



INTITULÉ DU DIPLOME

MANAGER D'ÉQUIPES EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION DE GRAND HÔTEL INTERNATIONAL

Description de l'activité ou de la situation professionnelle à partir de laquelle le dispositif de formation visant la certification est initié :

Les managers d'équipes en Hôtellerie et Restauration de Grand Hôtel International sont des piliers essentiels dans les établissements prestigieux tels que les hôtels quatre et cinq étoiles ainsi que les Palaces. Véritables responsables polyvalents maîtrisant parfaitement les codes de l'hôtellerie de luxe, ils assurent le lien entre la direction générale de l'établissement et les équipes opérationnelles des différents services.

Leur rôle inclut leur contribution à la gestion globale de l'établissement, visant à assurer un service de qualité et à offrir des expériences inoubliables à une clientèle internationale exigeante. Dotés de compétences en gestion, en service client et en leadership, ils coordonnent et motivent les équipes, assurant ainsi une excellence constante, tant en back office qu'en front office. Leur capacité à maintenir des normes élevées contribue à renforcer la réputation et la position de l'établissement sur le marché de l'hôtellerie de luxe.

Les managers doivent être dotés d'une connaissance approfondie des attendus des standards du luxe des différents services, d'une maîtrise des exigences et des particularités d'une clientèle internationale multiculturelle et de la gestion opérationnelle d'un service et de ses collaborateurs. La polyvalence de ce manager d'équipes lui permettra de passer d'un service à l'autre facilement, et cette souplesse offre un avantage non négligeable aux établissements de luxe dans un contexte de tension pour trouver du personnel qualifié et opérationnel.

Référentiels			
Activités	Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
		Modalité(s)	Critères
CONTRIBUER AU PILOTAGE UN ÉTABLISSEMENT D'HÔTELLERIE-RESTAURATION INTERNATIONAL DE LUXE CONFORMÉMENT AUX DIRECTIVES STRATÉGIQUES ÉTABLIES.			

ACTIVITÉ 1: Participation à la gestion financière et administrative d'un Grand-Hôtel International	C1.1: Établir les prévisions financières annuelles d'activité de son service au sein d'un établissement de luxe en tenant compte de la stratégie définie par la direction afin d'élaborer un budget annuel de fonctionnement de celui-ci. C1.2: Analyser les résultats en effectuant un suivi régulier des indicateurs hôteliers opérationnels de son service et en les comparant aux objectifs fixés par la direction afin de contrôler et d'assurer la performance du service. C1.3: Assurer la pérennité et le rendement du service en réalisant un rapport recommandant la mise en oeuvre d'actions correctives afin d'optimiser le budget de son service	Étude de cas écrite portant sur la définition du budget d'un service au sein d'un établissement hôtelier de luxe (évalue les compétences C1.1 et C1.2)	Critère C1.1: Le candidat: - Réalise les calculs des indicateurs de performance KPI (tels que TO, REVPAR, REVPAC...) - Définit les concepts et leviers du Revenue Management Par ailleurs le candidat : - Élabore un budget prévisionnel - Élabore la masse salariale prévisionnel - Élabore un prévisionnel des charges variables et fixes - Contrôle les flux de trésorerie (entrants et sortants) chacun de ces points est justifié et cohérent au regard des attendus fixés par la direction générale du grand hôtel international Critère C1.2: le candidat: - Analyse et évalue la performance de l'établissement - Analyse l'écart entre le prévisionnel et le réalisé Critère C1.3: le candidat: - Élabore un rapport de résultat en proposant des actions correctives pour optimiser la gestion du budget de son service - le rapport de résultat comporte a minima 2 actions correctives avec des objectifs SMART
--	---	---	---

