



Be
Trained &
Consulted

Brochure

Consulting & Formation en Expérience client

L'ÉLÉGANCE DU LUXE,
L'HUMILITÉ DU TERRAIN

*Formatrice Professionnelle Certifiée |
Formation agréée France Compétences*

L'histoire de BTC

by Ghita Bargach



L'histoire de BTC by Ghita Bargach a débuté Post-COVID, là où tout a changé :

Les clients veulent **vivre, profiter, consommer** des expériences.

Les établissements ont donc dû **recruter vite** pour suivre la cadence.

Résultat ?

- Des équipes formées trop rapidement
- Un turnover élevé
- Une qualité de service qui peine à suivre l'exigence des clients...

C'est là que BTC intervient.

Diplômée de **l'Institut Paul Bocuse, +10 ans** dans le management hôtelier haut de gamme (**Hyatt Regency Paris, Park Hyatt Paris, Hôtel Martinez Cannes**). J'ai connu des périodes de fortes activités, de tensions opérationnelles, et des équipes en effectif réduit.

Depuis, je suis devenue **Formatrice Certifiée** et je dédie désormais mon quotidien à former les collaborateurs des établissements qui veulent s'adapter à cette nouvelle dynamique et s'améliorer.

Je n'ai qu'une ambition : **Former de manière claire et concrète, intégrer l'exigence et les codes du Luxe** dans le travail de tous les jours, et redonner de la fierté au service.

Deux casquettes pour un accompagnement sur mesure

Vous observez des dysfonctionnements mais ne savez pas comment les résoudre ?

CONSEIL & CONSULTING

- Audit terrain & diagnostic opérationnel
- Immersion dans votre établissement
- Observation en conditions réelles
- Diagnostic qualité & axes d'amélioration
- Plan d'action sur-mesure

Vos équipes (ou futures équipes) manquent de certaines compétences ?

FORMATION

- Formations sur-mesure pour vos équipes
- Accueil & relation client premium
- Posture & savoir-être professionnel
- Management & leadership
- Gestion des réclamations
- Formats adaptés (présentiel, distanciel, e-learning)

UNE MÉTHODE UNIQUE

Selon la formation, une immersion terrain de 48h peut être proposée dans votre établissement.

L'objectif sera de me substituer à vos clients, observer vos équipes, comprendre votre culture d'entreprise afin d'adapter chaque module à votre réalité.

Consulting Opérationnel : De l'observation à l'action



**Vous accueillez des clients ou des patients ?
Je vous aide à identifier vos axes d'amélioration
et à mettre en place des solutions concrètes.**

1. Immersion terrain

Je me mets à la place de vos clients et j'observe
votre réalité opérationnelle :

- Analyse des avis en ligne (commentaires positifs/négatifs)
- Observation des services en conditions réelles
- Évaluation de l'offre (carte, produits, parcours client)
- Rencontre avec vos équipes et votre direction

2. Diagnostic & Plan d'action

Je compile mes observations et je vous propose :

- Un diagnostic complet et objectif
- Des axes d'amélioration prioritaires
- Un plan d'action concret et réaliste
- Des recommandations opérationnelles adaptées à votre réalité

3. Validation & Mise en oeuvre

- Nous validons ensemble le plan d'action, puis :
- Je le présente à vos équipes
- Je les accompagne dans la mise en oeuvre (optionnel)
- Je reste disponible pour ajustements et suivi

Ce consulting s'adresse à **toutes les entreprises**
où l'accueil et l'expérience client/patient sont clés :

POUR QUI ?

- ✓ Restaurants, cafés, hôtels
- ✓ Cabinets médicaux, cliniques
 - ✓ Boutiques, showrooms
- ✓ Spas, centres de bien-être
- ✓ Espaces événementiels



Nos formations
**ACCUEIL &
RELATION CLIENT**

ACCUEIL CLIENT



**ACCUEIL
TÉLÉPHONIQUE**

**ACCUEIL & RELATION
CLIENT PREMIUM**

**SOIGNER SON APPARENCE PHYSIQUE
AU TRAVAIL (GROOMING)**

**FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL
ENTRANT, SUR SITE ET SORTANT**

**FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL ENTRANT,
SUR SITE ET SORTANT (MANAGERS
RÉFÉRENTS)**

**FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL DU
NOUVEAU COLLABORATEUR (RÉFÉRENTS)**

Formation

LES REGLES D'OR DE L'ACCUEIL

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les principes de l'accueil dans un établissement haut de gamme.
- Développer une communication adaptée et positive.
- Identifier et gérer les réclamations.



DURÉE

1 JOUR



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Posture professionnelle et première impression : langage non verbal, contact visuel, sourire et présentation pour incarner l'image de l'établissement.
- Communication positive et adaptée : développement d'une écoute active et d'un discours personnalisé pour chaque client, adapter son discours selon le profil client et créer une interaction fluide.
- Gestion des réclamations : identifier les signaux de mécontentement, désamorcer les tensions avec calme et professionnalisme.



Formation

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil téléphonique professionnel.
- Gestion positive des appels complexes et des réclamations.
- Fidélisation des clients et transformation de chaque appel en opportunité.



DURÉE

2 JOURS



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Maîtrise du ton, de la diction et de la courtoisie vocale, pour inspirer confiance dès le premier contact.
- Transformation de chaque appel en opportunité de fidélisation et de croissance.
- Gestion des réclamations téléphoniques avec efficacité et professionnalisme.

