



“

J'accompagne les entreprises du secteur du tourisme et de l'hôtellerie dans leurs projets ou leurs problématiques pour accroître le chiffre d'affaires et le résultat, pour recruter, fidéliser, autant le personnel que les clients, en leur apportant des réponses personnalisées, crédibles et fiables.

”

**LEADERSHIP
& MANAGEMENT**



**EXPERIENCE
CLIENT**



**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL
& MARKETING**



**TOURISME
DURABLE**



SERVICES

- **Audit Conseil**
- **Accompagnement des entreprises**
- **Formation**
- **Conférences & Ateliers**

SECTEURS D'ACTIVITÉ

- **Hôtellerie Restauration Tourisme
Bien-être et Événementiel**
- **Centres de formation**



PUBLIC

- Chef d'entreprise**
- Managers & collaborateurs**
- Etudiants en centre de formation**
- Membres de clubs économiques**

**4 MODULES
INSPIRANTS
DISPONIBLES**



**4 options possibles
pour chaque module**

- Demi-journée
- Journée
- Soirée & conférence
- Atelier sur mesure



« Chambre avec Vue »

L'objectif de ce module est d'acquérir
une compréhension à 360° de l'expérience client

Sujets clés

La qualité
comme moteur
de l'entreprise

**L'hospitalité
augmentée**
témoignage sur
la méthode à succès
du Groupe Accor

**Les 5 clés
pour améliorer
le parcours client**
dans mon entreprise

**L'importance
de fidéliser
sa clientèle**

**Se différencier
de la concurrence,**
améliorer mon RPS/NPS

**Tenir la promesse
de son offre** pour
réengager le client

**Dynamiser
son équipe**
en favorisant
l'engagement
collectif

**Savoir être et
intelligence
émotionnelle**
au service des
relations clientèles

Former ses équipes
à une hospitalité
exceptionnelle &
authentique





« Oui Chef ! »

L'objectif de ce module est triple.
Il répond aux problèmes de notre secteur
en matière de recrutement, de fidélisation de ses collaborateurs.
Il aborde les clés pour incarner un chef d'entreprise attractif qui fédère
ses collaborateurs et qui dynamise sa méthode de recrutement

Sujets clés

Les Best Practices
du savoir-être
du Dirigeant

Devenir **moteur de son entreprise**, développer
son **leadership** et sa capacité à **animer ses équipes**
par de bonnes pratiques managériales avec un
management éthique et responsable

La Marque employeur
pour attirer et fidéliser
les talents

L'expérience collaborateur
Ré-engager son équipe
Fidéliser son personnel

Se vendre à un candidat, **donner envie** de rejoindre votre équipe, **intégrer**
une posture adaptée aux attentes des nouvelles générations.

Les leviers pour bien recruter :
Mettre en avant la politique salariale
de son entreprise

Onboarding,
comment intégrer
un nouveau collaborateur





« Service Compris »

L'objectif de ce module est de connaître les effets de levier pour développer son chiffre d'affaires, comment la stratégie commerciale améliore le résultat net.

Sujets clés

Quelles sont les **actions commerciales et de communication** qui contribuent à la **performance de l'entreprise** ?

Intégrer le digital dans son plan d'actions commerciales

Se distribuer sur le web, séduire de nouveaux clients, pénétrer de nouveaux marchés

Améliorer son taux de captage & impulser la vente additionnelle

Enrichir son mix clients

Valoriser ses animations sur les **réseaux sociaux pour augmenter sa notoriété**

Pusieurs façons de **fidéliser sa clientèle**

S'ouvrir aux réseaux, pourquoi réseauter ?





« Green Attitude »

L'objectif de ce module est un tour d'horizon des actions utiles et faciles à mettre en œuvre pour être acteur du changement

Sujets clés

Adopter le green management :

Intégrer les valeurs de la RSE dans mon mode de management

Comment accompagner

son équipe et la sensibiliser à un Tourisme Durable ?

Comment communiquer ses actions

auprès de ses clients

Eco Tourisme, Qualité et Performance

Partage de best practices opérationnelles

C'est quoi un tourisme inclusif ?

Les actions de communication

internes et externes de l'entreprise responsable

Comment déployer ma charte environnementale ?





Qui suis-je ?

“

Je suis Delphine Giraud et la 4^e génération d'hôtelier-restaurateur dans ma famille. Après une école hôtelière, je me suis spécialisée dans le marketing touristique et le management hôtelier. Après avoir travaillé au Canada et en Espagne, je suis entrée dans le Groupe Accor il y a 27 ans, où j'ai pu évoluer au poste de Directrice d'hôtel Novotel 4 étoiles, spécialiste du séminaire, de l'évènementiel et des groupes sportifs. J'ai été lauréate des Femmes de l'économie et présidente du Club hôtelier Clermontois.

C'est dans l'hôtellerie que j'ai pu faire ce que j'aime : travailler en équipe dans le monde de l'hospitalité, faire du lien avec les gens mais avec du cœur et du sens. Créer des moments magiques autant pour mes clients que pour mes collaborateurs. Passionnée par mon métier, je transmets désormais cet art de vivre à la française. Mon expertise, c'est la vision à 360° d'un complexe hôtelier et l'expérience client.

Après ce parcours en qualité de gestionnaire d'un centre de profit, de chef d'orchestre d'une brigade de 90 salariés en saison, j'ai fondé mon entreprise « Hospitality & Management Consulting » et je partage mon temps entre l'accompagnement des entreprises et la Formation.

”

Mes valeurs

