

Actualisé le 1 juin 2023



LIVRET D'ACCUEIL

BIENVENUE CHEZ

EHDN

Ecole Hospitality De Normandie

Vous venez de vous inscrire à une session de formation et je vous en remercie.

Vous trouverez ci-dessous les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

1. Présentation de l'organisme de formation
2. Engagement qualité
3. Evaluation de la qualité
4. Le formateur
5. Méthodes pédagogiques
6. Moyens pédagogiques
7. Moyens techniques
8. Informations logistiques
9. Principaux clients et partenaires
10. Règlement intérieur

Présentation de l'organisme de formation

Les acteurs du service (marques et organisations de services) sont tenus aujourd'hui d'offrir une expérience unique au client. Cette expérience commence par l'accueil et le « prendre soin » et se matérialise au travers des services qui l'accompagnent et de ses représentants – définissant par là même l'hospitalité de la marque et sa perception par les clients.

L'hospitalité, son état d'esprit, son savoir-faire et son savoir-être, dépassent donc largement le cadre classique de l'hôtellerie et du tourisme. C'est justement cette science et cet art de l'hospitalité que EHDN GUEST FRANCE se propose d'enseigner aux acteurs du service en France dans les industries telles que Banque & Assurance, Santé et Industrie Pharmaceutique, Distribution à valeur ajoutée, Luxe, Transports mais aussi et bien entendu dans l'industrie de l'Hôtellerie et du Tourisme.

L'enjeu est donc d'accompagner les entreprises dans une dynamique de l'excellence de l'accueil et de la culture de service afin d'engager clients et collaborateurs dans la promesse de la marque – et par là même de permettre à la marque d'affirmer son empreinte.

Offre de formation

Toutes les offres sont élaborées sur-mesure pour répondre au plus juste aux besoins, attentes et contraintes des apprenants.

Les principaux modules de formation sont les suivants :

I. MANAGER LE SERVICE - ACCOMPAGNER LE SERVICE, ENGAGER LE CLIENT ET MIEUX COMMUNIQUER AVEC LUI

- Faire d'un pépin une pépite
- Focus communication
- Gestion des plaintes, gestion du feedback et dynamique d'équipe

II. ÉTIQUETTE & PROTOCOLE DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

- Savoir-être, Bien-faire et Savoir-vivre
- Codes et usages selon les clientèles (touristique, commerciale, générationnelles...)
- Protocole commercial pour les clientèles internationales

III. MANAGER LE SERVICE - CRÉATION DE VALEUR ET DYNAMIQUE DE L'EXCELLENCE DANS LE MANAGEMENT DES SERVICES

- Chaîne de profit des services et leadership des services
- Accompagner et engager ses collaborateurs dans l'excellence

IV. DESIGN DE SERVICE

- Revisiter le parcours client et créer de nouveaux points de contacts
- Savoir mettre en place les techniques opérationnelles et de management les plus efficaces pour accueillir et placer un client

V. ETRE ORIENTE CLIENT - ENGAGER LA TRANSFORMATION ET DÉVELOPPER L'ORIENTATION CLIENT

- Créativité dans les points de vente : développer une économie du service
- Créativité dans les points d'accueil : aller plus loin dans l'accompagnement du client

VI. GESTION DE CRISE – REDONNER CONFIANCE ET CONFORT

- Comprendre le client en situation de crise
- Adapter l'accueil et le service en période de crise
- Anticiper et gérer le client et son environnement

Engagement qualité

L'organisme a pour ambition d'être référencer au Datadocks et d'obtenir le Label CALIOPi. Les formations se déroulent dans le respect de la philosophie d'éducation de EHDN GUEST France et de son partenaire EHL Advisory Services.

Les critères qualités visés sont, notamment, les suivants :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Evaluation de la qualité de la formation

Lors de la session, chaque module est évalué de manière formative (QCM, questions/réponses, jeux formatifs, mise en situations, etc.) et/ou de manière sommative afin d'attester du niveau de connaissance acquis en fin de formation.

Il est également demandé au stagiaire de remplir un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de la formation.

Dans un délai de 3 à 4 mois après la fin de la formation, le stagiaire est recontacté par courriel pour lui demander de répondre à un questionnaire d'évaluation des apports de la formation sur le poste de travail. Cela permet d'envisager, ensemble, les besoins en formations complémentaires ou supplémentaires.

Vous recevez en fin de formation :

- L'attestation de présence
- L'attestation de fin de formation
- La copie de la feuille d'émargement, sur demande
- Un certificat Guest France et EHL Advisory Services reconnaissant les compétences acquises

Un bilan annuel de la satisfaction des stagiaires est consultable sur internet.

Les intervenants de l'Ecole Hôtelière de Lausanne

Les enseignants et intervenants de l'EHL sont titulaires de doctorat d'universités prestigieuses et/ou sont des professionnels issus des meilleurs établissements d'accueil et de services. En quête constante d'excellence, l'équilibre idéal est conservé entre l'enseignement académique rigoureux et l'expérience professionnelle, enrichie par la recherche appliquée et la pratique. L'ensemble de nos intervenants sont issus de l'EHL ou ont un « permis de former » made by EHL Advisory services et EHDN GUEST France.

Les méthodes pédagogiques



Feedback d'experts – Discussions – Travaux de groupe – Jeux de rôle – Exercices d'observation

Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques. Chaque formation est construite autour du concept de la pédagogie par objectifs et animée par la méthode de la pédagogie explicite et du rythme ternaire, promouvant une « form'action ». Chaque module comprend au moins : un retour sur expérience, une activité de découverte, des apports théoriques puis des mises en application, une synthèse et/ou une évaluation.

Les moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires sont ceux exposés dans l'encart « Moyens pédagogiques, techniques, encadrement » des programmes de formation.

Un support pédagogique, comprenant les apports essentiels et les exercices d'application, est remis à chaque apprenant, au format papier et/ou en version numérique, afin qu'il puisse retrouver les outils expérimentés pendant la formation, lors de leur mise en œuvre dans sa pratique professionnelle.

Selon le thème abordé, des supports complémentaires, tels qu'une bibliographie ou une sitographie, des modèles de document, des trames prêtes à l'emploi, etc., sont communiqués au stagiaire.

Les moyens techniques

L'organisme de formation dispense les formations inter et intra entreprises, les formations peuvent aussi se dérouler au sein de lieux soit loué pour l'occasion par l'organisme de formation, soit loués ou mis à disposition par le commanditaire.

Parmi les options possibles :

- Château de Versailles
- Hôtels et casinos Barrière
- Hôtels MGallery
- Hôtels Cheval Blanc

Dans tous les cas, EHDN GUEST France veille toujours à ce que la salle mise à disposition réponde aux normes ERP et d'accessibilité aux personnes handicapées et soit équipée à minima du matériel suivant :

- Tables et chaises pour au moins le nombre de participants et intervenant(s) ;
- Paperboard et feutres ;
- Tableau blanc magnétique et feutres ;
- Vidéoprojecteur HDMI ou VGA ;
- Ecran de projection ;
- Wi-Fi ;

Informations logistiques

L'adresse du lieu de la formation et les horaires sont communiqués aux stagiaires dans la convocation qui leur est envoyée au plus tard 1 semaine avant le début de la formation. Un plan d'accès leur est fourni, ainsi que, si nécessaire, une liste des hébergements et lieux de restauration les plus proches.

Principaux clients et partenaires