Formation

ACCUEIL & RELATION CLIENT PREMIUM



Objectifs pédagogiques

- Intégrer les codes du service d'excellence.
- Développer une relation client personnalisée et sincère.
- Anticiper les besoins pour créer une expérience mémorable.
- Maîtriser la gestion des réclamations et des situations délicates.



DURÉE

2 JOURS



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Les codes du service d'excellence : attention, discrétion, cohérence et lecture du client pour adapter posture et discours.
- Personnalisation et anticipation des besoins : créer une relation sincère, décoder les attentes implicites et offrir une expérience mémorable.
- Gestion des réclamations premium : désamorcer les tensions, transformer les situations délicates en opportunités de fidélisation.



Formation

SOIGNER SON APPARENCE PHYSIQUE AU TRAVAIL (GROOMING)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance de l'image professionnelle et son impact sur l'expérience client.
- Identifier les codes du luxe et les standards du grooming.
- Adapter son apparence aux exigences et à l'identité de l'établissement.
- Adopter une posture et une attitude professionnelle cohérentes avec son rôle.



DURÉE

2 JOURS



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Image professionnelle et codes du grooming : standards du luxe, hygiène, tenue vestimentaire, cohérence entre apparence et positionnement de l'établissement.
- Posture, gestuelle et maintien : langage corporel, présence, élégance sobre et impact psychologique de la présentation personnelle.
- Adaptation à l'identité de l'établissement : aligner son apparence avec la culture maison, exercices pratiques de posture et d'expression.

Formation

FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL ENTRANT, SUR SITE ET SORTANT



Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux d'un accueil entrant fluide et structuré
- Adapter sa posture sa communication et son attitude sur site
- Adapter un accueil sortant et un service après vente cohérents
- Gérer les situations inattendues avec calme et professionnalisme



DURÉE

2 JOURS



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Accueil entrant structuré : créez une première impression positive.
- Posture et communication sur site : adaptez votre attitude et votre communication pour maintenir la qualité du service.
- Accueil sortant et gestion des imprévus : clôturer positivement, gérer les situations inattendues avec calme.



Formation

FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL ENTRANT, SUR SITE ET SORTANT (MANAGERS)

Objectifs pédagogiques

- Piloter et garantir la qualité de l'accueil entrant, à chaque point de contact et sortant au sein de l'équipe.
- Développer une équipe d'accueil performante et autonome.
- Mettre en place des standards d'accueil et des procédures pour assurer un suivi client fluide et efficace.
- Savoir analyser, anticiper et gérer les situations imprévues.



DURÉE

**2 - 3
JOURS**



GROUPE
DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Piloter la qualité d'accueil : observation terrain, feedback constructif, définir et faire respecter les standards.
- Accompagner les équipes : posture exemplaire, coaching communication et attitude, développer l'autonomie.
- Gérer les imprévus et améliorer la satisfaction clients : anticipation des situations complexes, analyse les dysfonctionnements, outils de suivi.

Formation

FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL DU NOUVEAU COLLABORATEUR



Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux et impacts d'une intégration réussie
- Mettre en oeuvre une posture et une communication claire
- Structurer et planifier l'intégration
- Utiliser des outils de suivi adaptés pour accompagner le nouveau collaborateur dans le temps



DURÉE

2 JOURS



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Structurer l'arrivée : préparer l'intégration, immersion progressive, parcours d'accueil clair et motivant.
- Accompagner avec méthode : posture bienveillante, feedback régulier, techniques de motivation et reconnaissance.
- Suivre dans le temps : outils de suivi, évaluation post-intégration, ajustements pour fidéliser.

Formations SUR MESURE

Nos formations sur-mesure sont co-construites avec vous, après :

- Un audit terrain de 48h dans votre établissement
- Des entretiens avec votre direction et vos équipes
- Une analyse de vos besoins réels et de votre ADN de marque

Et comme chaque établissement est unique, **BTC by Ghita Bargach** propose également des **formations sur-mesure**, construites à partir de vos besoins réels, de votre concept et de votre culture maison.



Objectif

Créer un parcours de formation qui s'adapte à votre environnement, vos équipes et vos enjeux opérationnels.



Format

Durée variable de 2 à 15 jours, selon le niveau d'accompagnement souhaité.



Contenu possible

- Gestion des plaintes et communication client
- Formation de référents à l'accueil des nouveaux collaborateurs
- Management et posture d'encadrement
- Upselling et fidélisation
- Grooming



Tarif

Sur devis personnalisé, après entretien et audit des besoins.



Suivi post formation

ET APRÈS ?

Nos formations ne s'arrêtent pas ici. Chaque session donne lieu à un suivi terrain où je me déplace pour :

- Bénéficier de vos retours afin de faire évoluer le contenu des formations.
- Audit concret pour évaluer la progression, mesurer les résultats et ajuster si nécessaire.
- Permettre d'améliorer, ensemble, la qualité de l'accompagnement de votre établissement.

Former avec excellence.
Transmettre avec bienveillance.

BTC by Ghita Bargach s'engage à :

- Adapter chaque module à votre établissement et à votre culture.
- Créer un climat d'apprentissage bienveillant et exigeant.
- Rendre chaque formation applicable dès le lendemain sur le terrain.

Humanité

Fidélité

Excellence

CONTACT

contact@btcbygb.com

+212 663 618 717

+33 647 676 782

