

Jeudi le 7 mai 9 heures : GROUPE 2

Intervention dans notre classe virtuelle de M. Maxime BLOT.

<https://www.linkedin.com/in/maximeblot/>

<https://www.marriott.com/hotels/travel/parbe-hotel-de-berri-a-luxury-collection-hotel-paris/?scid=bb1a189a-fec3-4d19-a255-54ba596febe2>

Les différentes enseignes du groupe MARRIOTT



Hôtel de Berri, a Luxury Collection Hotel, Paris

PLAN

I. Présentation de Monsieur Maxime BLOT

- Son parcours scolaire,
- L'importance de la poursuite d'études après le BTS MHR,
- La participation au trophée David CAMPBELL
- Les débouchés
- Son parcours professionnel

II. Le personnel : les ambassadeurs de nos hôtels, l'image que reflète le personnel dans nos entreprises hôtelières

- La définition du luxe
- La création de l'émotion dans le service
- Le poids des mots
- Le paraître

Afin de créer une dynamique, un inter action lors de cette intervention, vous préparez cette thématique en effectuant des recherches.

1. Connaissance du groupe MARRIOTT
2. Existe-t- il un programme de formation spécifique pour le groupe MARRIOTT
3. Quelles sont les compétences, les attentes mis en avant par de groupe MARRIOTT concernant le paraître ?
4. Prestations proposées par l'établissement Hôtel de Bérry, mode d'exploitation
5. Que représente pour vous la définition du luxe ?
6. Quelles sont les attentes d'un client aujourd'hui dans un hôtel de luxe ?
7. Quelles sont les limites ? Que représente la notion « le client est roi » ?
8. Vous êtes chef de brigade dans un hôtel de prestige, vous avez recruté une nouvelle employée. Le premier jour vous lui avez précisé l'importance du paraître dans votre établissement. Sa coupe de cheveux n'est pas adaptée, elle n'a pas son badge. Quelle va être votre réaction.
9. Pourquoi un client souhaite être reconnu ?
10. Vous avez séjourné dans un hôtel, rappelez-vous des échanges positifs avec l'employé(e) ? Vous en gardez un excellent souvenir ? et pourquoi ?

III. **Échange libre avec les étudiant(e)s**

MERCI DE PRÉPARER D'AUTRES QUESTIONS PERTINENTES SUR CETTE THÉMATIQUE

TRAVAIL DEMANDÉ PAR L'ENSEIGNEMENT EN LANGUE ÉTRANGÈRE : Angélique OTT

La vidéo est axée sur 3 thèmes :

- Local expertise creates transformative journeys for guests.
- Guests feel enriched and special when they experience the unique culture of a location.
- The luxury collection is set apart because of its authentic service culture.

Je vous propose d'axer l'étude de la vidéo sur ces 3 parties:

1. Recap what Mark is saying (be precise, use his own keywords)
2. Tell me more about the wedding cake and the anecdote mentioned in the video.
3. "The luxury collection is set apart because of its be authentic service culture". React. (To answer this question, you will have to go on the Marriott website to look for information).

Send me your answers to the 3 questions mentioned above.

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE UNIQUEMENT POUR LE GROUPE 2 :

Deux personnes volontaires se chargent du mail de remerciement à déposer sur Moodle pour le 7 mai au soir

Deux autres personnes rédigeront un compte-rendu pour l'ensemble du groupe qui sera également déposé sur Moodle. Il permettra à l'ensemble de la classe d'avoir les informations