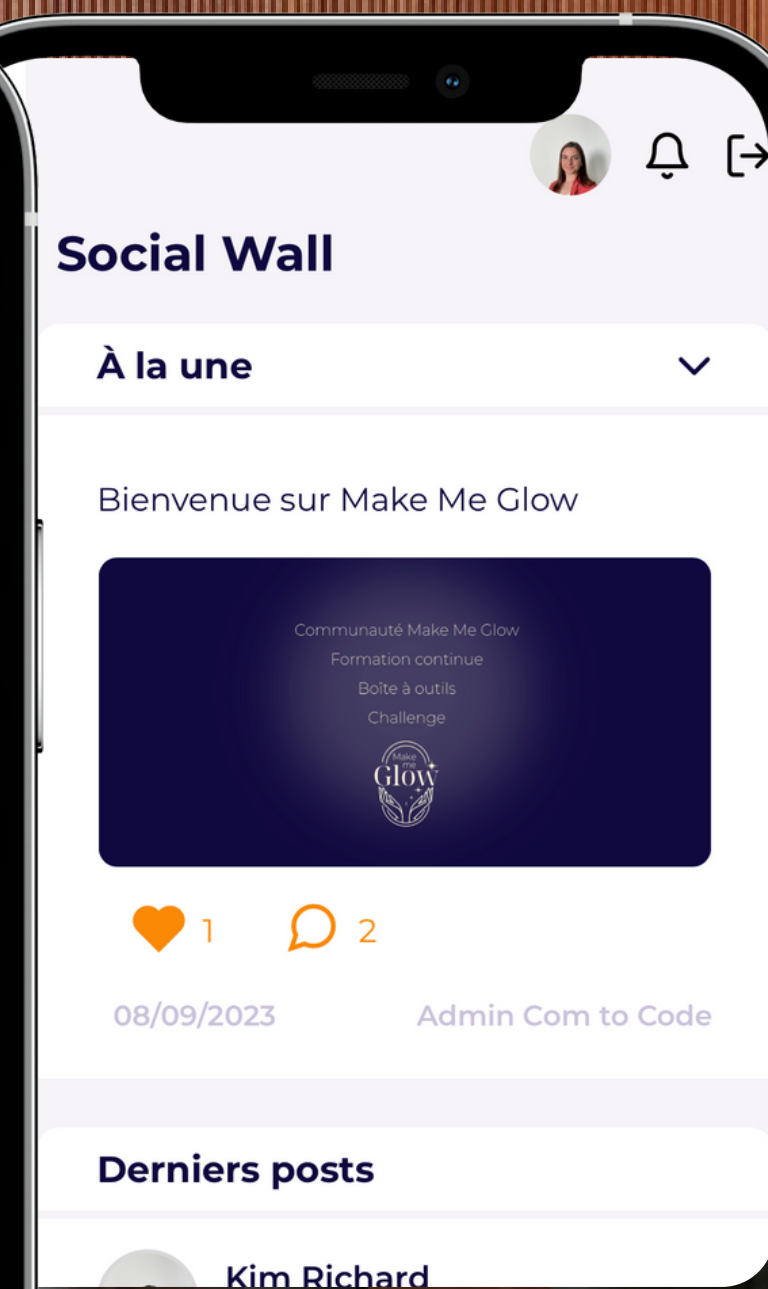