ACTIVITÉ 2: Contribution à la mise en place et au suivi d'une stratégie RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) dans la gestion de l'établissement	C2.1: Analyser l'impact des pratiques sociales, environnementales et économiques de l'établissement international de luxe sur l'environnement en réalisant un audit RSE de l'établissement afin de vérifier l'adéquation entre la stratégie/objectifs RSE et sa mise en œuvre. C2.2: Renforcer l'engagement RSE en sensibilisant et formant les équipes afin de créer une culture d'entreprise à impact positif et contribuer à une entreprise plus responsable et durable.	Réalisation d'un diagnostic RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) d'un établissement hôtelier de luxe (évalue les compétences C2.1, C2.2) Le candidat devra analyser les impacts des pratiques sociales, environnementales et économiques de l'établissement international de luxe. Il mettra en place un plan d'action avec des mesures correctives pour contribuer à renforcer la responsabilité sociale et l'impact positif de l'établissement sur l'environnement et la société.	Critère 2.1 : Le candidat évalue et analyse les pratiques actuelles d'un grand hôtel international. A cette fin, il : - Identifie le périmètre du diagnostic - Collecte et analyse les informations sur les pratiques actuelles de l'entreprise et leurs engagements RSE - Identifie et analyse les risques sociaux, environnementaux et de gouvernance - Explore les opportunités d'innovation sociale et d'amélioration des performances. - Évalue les impacts économiques, sociaux et environnementaux - Examine la structure de gouvernance liée à la RSE - Analyse les pratiques en matière de droits de l'homme et de conditions de travail - Analyse de l'engagement communautaire (analyse des impacts positifs et négatifs sur les communautés locales) Critère 2.2: Le candidat identifie les axes d'amélioration et élaborer un plan d'action. A cette fin, il : - Réalise un benchmarking - Compare les performances de l'entreprise avec celles de ses pairs du même secteur. - Identifie des axes d'amélioration - Élabore d'un plan d'action en proposant des actions correctives et préventives - Définit des indicateurs de suivi pour mesurer les progrès - Proposer et mettre en place un processus de suivi régulier des performances RSE.
---	---	--	--

ACTIVITÉ 3: Contribution à la conception et à la mise en œuvre d'actions commerciales et marketing adaptées au service et au marché du luxe	C3.1: Analyser le microcosme du grand hôtel international en utilisant les outils d'analyse du marché (tels que l'outil PESTEL ou SWOT par exemple) afin d'établir une veille concurrentielle du service C3.2: Concevoir un plan d'action propre à chaque service d'un grand hôtel international en proposant des opérations commerciales ciblées à la direction de l'établissement afin de développer et fidéliser la clientèle haut de gamme C3.3: Construire un argumentaire commercial à destination d'une clientèle internationale en appliquant les différentes techniques de vente spécifique à l'industrie du luxe afin de mettre en œuvre le plan d'actions commerciales et marketing	Etude de cas écrite sur la stratégie marketing d'un hôtel de luxe (évalue la compétence C3.1, C3.2) : Réalisation d'une présentation écrite selon un sujet donné expliquant la stratégie marketing et commerciale d'un hôtel de luxe. Cette présentation permettra au candidat d'analyser le marché du luxe et sa clientèle. Le candidat devra: - Analyser l'environnement interne et externe de l'hôtel comprenant ses concurrents, ses partenaires, ses forces et ses faiblesses - Identifiez les segments de clients cibles et les besoins de celles-ci - Élaborer une stratégie marketing - Élaborer au minimum deux opérations commerciales en lien avec la stratégie adoptée Évaluation écrite de connaissances sur l'élaboration d'un argumentaire commercial (évalue la compétence C3.3). Le candidat devra élaborer un argumentaire commerciale structuré selon le cas donné à destination d'une clientèle internationale séjournant dans un grand hôtel international.	Critère C3.1: Le candidat: - Analyse l'environnement interne et externe de l'hôtel international de luxe en utilisant l'outil de son choix (exemple : SWOT, PESTEL...) - Identifie la clientèle cible et ses besoins - Identifie les différents partenaires/concurrents Critère C3.2: Le candidat: - Définit la stratégie marketing du sujet à l'aide d'un outil: Modèle STP (Segmentation, Targeting, Positioning) ou Marketing Mix (les 4P) - Élabore une opération marketing (exemple: package, réduction...) en définissant un cadre (description, durée, nombre d'unités, etc) en fonction d'un ou plusieurs services d'un hôtel restaurant de luxe Critère C3.3: Le candidat: - élabore un argumentaire commerciale percutant à destination d'une clientèle internationale en respectant les différents éléments structurels : -personnalisation avec un vocabulaire adapté -structure de l'argumentaire respectée -utilise un outil adapté (SONCAS, CAP,...) -Illustre son argumentaire par des exemples concrets
---	--	---	---

