

# Audit de Contrôle Qualité

## Présentation Envergure

Depuis 1987 Envergure, favorise l'épanouissement professionnel de chacun, en accompagnant les différentes phases de transitions, d'évolution de nos candidats par le biais de nos solutions faites sur mesure, en revendiquant le Travail pour Tous.

Filiale du Groupe Actual, nous pensons que le travail est une force pour tous. Notre devise « Construisons ensemble votre travail » reflète notre vision selon laquelle la valeur travail est indissociable d'un engagement humaniste.

Convaincus de l'utilité de notre action, nous accompagnons les hommes et les femmes pour qu'ils se réalisent dans le travail. Guidés par un esprit entrepreneurial et militant, nous mettons tout en œuvre pour réussir la rencontre entre les candidats et les entreprises.

## Objectifs

- Évaluer la qualité des services et des installations selon des standards internationaux de luxe.
- Identifier les points forts et les axes d'amélioration pour atteindre ou maintenir un niveau d'excellence.
- Proposer des recommandations pour optimiser l'expérience client et obtenir une reconnaissance d'excellence dans le secteur hôtelier.

## Contenu pédagogique

### PHASE 1 : PRÉPARATION

#### Collecte d'informations :

- Historique de l'hôtel (ouverture, rénovations).
- Analyse des services offerts (hébergement, restauration, spa, etc.).
- Formation et engagement du personnel vis-à-vis de l'expérience client.

#### Réunion initiale :

- Présentation de l'audit à la direction (1 mois avant audit)
- Sensibilisation aux standards d'excellence.

#### Documentation :

- Vérification des manuels opérationnels, politiques internes et procédures.

### PHASE 2 : AUDIT SUR SITE

#### Expérience client simulée :

- Réservation par téléphone (10,15 jours avant)
- Accueil à la réception.
- Séjour en chambre.
- Utilisation des services (restaurant, bar, spa, conciergerie, etc.).
- Départ.

#### Inspection des installations :

- Chambre et salle de bain (propreté, confort, équipements).
- Espaces publics (lobby, piscines, jardins).
- Zones de restauration et cuisines.
- Installations de bien-être (spa, salle de sport).

**Observation des interactions :**

- Courtoisie, professionnalisme, personnalisation et réactivité du personnel.
- Anticipation des besoins des clients.

**PHASE 3 : ANALYSE ET RAPPORT****Évaluation des standards de qualité :**

- Performance des services (aspect primordial de l'audit).
- Conformité et qualité des installations.

**Rapport détaillé :**

- Résumé des points forts.
- Axes d'amélioration.
- Résultats spécifiques par services

**Plan d'action recommandé :**

- Mesures prioritaires pour aligner l'hôtel avec les standards requis.
- Propositions de formation complémentaire.

## Présentation du / des métiers visés

Les métiers de service en salle en hôtellerie-restauration consistent à accueillir les clients, prendre les commandes, servir les plats et assurer leur satisfaction. Ces métiers reposent sur le sens du service, le contact humain et le travail en équipe.

- Serveur / Serveuse de restaurant : G1803 – Service en restauration
- Chef de rang : G1803 – Service en restauration
- Maître d'hôtel : G1802 – Management du service en restauration
- Commis de salle : G1803 – Service en restauration

## Public cible

hôtels 4\*, 5\* et palaces

## Prérequis

- Travailler dans l'hôtellerie / Restauration

## Durée

La prestation dure 7 heures.

## Moyens pédagogiques

- Checklists d'audit basées sur des critères internationaux de qualité.
- Mystery shopping pour simuler des expériences client authentiques.
- Évaluations quantitatives et qualitatives pour un diagnostic précis.

---

## Modalités Techniques

- Espace de formation(salles et bureaux)
- Vidéoprojecteur

---

## Profil des intervenants

- Formateur professionnel issu du milieu de l'hôtellerie/restauration de luxe

---

## Modalités d'évaluation

### Service :

- Cohérence, personnalisation et anticipation.
- Réactivité et suivi.
- Langage corporel et communication.

### Installations :

- Luxueuses, modernes, bien entretenues.
- Équipements fonctionnels et esthétiques.

### Expérience globale :

- Atmosphère raffinée.
- Création de souvenirs mémorables pour les clients.

---

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Contactez notre Référent PSH pour les besoins d'aménagement de la formation et de la certification : [referent.handicap@envergure.eu](mailto:referent.handicap@envergure.eu)

---

## Tarifs

**3750 €**

---

## Lieux de formation

Envergure Paris 11 - 134 rue Saint Maur 75011 Paris

## Contact

[cedric.gaudard@actualgroup.com](mailto:cedric.gaudard@actualgroup.com)

**07.56.18.16.23**

[alexis.boismard@actualgroup.com](mailto:alexis.boismard@actualgroup.com)

---

**06.80.23.63.24**