



Louvre Hotels
GROUP

Start & Go
18/03/22



Louvre Hotels
GROUP

START & GO

Comment faciliter
l'intégration de vos
collaborateurs

PRENDRE EN COMPTE VOS BESOINS



Staffing

Des profils moins qualifiés donc important et renforcer l'intégration et les compétences nécessaires à chacun de nos métiers



Excellence opérationnelle

Problème de Brand consistency et de maîtrise du savoir-faire spécifique à Louvre Hotels Group



Savoir-faire

Beaucoup de sources d'acquisition de connaissances (SOP dans le Brand Center, elearnings dans Genius, formations U, tuteurs hôtels...) mais non centralisées dans un seul outil



NOTRE AMBITION



Offrir un parcours d'intégration plus structuré & plus complet



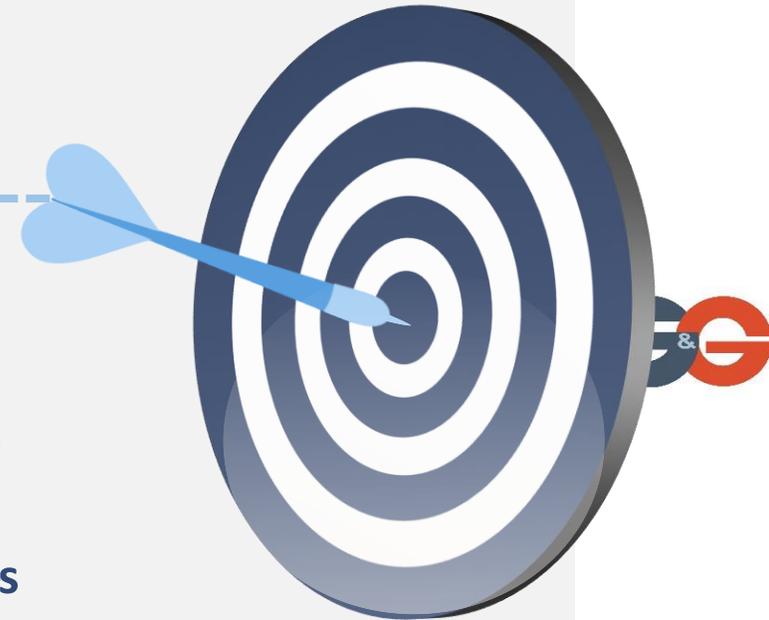
Rendre davantage autonome les membres du staff dans leur capacité à se former et à apprendre



Mutualiser les sources de savoir-faire en ne fournissant qu'un point d'entrée



Renforcer et accélérer l'acquisition des compétences sur les savoir-faire métier spécifiques à Louvre Hotels Group



CAPITALISER SUR **Genius**



START & GO, QU'EST-CE QUE C'EST ?

5 parcours d'intégration :

- Equipe de direction
 - Réception
 - Etages
- Restaurant
 - Cuisine

01

03

Des parcours d'intégration complets :

- Formations digitales sur Genius
- Formations présentielles avec University
- Renvoi vers d'autres sources d'information comme le Brand Center
- Formations terrain avec le référent de l'hôtel

02

04

Des parcours d'intégration structurés :

- Personnalisé selon le profil
 - Un tableau de bord pour visualiser son parcours et ses résultats
- Des fonctions de collaboration (2022)