GÉRER LES TALENTS DES DIFFÉRENTS SERVICES D'UN ÉTABLISSEMENT D'HÔTELLERIE-RESTAURATION DE LUXE

ACTIVITÉ 4: Constitution des équipes en fonction des besoins liés au service et à la stratégie de recrutement de l'établissement de luxe	C4.1: Définir le profil du candidat en fonction du poste recherché et du besoin du service en utilisant des outils RH (documents tels que la fiche de poste, fiche de missions,...) afin d'assurer un recrutement efficace et pertinent au sein d'un service d'hôtel restaurant international de luxe. C4.2: Constituer une équipe en utilisant la langue anglaise et en utilisant des techniques d'entretien inclusif (recruter à compétences égales) afin d'assurer un fonctionnement et une qualité de service optimale au sein de l'établissement haut de gamme.	Etude de cas écrite sur le recrutement et l'intégration d'un collaborateur (évalue les compétences : C4.1, C5.1): Le candidat doit recruter un collaborateur au sein d'un service d'un établissement de luxe. Il devra: - Élaborer une fiche de poste selon le profil donné par le sujet - Élaborer une offre d'emploi inclusive concernant ce même profil - Définir les vecteurs de diffusion de l'offre Le candidat définit également les modalités d'intégration du collaborateur en élaborant et construisant un parcours d'intégration. Mise en situation professionnelle d'entretien d'un collaborateur (évalue les compétences : C4.2): en binôme le candidat sera positionné comme recruteur et un autre candidat comme le postulant avec un profil et un poste prédéfini. Les rôles seront ensuite inversés. L'entretien durera au maximum 10 minutes par candidat.	Critère 4.1: Le candidat Outils de recrutement : - Élabore une fiche de poste décrivant les points suivants: • Intitulé du poste • Les missions • Savoir-être (les qualités requises) • Savoir-Faire (les compétences techniques) • Autonomie sur le poste (compétences managériales, responsabilités) - Élabore une offre d'emploi inclusive pour le poste proposé décrivant les points suivants: • Présentation de l'entreprise • Descriptif de l'offre (poste,missions, conditions salariales, type de contrat) • Profil recherché (expériences, études, compétences, qualités recherchées) • Avantages - Justifie le ou les canaux par lequel(s) il souhaite diffuser son offre Techniques d'entretien: - Utilise les techniques d'entretien inclusif (par exemple : poser des questions ouvertes et comportementales, évaluation basée sur les compétences et le potentiel du candidat,..)
--	--	--	--

ACTIVITÉ 5: Intégration d'un nouveau collaborateur au sein d'un service de grand hôtel international de luxe	C5.1: Intégrer les nouveaux collaborateurs au sein d'un service de grand hôtel international de luxe à travers un management bienveillant (concept de management où le manager accompagne ses collaborateurs de manière positive et sincère) en leur transmettant la culture d'entreprise et en s'assurant de la compréhension des spécificités du poste occupé afin d'assurer une prise de fonction efficace et conforme à la politique RSE de l'entreprise.		Critère C5.1: Le candidat: - Élabore un parcours d'intégration en y intégrant la culture d'entreprise et justifie ses choix. Il doit y apparaître les éléments suivants: - L'organisation et les étapes du parcours d'intégration - Les valeurs et la culture d'entreprise (la marque employeur) - Les éléments nécessaires au poste et missions du collaborateur (relations internes et externes, processus et moyens mis en place par l'entreprise ...)
--	---	--	--