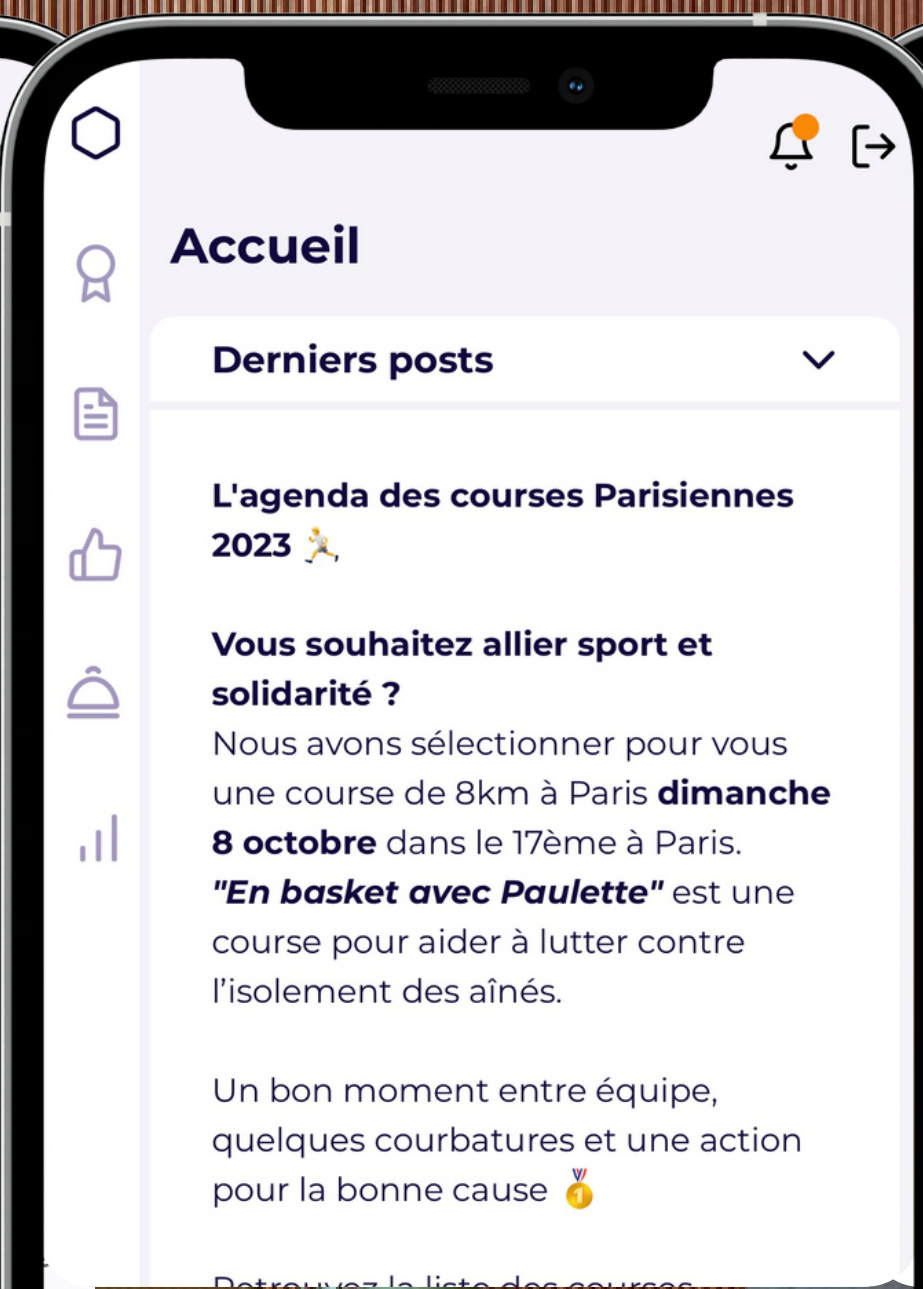
