



Coaching - Formation - Conseil



**« Développeur de talents »
Yonnet Formations**

2020

YONNET FORMATIONS, c'est le fruit de plus de **20 ans** d'expérience dans l'univers de l'Hôtellerie de Luxe.



Les **3** piliers de notre expertise

ACCUEIL, LUXE et **EXPERIENCE CLIENT.**

Nos formations intègrent des mises en situations et l'utilisation de la vidéo comme supports pédagogiques.

L'apport des neurosciences contribue à l'enrichissement de nos méthodes.



Membre de la **Coopérative Activité Emploi**
« **BOREAL INNOVATION** » **YONNET FORMATIONS**
est un **Organisme de Formation** référencé
bénéficiant du Datadock.

« Développeur de Talents »

Jean-Jacques Yonnet



- Master Coach certifié (**ICI**, Genève)
- Formateur Professionnel (Titre Professionnel **FPA**)
- Technicien **PNL**
- Facilitateur de Mastermind (**Intelligence Collective**)
- Bilingue Anglais (**TOEIC** : *niveau expert*)

Jean-Jacques a travaillé avec **Ritz-Carlton Hotel Company** et **Four Seasons Hotels & Resorts**.

Parmi ses expériences : ouvertures d'hôtels, changements d'enseigne. Il fut également en charge des critères de qualité pour un Resort membre des « **Leading Hotels of the World** ».

Expertise : *Séquençage de services, Expérience client, Culture d'entreprise, Critères de qualité, Ouverture d'hôtel, Transition d'enseigne.*

Yonnet Formations

Coaching - Formation - Conseil

Notes

A series of 13 horizontal light gray bars, stacked vertically, intended for taking notes. Each bar is a solid, uniform light gray color and spans the width of the page.

« Développeur de Talents »

Notes



L'Art de l'accueil : notion de service Art of welcoming, notion of service



L'accueil débute avec un sourire et un regard.
Rappelons les éléments fondamentaux d'un accueil de qualité : **écoute** et **empathie**, **respect** et **bienveillance**.
Et bien sûr, la politesse et le savoir-vivre.

L'accueil, c'est un état d'esprit !

(Techniques de communication interpersonnelle, mises en situation : formules 1 jour ou 2 jours)

Diversité culturelle : accueillir le monde *Cultural diversity : welcome the World!



D'Europe, d'Asie ou d'Afrique, nos clients doivent être accueillis avec les mêmes égards.

Pour mieux les accueillir, apprenons à les connaître !

L'étranger est une ouverture sur le monde !

(Connaissances sur les spécificités culturelles et les attentes de la clientèle étrangère : 1 jour)

Existe aussi :

La correspondance client : 2 jours

« Développeur de Talents »

Le stress : à utiliser avec modération

Le stress devient une maladie professionnelle : il est temps de s'en protéger.

Mais pour mieux le combattre, il faut le connaître.

Et **se** connaître.

Le stress arrête la conscience de se manifester !

(Tests de connaissances personnelles, outils de communication, outils de gestion du stress : 2 jours)

Le temps, c'est de l'argent : gérez votre temps !

Il n'y a jamais assez de 24h dans une journée !

Alors que faire ?

Anticiper ? Reporter ? Faire ou faire faire ?

Toutes ces questions sont abordées à travers des tests de personnalité et des outils de gestion du temps.

(Tests de personnalité, outils de prise de notes, notions de gestion du temps : 2 jours)

Existent aussi :

La prise de parole en public : 2 jours

L'art du e-mail : 1 jour

Conduite de réunion

La réunion demeure un média essentiel de partage d'informations ou de cohésion d'équipe. Elle constitue également un outil de management influant sur la motivation, l'implication et l'engagement.

Comment préparer une réunion, l'animer et assurer un suivi viable pour chacun : un vrai permis de conduire !

(Techniques de communication interpersonnelle, techniques d'animation, livret pratique : 2 jours)

Manager, mode d'emploi

Qu'est-ce qu'un Manager ? Comment être un Manager ?

Diriger ? Déléguer ? Persuader ? Faire participer ?

Puisqu'il s'agit de tout cela à la fois, pendant 2 jours nous développons les différentes facettes du Manager, son rôle et son statut. Nous utilisons les expériences de terrain de chaque participant pour faciliter une mise en pratique immédiate et efficace.

Le management : un art, une discipline !

(Techniques de communication interpersonnelle, outils managériaux : 2 jours)

« Développeur de Talents »

Les conflits font grandir !

Le monde de l'entreprise n'échappe pas aux conflits. Qu'ils soient de **pouvoir**, de **générations** ou **d'intérêts**, les conflits sont inévitables. Alors apprenons à les qualifier pour mieux les résoudre...et les anticiper ! La capacité à résoudre un conflit devient un atout pour l'entreprise et ses acteurs.

Tout conflit mal traité laisse des séquelles de nombreuses années.

(Techniques de communication interpersonnelle, mises en situation : 2 jours)



Gestion des plaintes : l'assurance Qualité !

**Handling guest complaint: a quality assurance!*

Le client mécontent reste souvent perçu comme une source de tracas supplémentaires. On ne sait ni ce qu'il faut **dire**, ni ce qu'il faut **faire** ! Et pourtant la plainte constitue une opportunité essentielle pour l'entreprise : s'améliorer et le **faire savoir**.

Cela demande **savoir-faire** et **savoir-être**.

