour améliorer les compétences professionnelles
- Mentoring

*Dounia Bnafkir*

*J&D Hospitality Consulting*

*Tel : 0660625559*

*Email : douniabnaf@gmail.com*