OLIMA GROUP
FORMATION · CONSEIL · ACCOMPAGNEMENT

MANAGEMENT ET PILOTAGE

Démarche qualité et classement hôtelier

Mettre en place une démarche qualité structurée et préparer l'hôtel au classement par étoiles, en s'appuyant sur le référentiel officiel et sur les attentes des clients.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : mettre en place une démarche qualité structurée et préparer l'hôtel au classement par étoiles, en s'appuyant sur le référentiel officiel et sur les attentes des clients.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre le fonctionnement du classement hôtelier et ses critères
- Réaliser un autodiagnostic de l'établissement au regard du référentiel
- Formaliser des standards de service et des procédures
- Mettre en place un suivi de la satisfaction et des actions d'amélioration

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Le classement hôtelier

- Classement par étoiles : principes, catégories et démarche volontaire
- Rôle d'Atout France et des organismes de contrôle accrédités
- Structure du référentiel : équipements, services, accessibilité, développement durable
- Critères obligatoires et critères à la carte
- Déroulement de la visite d'inspection et suites

Module 2 — Démarche qualité et standards

- Principes de la démarche qualité et de l'amélioration continue
- Rédaction des standards de service par département
- Procédures, check-lists et manuel qualité
- Labels et démarches complémentaires : qualité, environnement, accessibilité
- Implication et formation des équipes

Module 3 — Mesure de la satisfaction et cas pratiques

- Questionnaires, avis en ligne et visites mystères
- Traitement des non-conformités et plan d'actions
- Indicateurs qualité et revue de direction
- Autodiagnostic de l'établissement sur la grille de classement
- Atelier : rédaction des standards de l'accueil et des étages

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.