(Techniques de communication interpersonnelle, travail d'écoute active, mises en situation : 2 jours)

Les « Ateliers du Manager »

**Devenir un Manager ne s'improvise pas.
Être un manager, cela s'apprend.**

Ces « **Ateliers du Manager** » sont mis en place **au sein de l'entreprise**. Ils apportent à chaque participant des outils concrets de Management avec une structure de réflexion, d'analyse et **d'actions**. Ils préparent ainsi le succès d'une évolution ou d'une promotion à venir ou en cours.

Ces séances permettent de répondre à des questions telles que :
« **Quel manager suis-je ? Comment accepter et vivre mon rôle et mon statut ? Comment exercer mon autorité au quotidien ?** »

Les « **Ateliers du Manager** », dispensés en demi-journée, permettent de développer les compétences de vos Managers... donc celles de vos équipes !

A l'issue du parcours, chaque participant devient un animateur de **Talents** et apprend à développer les compétences naturelles de ses collaborateurs. Chacun repart avec une nouvelle vision du Management, des techniques managériales innovantes et le livret du « **Catalyseur** » !

Formules hebdomadaires ou mensuelles :

7, 9 ou 11 jours selon les besoins.

Exemples de Thèmes : les enjeux du management, communication et feed-back, conduite de réunion, gestion du temps, résolution de conflits...

« Développeur de Talents »

Yachts & Villas privées

Nous proposons des formations sur-mesure pour les personnels travaillant dans le secteur du Yachting et des Villas privées. Vos **besoins** et vos **contraintes** méritent l'adaptation de notre **expertise** et de notre **expérience**.

Thèmes : Accueil, Notion de service, Conciergerie, Service en salle, Gestion de plainte, résolutions de conflits, culture générale, mémoire...

En partenariat avec « Pandora Art Services »
Pandora Mather-Lees, Art Consultant (GB)

« The Art World Revealed, Management of Art »
Training in the practical care of fine art & design
on board Super-yachts, estates and private residences.



Art collections can be worth as much or more than the Super yacht or the private Villa itself. This 1-2 day customizable certified course will equip you with the introductory knowledge and practical skills to care for art collections and luxury design (packing, shipping, cleaning...and much more)

Courses in all aspects of art management for Captains, Crew, Concierge and Household staff employed by Art Collectors.

(Course supported in French & English)

Contact us for dates and locations.

Course can be presented at your premises.



Coaching

« **Le Coaching libère le potentiel des personnes pour maximiser leurs propres performances** »*

* « *Coaching for performance* », John Whitmore, 2002

Nous intervenons par un accompagnement personnalisé permettant d'améliorer les compétences et la performance d'un **individu**, d'un **groupe** ou d'une **organisation**, grâce à l'amélioration des connaissances, l'optimisation des processus et des méthodes d'organisation et de contrôle.

Nous proposons :

Des accompagnements opérationnels

Des accompagnements personnels au changement

Le coaching demeure une prestation intellectuelle.
L'entreprise et le salarié doivent absolument être protégés dans une démarche encadrée.

« Développeur de Talents »

« Le Coaching, c'est l'art de l'action ! »

Chaque séance se termine par une série de questions ouvertes, posées par le **Coach** au **Coaché** :

- Que décidez-vous ?
- Qu'allez-vous faire ?
- Qu'allez-vous changer ?

Grâce aux « **Questions Puissantes** », le **Coach** responsabilise le **Coaché** qui s'engage à se mettre en mouvement entre les séances. Cette démarche permet d'ancrer les apprentissages dans le quotidien professionnel, voire personnel.

Les entreprises qui souhaitent réussir leur transformation utilisent le **Coaching** pour libérer le potentiel de leurs collaborateurs. La démarche fait partie intégrante d'une politique RH. Elle permet de personnaliser certains aspects de programmes de formation traditionnels.

Les Groupes de Mastermind

Concept créé dans les années 20 (*Napoleon Hill*) le **Mastermind** est une mise en pratique de l'**intelligence collective**. **Le but** : développer **une idée ou un projet** en même temps que **l'individu**.

Un groupe de **Mastermind** se réunit régulièrement (*ateliers mensuels ou hebdomadaires*) pour partager des idées, des compétences et des méthodes. La force du groupe renforce chacun de ses participants. La force de l'engagement des participants renforce les idées du groupe.

Le **Facilitateur** veille au bon fonctionnement du groupe.

Objectifs d'un groupe de Mastermind :

- Collaborer dans un esprit d'écoute et de bienveillance,
- Partager objectifs et obstacles avec les membres du groupe,
- Mettre en place un système de soutien mutuel (Mentor),
- Apprendre à connaître talents et victoires,
- Capitaliser sur les forces nouvelles ou existantes du groupe,
- Développer une attitude d'entreprise dans un contexte positif.

Nous créons et animons des groupes de **Mastermind**

« Développeur de Talents »

Yonnet Formations / Boréal Innovation

N° déclaration d'activité : **93131566013**

Siret : **802 915 124 00076**

Code NAF : **7022Z**

TVA intracommunautaire **FR62 802 915 124**

www.yonnetformations.fr

contact@yonnetformations.fr

Tel : +33 (0)6.51.39.85.85



Syndicat Français des Acteurs
Professionnels du Coaching





« Développeur de Talents »
Yonnet Formations - Boréal Innovation
+33 (0)6.51.39.85.85.

contact@yonnetformations.fr

www.yonnetformations.fr