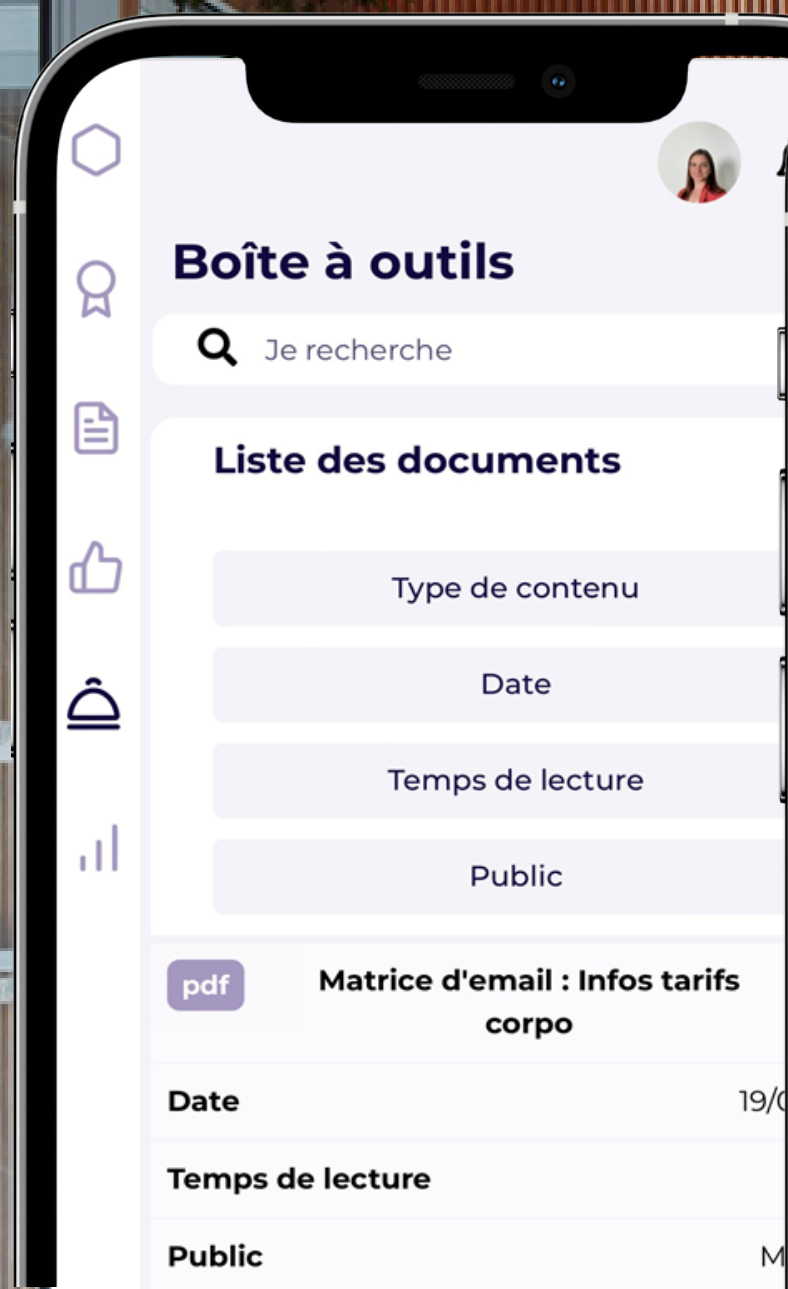


