

L'ORGANISATION DES ÉQUIPES AU CITIZEN M



GROUPE 4 :

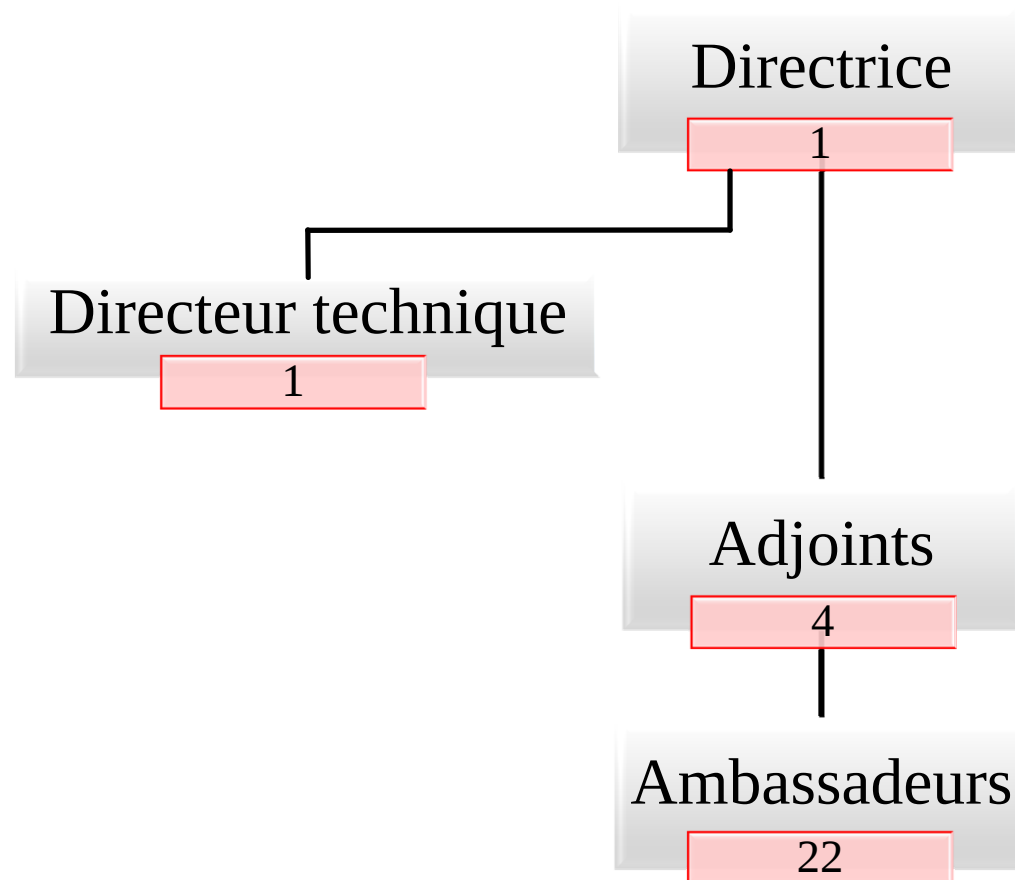
SORAYA CHAKROUN, SILVIA CANADELL, LAURE GARCIA, MANON RUELLAN

SOMMAIRE



- ☐ Organigramme et effectifs
- ☐ Postes de travail
- ☐ Conditions de travail
- ☐ Sous-traitance
- ☐ Process d'accueil
- ☐ Conclusion

ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS



POSTES DE TRAVAIL



- Une Directrice... de terrain
- Des Adjoints... expérimentés
- Des Ambassadeurs... polyvalents



- Kiosque
- Bar
- Cuisine

CONDITIONS DE TRAVAIL



- CDI
- 39 heures par semaine + 2 employés à temps partiel
- 2 jours de congés consécutifs

■ Shift

Matin	Soir	Late	Nuit
7h – 15h	15h – 23h	16h – 1h	22h30 – 7h30

- Rémunération, partie variable indexée aux résultats qualitatifs et quantitatifs
- Uniforme décontracté, baskets et jean noir .

SOUS-TRAITANCE



- Housekeeping
- Plonge
- Entretien des lieux communs



PROCESS D'ACCUEIL



RESERVATION

- En majorité par Internet
- Grande visibilité sur OTA



PROCESS D'ACCUEIL

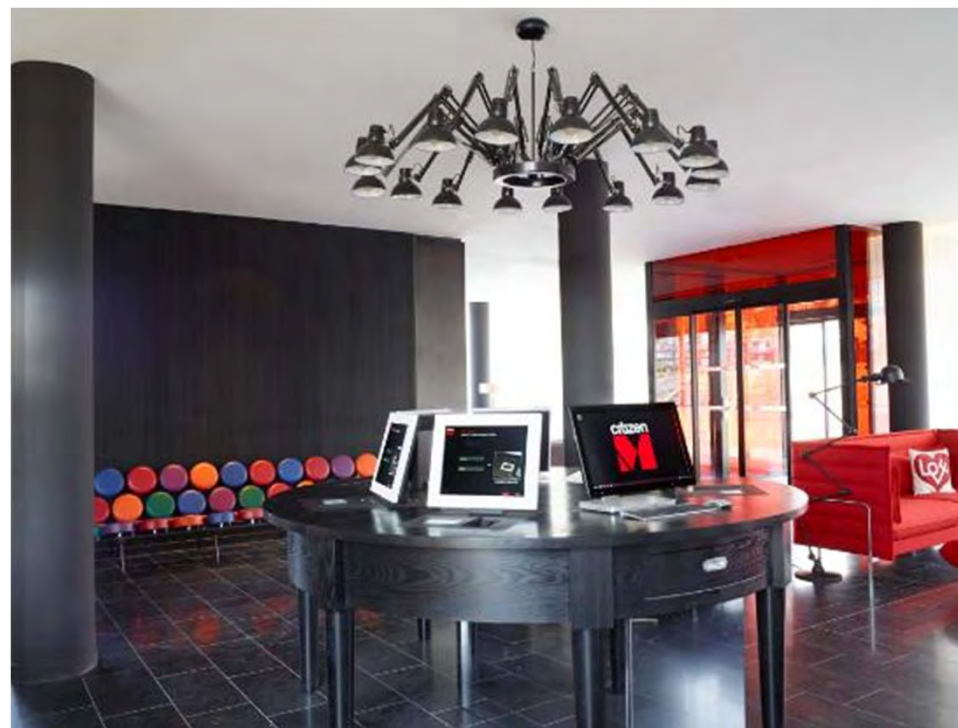


CHECK IN autonome

2 minutes 30

- Identification
- Information
- Récapitulatif
- Options
- Paiement
- Finalisation

[lien](#)



PROCESS D'ACCUEIL



CHECK OUT

1 minute 30

- Identification
- Paiement des extras
- Suivi client



CONCLUSION



- Un concept d'accueil innovant
 - Client autonome
 - Personnel disponible et à l'écoute du client

- Une organisation des équipes

Personnel polyvalent

Modèle économique fondé sur l'attractivité du concept et du prix

MERCI DE VOTRE ATTENTION...