ACTIVITÉ 6: Assurer le suivi social et administratif des collaborateurs au sein d'un service de grand hôtel international de luxe en collaboration avec le service des ressources humaines	C6.1: Réaliser le suivi du collaborateur en réalisant des entretiens de suivi et d'évaluation de compétences en posant des questions à visée évaluatives et en tenant compte des souhaits de formation et/ou d'évolution professionnelle afin d'assurer la réalisation des objectifs fixés par la direction. C6.2: Participer à l'élaboration d'un plan de développement des compétences en tenant compte des situations de handicap des collaborateurs et de la politique RSE du grand hôtel international afin d'assurer le développement des compétences au regard des évolutions du marché ainsi que de contribuer au bien être et à la fidélisation des collaborateurs.	Examen écrit sur table qui portera sur la résolution d'étude de cas et de connaissances des éléments nécessaires et obligatoires au suivi du collaborateur. (évalue les compétences C6.1 et C6.2)	Critère C6.1: Le candidat : - Identifie les éléments obligatoires au suivi du collaborateur (contrat de travail, entretiens d'évaluations périodiques, satisfaction collaborateur...) - Élabore les questions à poser pour réaliser un entretiens de suivi et d'évaluation des compétences Critère C6.2: Le candidat: - Élabore une liste de propositions en identifiant les opportunités de formation et d'avancement du collaborateur
GESTION ET COORDINATION D'UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE AU SEIN D'UN ÉTABLISSEMENT DE LUXE			

ACTIVITÉ 7: Maîtriser les spécificités culturelles et personnelles d'une clientèle internationale	C7.1: Identifier les spécificités culturelles et personnelles (y compris une personne en situation de handicap le cas échéant) d'un client en s'appuyant sur l'outil CRM de l'établissement afin de proposer une expérience forte et unique et d'assurer une équité dans la qualité de service. C7.2: Sensibiliser les équipes aux différences culturelles et personnelles en les formant aux us et coutumes d'une clientèle pluriculturelle afin de prévenir les malentendus et les conflits qui pourraient survenir en raison de la méconnaissance des normes sociales ou des attentes culturelles	Rédaction d'un rapport écrit "Cultures & Civilisations internationales" (évalue la compétence C7.1 et C7.2): Rédaction d'un dossier (mise en forme au choix) sur les différents modes de communication, us et coutumes des cultures internationales en intégrant une thématique sur la vision du développement durable par ces cultures. Le candidat devra réaliser ses recherches et sa rédaction sur un pays/culture. Une deuxième partie de ce rapport expliquera les recommandations pour accueillir, conseiller et accompagner une clientèle multiculturelle tout au long de son séjour dans un établissement de luxe en tenant compte de ses normes et pratiques culturelles.	Critère C7.1: le candidat: - Identifie les actions mises en place par un pays concernant le développement durable à l'aide d'un outil de recherche - Identifie les différents mode de communication d'un pays/culture à l'aide d'un outil de recherche - Identifie les préférences et habitudes d'un pays/culture à l'aide d'un outil de recherche Critère C7.2: le candidat: - Établit des préconisations et recommandations sur les pratiques d'accueil, de conseil et d'accompagnement en établissement de luxe d'un pays/culture - Établit des mises en garde sur les comportements/actions inappropriées sur les pratiques d'accueil, de conseil et d'accompagnement en établissement de luxe selon le pays/culture de la clientèle
---	--	---	---

ACTIVITÉ 8: Personnaliser et optimiser l'expérience client dans un établissement de luxe	C8.1 : Communiquer avec une clientèle internationale en anglais et en français et s'appuyant sur la connaissance de son univers culturel afin de personnaliser l'interaction. C8.2: Individualiser son offre et ses prestations de services en récoltant toutes les informations individuelles propres à chaque client pour anticiper les demandes non formulées et assurer la qualité de l'expérience.	Projet d'Expérience Client avec restitution orale en groupe (évalue la compétence C8.1) : Le candidat doit construire une expérience client dans un cadre hôtelier afin de démontrer sa maîtrise des éléments clés de l'expérience client. L'expérience client sera réalisée auprès des membres du jury qui seront les "clients" et qui jugeront la réalisation. Le candidat s'assurera de récolter les informations spécifiques des jurys (préférences) en amont afin d'orienter et personnaliser son expérience client. Un dossier écrit récapitulant l'expérience devra être rendu avant la réalisation de l'expérience. Il devra relater les principaux outils et techniques mis en œuvre dans le cadre de cette expérience.	Critère C8.1: le candidat - Valorise le Client (personnaliser, respecter les règles de savoir être afférentes) - S'adapte au comportement de son client et à son état émotionnel - S'adapte à l'univers culturel et aux centres d'intérêt de ses clients Critère C8.2: le candidat - Questionne le client et récolte les informations le concernant - Construit un récit et un parcours client cohérents - Accueille, prendre en charge et accompagne le client - Surprend le client (anticipation, process, connaissance, etc.)
--	---	---	---