MAKE ME GLOW

La garantie d'une expérience client réussie

Hospitality



Qui sommes-nous ?



Alexandra PRIGENT
Responsable Pôle Formation

+ de 20 ans d'expériences en hôtellerie indépendante
De la réception à la direction et gestion d'hôtels
+ de 10 ans dans une société de gestion qui accompagnait une 15aine d'hôtels en tant que Directrice des Opérations



Kim RICHARD
Responsable Pôle Qualité

+ de 10 ans d'expériences en hôtellerie indépendante
De la réception à la direction d'hôtels
Formatrice indépendante en Ecole de management hôtelier et centre de formation sur les métiers de l'accueil et les techniques de vente et de négociation

Transformons les méthodes d'apprentissage et de développement des compétences pour développer l'aisance relationnelle des collaborateurs

Garantes d'une expérience client réussie



♥ Chez Make Me Glow Hospitality, nous sommes garantes de la qualité de service et de l'expérience émotionnelle d'exception offertes aux clients par les collaborateurs à travers leur aisance relationnelle appliquée aux codes de l'hospitalité.



Nos prestations de clients mystères nous permettent de déterminer de manière factuelle les situations d'inconfort, points de blocage et compétences à développer des équipes lors d'interactions avec les clients.



Expérience client unique & mémorable



Nous accompagnons les hôteliers (indépendants, groupes, sociétés de gestion, etc...) dans leur projet Qualité à travers une méthodologie sur mesure et innovante.

Les hôteliers font appel à Make Me Glow afin d'évaluer le parcours et l'expérience client, comprendre les points de blocage des équipes lors d'interactions clients afin d'adapter le plan de formation au plus près de leur situation de travail.

Nos formations et capsules de renforcement conversationnelles sont basées sur la mise en pratique et utilisent l'IA conversationnelle pour s'entraîner à interagir dans un environnement réaliste jusqu'à l'acquisition des connaissances.



Retours d'expérience



Depuis plus de 2 ans, nos interventions de client mystère nous ont permis d'observer des **maladresses, d'identifier des opportunités de vente non saisies et/ou un manque de** maîtrise des codes hôteliers impactant fortement le rayonnement de notre secteur.

Notre mission est de développer au travers de notre accompagnement, **l'Aisance Relationnelle appliquée aux Métiers de l'Hospitalité des collaborateurs, pour (re)placer la relation client au centre de toute action, dans tous services.**






Une équipe à **l'aise avec la technicité** du métier est **une équipe engagée** à vos côtés.



Client mystère

Mise en place & compte rendu



-  Multiplicité des interventions (minimum 5 emails, 5 appels, 1 passage et/ou nuitée) et diversité des scénarios sous forme de calendrier.
-  Vous avez accès à un espace personnel vous permettant de suivre chaque intervention.
-  Interventions réalisées de manière ponctuelle ou avec abonnement mensuel.
-  Le compte rendu et les conseils d'amélioration sont remis à la Direction et aux équipes, de manière factuelle et objective.
-  Un indice de satisfaction s'appuyant sur le référentiel qualité développé par Make Me Glow vous permet de suivre la progression de chaque action entreprise.

Développement des compétences



Make Me Glow a développé la 1ère plateforme d'initiation et de formation aux métiers de l'hôtellerie offrant une boîte à outils, un social wall et un espace Reporting. **#StaffFriendly**



Expériences conversationnelles

- Capsules d'entraînement et de renforcement des acquis
- Modules engageants, hyper personnalisés et basés sur la mise en pratique
- Capsules de renforcement s'intégrant à la suite de formations déjà réalisées par d'autres organismes
- Méthodologie, basée sur l'**apprentissage actif** : multiplie par 4 l'attention et la mémorisation
- Contenus de formation disponibles dans toutes les langues
- Grille de résultats à la fin de chaque formation



Les moments forts de nos contenus



Période de recrutement →

Évaluez rapidement le potentiel des candidats
Appuyez vous sur le scoring pour personnaliser ensuite
l'intégration de chaque salarié

Intégration, formation, développement
des compétences →

Transmettez les valeurs de la marque dans un format ludique
Aidez les à connaître leur produit de A à Z & à mieux le vendre
Parcours sur mesure selon leur niveau de compétence

Renforcement & évaluation →

Challengez vos équipes, renforcez les connaissances et utilisez
notre plateforme comme un réel outil managérial

CONTACT

Échangeons et construisons une équipe qui donne à vos clients l'envie de revenir



Alexandra PRIGENT - Responsable du Pôle formation et suivi des collaborateurs



aprigent@makemeglow.fr

0650861394

Kim RICHARD - Responsable du Pôle Qualité & du développement commercial



krichard@makemeglow.fr

0630676552



[makemeglowhospitality](#)



[Make Me Glow Hospitality](#)



[makemeglowhospitality](#)