Des tableaux de bords pour suivre la progression

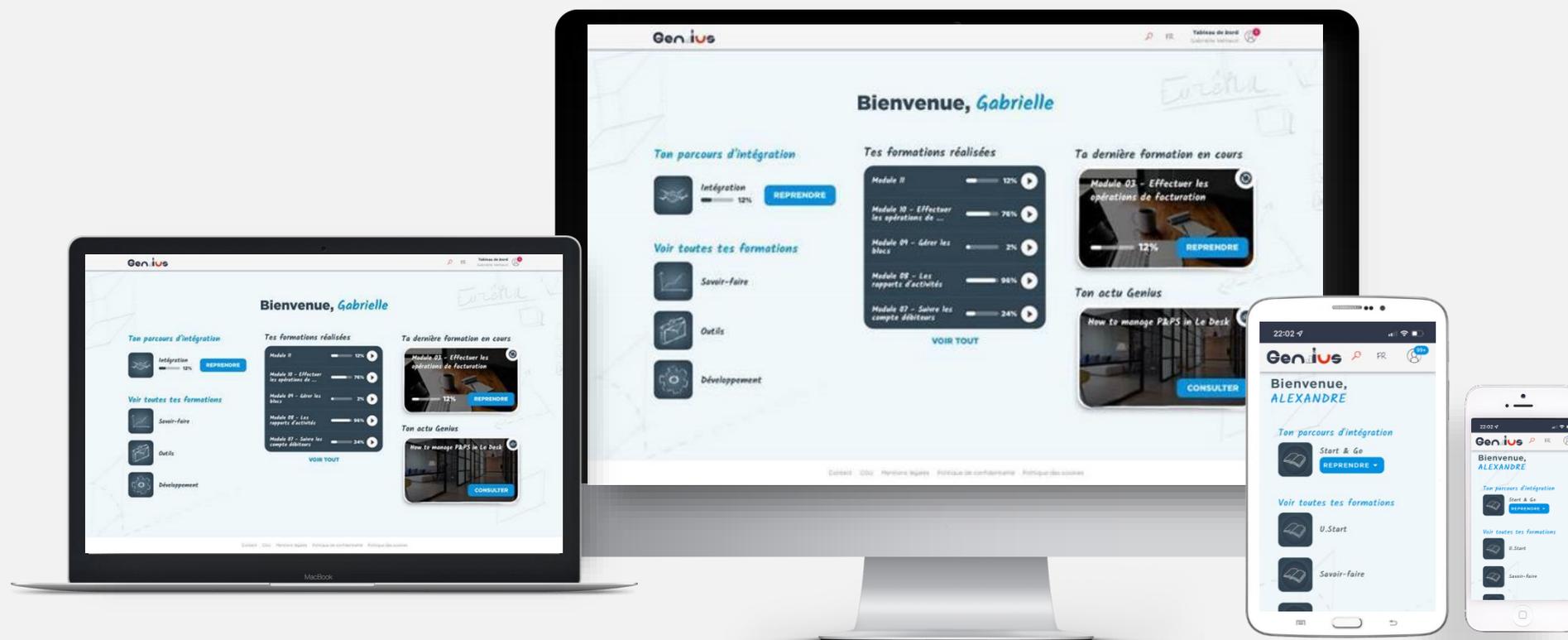




START & GO

Les changements

UNE NOUVELLE PAGE D'ACCUEIL QUI VIENT SOUTENIR L'APPRENTISSAGE



INTEGRATION DES PROGRAMMES DE FORMATION UNIVERSITY ET DES SOPS



L'ensemble des programmes de formations présentiels de l'University sont accessibles par chaque collaborateur

1. Chaque collaborateur peut consulter le programme des formations University
2. Il est intéressé ? Il a juste à cliquer sur le bouton de demande
3. Son directeur est notifié, et après avoir confirmé l'intérêt de la formation avec lui, il peut ensuite l'inscrire dans Up2U à l'une des sessions ouvertes



Des liens directs vers les SOP du Brand Center

- Au sein de chaque parcours d'intégration, les savoir-faire basés sur nos procédures opérationnels (SOP) sont facilement accessibles via des liens





Louvre Hotels
GROUP

START & GO

Les nouveaux parcours

QUE VAIS-JE TROUVER DANS START & GO ?

Un socle commun de savoir-faire propres aux hôtels de Louvre Hotels Group

Quels sont les fondamentaux de
l'hôtellerie ? De ma marque ? De
Louvre Hotels Group ?

Fondamentaux



Des parcours d'intégration métiers

Que dois-je savoir pour
maîtriser mon métier &
satisfaire mes clients ?



Introduction

Bienvenue sur Genius

Qu'allez-vous apprendre
et comment utiliser
Genius ?



LE DETAIL DES FONDAMENTAUX

**My Brand & Louvre
Hotels Group Company**



Sécurité alimentaire



**Sécurité des biens et
des personnes**



Service aux clients



L'oeil client



**Gestion de crise Be
Ready**



RGPD



RSE



**Où puis-je trouver le
savoir-faire chez
Louvre Hotels Group ?**



5 PARCOURS D'INTEGRATION

Nouveau parcours



Réception



Etages



Restaurant



Cuisine



Direction

10 thématiques:

1. Hébergement
2. Restauration
3. Qualité et expérience client
4. Ressources humaines
5. Finance et gestion du P&L
6. Commercialisation
7. Achats
8. Sécurité des biens et des personnes
9. Maintenance
10. RGPD et légal

Une liste des compétences à acquérir pour chaque thématique



QUALITE & EXPERIENCE CLIENT

Voici les compétences nécessaires à acquérir en tant que Directeur d'hôtel :

Piloter sa e-reputation

1. Vérifier/piloter sa e-reputation et construire un plan d'actions correctives/préventives (suivre et répondre aux avis clients)