ACTIVITÉ 9: Assurer et coordonner le suivi de la satisfaction de la relation clientèle	C9.1: Superviser la gestion des réclamations clients afin de trouver une solution efficace et rapide et assurer la satisfaction d'une clientèle internationale. C9.2 : Évaluer la satisfaction client en analysant les retours clients par exemple afin de permettre l'amélioration continue de la qualité de service et des prestations proposées.	Mise en situation professionnelle par tirage au sort d'une thématique liée à une gestion de plainte client (évalue la compétence C9.1 et C9.2) Le candidat devra respecter le processus de gestion d'une plainte, trouver une solution et s'assurer de la satisfaction client.	Critère C9.1: Le candidat - Respecte les étapes de prise en charge d'une plainte / d'un client mécontent (écoute active, reformulation de la plainte, etc.) - Propose une solution ou une alternative à la réclamation/plainte du client Critère C9.2: Le candidat - S'assure de la satisfaction client et prend en compte les retours clients - propose une solution d'amélioration de la qualité sur le long terme selon les retours clients
SUPERVISION OPÉRATIONNELLE D'UN SERVICE D'UN GRAND HÔTEL INTERNATIONAL ET DU SUIVI DE QUALITÉ DES PRESTATIONS			

ACTIVITÉ 10: Organisation et coordination des équipes opérationnelles dans un univers pluriculturel	C10.1: Mobiliser une équipe en mettant en place des outils organisationnels et en tenant compte des contraintes matérielles et financières afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction du grand hôtel international de luxe C10.2: Superviser l'équipe - en utilisant un outil de management - en tenant compte de la pluralité culturelle et personnelle des collaborateurs - en tenant compte des profils de chaque membre de son équipe afin que chacun réalise ses missions de manière efficace et avec soin.	Rendu de rapport écrit et soutenance orale de rapport de stage (évalue les compétences C10.1 et C10.2) <u>(Pour être validé, le candidat devra réaliser une période minimale de 715 heures en entreprise (stage et/ou contrat))</u> Le rapport de stage devra être dans un premiers temps rédigé et rendu à l'écrit et sera composé des deux parties suivantes: Partie 1: Etude Technique À partir des situations rencontrées en stage, le candidat rédige un rapport en anglais analysant les cas rencontrés, les processus suivis, les dysfonctionnements, les solutions et ses préconisations. Le candidat devra: - Définir une thématique d'étude technique au choix - Définir les raisons qui ont prévalu le choix du sujet - Analyser le fonctionnement ou dysfonctionnement en s'appuyant sur des preuves (des éléments chiffrés par exemple) - Élaborer un plan d'action avec ses différentes étapes de mise en oeuvre (en respectant les enjeux environnementaux le cas échéant) - Transmettre les actions mises en place aux collaborateurs	Critère C10.1: Le candidat: - Identifie une thématique pertinente et cohérente en fonction de l'organisation du service - Élabore un plan d'action correctif avec les différentes étapes de mise en oeuvre et justifie ses choix - Réalise une procédure en listant les différentes étapes de l'action mise en place - Transmettre les différentes actions mises en place aux équipes et justifie ses choix de communication - Respect des enjeux RSE de l'entreprise Critère C10.2: Le candidat - Identifie une thématique et un cadre managériale pertinente et cohérente - Définit le plan d'action avec les étapes de mise en oeuvre - Définition d'un outil de management et justification des choix - Analyse des effets escomptés au niveau du service et des collaborateurs - Respect des enjeux RSE de l'entreprise
---	--	--	--

