

CHECK-LIST D'AUTO-ÉVALUATION

Les 15 piliers de l'Excellence Opérationnelle & Financière

L'AUDIT PAR L'OCTOPUS : Chaque tentacule de notre expertise analyse un point vital de votre actif. Évaluez votre établissement en cochant les cases ci-dessous.

1. L'EXPÉRIENCE HOSPITALITY (L'Art de Recevoir)

L'Identité du Client : Le client est-il reconnu et nommé dès son arrivée et tout au long de son parcours ?

La Fluidité Logistique : Le passage de l'accueil à la chambre ou à la table se fait-il en moins de 5 minutes ?

L'Effet de Surprise : Votre équipe crée-t-elle au moins une attention personnalisée par séjour/repas ?

2. LA MAÎTRISE OPÉRATIONNELLE (Rigueur & Standards)

Signature Housekeeping : Les standards visuels (alignement, tension des tissus) sont-ils identiques en toute circonstance ?

Réactivité Service : Chaque demande "room service" ou conciergerie est-elle satisfaite en moins de 10 minutes ?

Audit Technique : Une vérification domotique et esthétique est-elle faite avant chaque check-in ?

3. L'EXCELLENCE GASTRONOMIQUE (Arts de la Table)

Connaissance Produit : Votre personnel peut-il raconter l'histoire de chaque plat et justifier le sourcing ?

Rigueur du Dressage : La mise en place est-elle vérifiée au centimètre près avant l'ouverture du service ?

Cadence & Rythme : Le temps d'attente entre les plats est-il constant, même en période de haute affluence ?

4. INGÉNIERIE FINANCIÈRE (Rentabilité)

Contrôle des Coûts : Vos fiches techniques sont-elles indexées en temps réel sur les prix fournisseurs ?

Optimisation RH : Vos plannings sont-ils ajustés quotidiennement selon les ratios d'occupation/couverts ?

Upselling Élégant : Vos équipes génèrent-elles activement du revenu additionnel via des suggestions ciblées ?

5. GOUVERNANCE & INTERNATIONAL (Stratégie)

Communication Inter-Services : L'information circule-t-elle sans perte entre la réception, la cuisine et les étages ?

Standard Operating Procedures (SOP) : Vos processus sont-ils écrits et servent-ils de base à chaque formation ?

Codes Multiculturels : Votre service est-il adapté aux usages des clientèles internationales (langues, coutumes) ?

VOTRE SCORE DE PERFORMANCE

12-15 COCHÉS : Excellence confirmée. Prêt pour la distinction (Michelin, World's Best).

08-11 COCHÉS : Potentiel de croissance. Des leviers de rentabilité sont à activer.

MOINS DE 08 : Urgence opérationnelle. Votre actif perd en valeur et en image.