Répondre aux plaintes clients

1. Maîtriser les process de gestion des mécontentements, répondre aux réclamations/plaintes, incidents clients

Superviser la qualité de prestation

1. Animer le programme "Cil client vu par les équipes" (trimestriel)



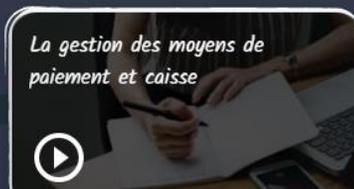
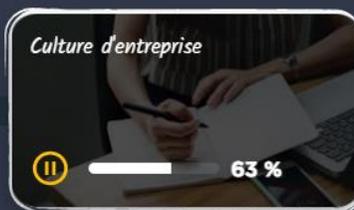
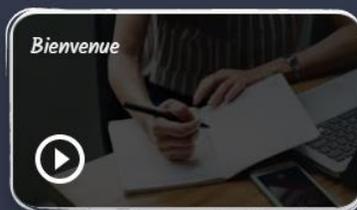


Louvre Hotels
GROUP

START & GO
Une navigation
repensée

UNE VISION CLAIRE DU PARCOURS

Start & Go > Réception



DES ACTIVITES A REALISER A CHAQUE ETAPE

The screenshot displays a user interface for a training module. At the top left is the 'Genius' logo. The main content area features a video player titled 'Le travail en réception' with a progress bar at 6%. Below the video is a list of activities under the heading 'Activités'. The right sidebar shows a 'Tableau de bord' for 'ALEXANDRE PRIEUR' with a '99+' notification. The background of the sidebar has a faint flowchart.

Genius

Le travail en réception

FR **Tableau de bord** 99+
ALEXANDRE PRIEUR

6 %

Activités

- ↔ Préparer les arrivées chez Louvre Hotels Group
- ⊕ Préparer les arrivées dans ton établissement
- ↔ Utiliser la checklist journalière
- ⊕ Organiser le travail des femmes de chambre
- ↔ Faire un Check-in & un Check-out chez Campanile

S&G

MAR 2022

16

LES TYPES D'ACTIVITES 1/4

Parler aux autres et affirmer son propos

Développement personnel

Parler aux autres et affirmer son propos

Durée
3J (21h)

Prix / personne
995 € HT

Pour quel public?
Directeur, Adjoint, assistant de direction, chef de service dans un établissement hôtelier/restaurant

Modalité pédagogique
Présentiel

Prérequis
Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation

Les objectifs de la formation

- Exercer ses qualités d'orateur et mettre à jour ses difficultés
- Accepter ses perceptions pour s'ouvrir aux autres et s'adapter à ses interlocuteurs
- Utiliser son potentiel physique et vocal pour gérer son trac, gagner en charisme, calme et autorité naturelle
- Construire une prise de parole cohérente, dynamique et convaincante

JE FAIS UNE DEMANDE D'INSCRIPTION

Les formations présentielles University :

1. Le collaborateur visualise les formations accessibles selon son profil
2. Il consulte le programme de la formation qui l'intéresse
3. Il veut s'inscrire ? Il clique sur le bouton « Je fais une demande d'inscription »
4. Son directeur est notifié par email (et via la cloche)
5. Si le besoin est confirmé, il valide la demande dans Genius
6. Il l'inscrit dans Up2U à l'une des sessions ouvertes



LES TYPES D'ACTIVITES 2/4



Les liens vers les SOP du Brand Center :

1. Le collaborateur clique sur le lien (en bleu) de la SOP
2. Il est dirigé vers la procédure disponible dans le Brand Center
3. Une fois qu'il en a pris connaissance, il coche la case « j'ai bien pris connaissance... »



LES TYPES D'ACTIVITES 3/4

Préparer les arrivées dans ton établissement

Quand on t'a expliqué la préparation des arrivées dans ton hôtel tu peux cliquer ci-dessous pour valider que ces explications t'ont bien été transmises.

Sinon rapproche toi de ton référent, afin qu'il te l'explique ou qu'il te mette en relation avec la personne qui peut te l'expliquer.

J'ai bien pris connaissance du contenu présenté dans le texte

Les moments d'échange avec le parrain d'intégration de l'hôtel :

1. Le collaborateur consulte l'action qu'il a à réaliser
2. Il se rapproche de son référent pour en valider l'acquisition (échanges, observations en situation de travail...)
3. Une fois fait, il coche la case « j'ai bien pris connaissance... »



LES TYPES D'ACTIVITES 4/4



Les cours en ligne Genius :

Le collaborateur réalise le cours en ligne correspondant à l'activité sélectionnée





ALORS,
TU COMMENCES
QUAND?

<https://www.genius-lhg.com/fr/>