		Partie 2: Etude Managériale Le candidat doit exposer une situation managériale à laquelle il a pris part ou dont il a été observateur. Il devra: - Définir une thématique/problématique au choix - Définir le cadre de l'acte managériale (environnement, contexte et objectifs) - Réaliser un plan d'action et relater les différentes étapes de mise en œuvre en prenant en compte la pluralité culturelle des membres et en respectant les enjeux sociaux - Analyser les effets escomptés - Décrire les ressentis et réactions des membres de l'équipe et ceux du candidat - Conclure sur les enseignements tirés de la situation exposée Le candidat devra restituer les deux études à l'oral (au choix en anglais ou en français) et justifier le choix des sujets des deux parties du mémoire de stage devant un jury composé de professionnels. La présentation se termine par des questions de la part du jury.	
--	--	---	--

ACTIVITÉ 11: Maîtrise et supervision des standards de la qualité de service propre aux métiers de l'hôtellerie-restauration de luxe	C11.1: Maîtriser les standards de qualité imposés par l'établissement et les cabinets d'audits spécialisés notamment le Leading Quality Assurance (société qui effectue des inspections d'établissement anonymes) afin de maintenir et développer le niveau de standing de l'établissement C11.2: Evaluer les équipes aux normes et standards de qualité de l'établissement en les formant aux procédures et à l'attitude de l'univers du luxe afin de maintenir et développer la performance des collaborateurs	Mise en situation professionnelle par tirage au sort d'une thématique concernant un service d'un établissement hôtelier de luxe (évalue les compétences C11.1 et C11.2) A l'aide des grilles d'audit officiel, notamment le LQA, le candidat doit répondre à des critères spécifiques en termes de compétences mais également de savoir-faire sur un sujet de cas donné. *Le LQA (Leading Quality Assurance) est une société qui effectue des inspections d'établissements anonymes. Un client mystère inspecte l'établissement à l'aide d'une grille contenant des points détaillés pour évaluer chaque service de l'établissement.	Critère 11.1: le candidat: - Respecte les critères demandés par le cabinet d'audit officiel en termes de savoir-être sur les différents services en relation avec la clientèle (réception/réservation, gouvernance, restauration,...) - Respecte les critères demandés par le cabinet d'audit officiel en termes de savoir-faire sur les différents services en relation avec la clientèle (réception/réservation, gouvernance, restauration,...) Critère 11.2: Le candidat: - réalise une évaluation ou auto-évaluation de sa performance
---	--	--	---

ACTIVITÉ 12: Animation et optimisation de la performance des équipes opérationnelles	C5.2: Dynamiser les équipes en animant des réunions (de type briefing et débriefing) afin d'améliorer la communication, la collaboration et les performances globales de l'équipe. C5.3: Gérer les conflits et aléas au sein du service en utilisant un management bienveillant et une communication ouverte et inclusive pour proposer et trouver des solutions adaptées.	Mise en situation professionnelle d'une animation de réunion auprès des équipes (évaluer les compétences C5.2, C5.3). La thématique sera tirée au sort par le candidat. Un élément de gestion d'un aléa / conflit sera intégré à la mise en situation professionnelle.	Critère 5.2: le candidat: - Prépare la réunion en amont en respectant les éléments suivants: Thématique, ordre du jour, objectif(s), date, durée, nombre de participants,.. - Anime la réunion: - Processus et étape de déroulement de la réunion respectés - Gestion de temps et prise de parole - Gestion des imprévus - Présentation claire et structurée - Attitude et vocabulaire professionnels adaptés (qualité de l'écoute, formulation) Critère 5.3: le candidat: - Utilise une technique de gestion de conflit (écoute active, recherche de solutions collaboratives,..) - élabore un plan d'action en proposant des solutions à mettre en place
--	--	---	---