



Be
Trained &
Consulted

Consulting & Formation en Hospitalité

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, Hotel du Collectionneur, Hôtel Martinez Cannes, Le Sofitel Montréal, Le Mas Candille, etc.**). 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.

Trois casquettes pour un accompagnement sur mesure

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

CONSEIL & CONSULTING

- Création de concept & positionnement
- Business plan & étude de rentabilité
- Optimisation des coûts & de la productivité
- Accompagnement ouverture & suivi des performances

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

FORMATION

- Accueil, expérience client & codes du luxe
- Séquences de service & techniques de vente
- Management, leadership & savoir-être
- Formations terrain 100 % sur mesure

RECRUTEMENT

- Recherche & sélection de profils
- Évaluation du savoir-faire & savoir-être
- Profils opérationnels, managers & direction
- Suivi après intégration

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.



Nos formations

Accueil & service



ACCUEIL CLIENT

**ACCUEIL
TÉLÉPHONIQUE**

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

ART DE LA TABLE ET ART DE RECEVOIR

LES FONDAMENTAUX DU ROOM SERVICE

UPSELLING ET PERFORMANCE

F&B LEADERSHIP PROGRAM

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.



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

1 JOUR



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.



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 en s'adaptant aux standards de l'hôtel
- Adopter une posture et une attitude professionnelle cohérentes avec son rôle.



DURÉE

1 JOUR



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- L'image professionnelle : codes du luxe, standards d'hygiène et tenue vestimentaire
- Posture, gestuelle et maintien : présence et élégance au service de l'établissement
- L'adaptation à l'identité maison : apparence, culture d'entreprise et cohérence de l'image
- Exercices pratiques : posture, expression et mise en situation



L'ART DE LA TABLE ET L'ART DE RECEVOIR

Objectifs pédagogiques

- Expliquer les origines, les codes de l'art de la table à la française et les standards du service haut de gamme
- Reconnaître les matériaux et évaluer la conformité d'un dressage de table selon les standards haut de gamme.
- Exécuter les techniques de service et de débarrassage en adoptant la gestuelle et la posture attendues.



DURÉE

1 JOUR



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- L'art de la table : histoire, codes et standards d'excellence
- L'art de recevoir: la posture et l'attitude professionnelle
- Matériaux, matières et codes du dressage haut de gamme
- Les techniques du service à l'assiette et du débarrassage

FONDAMENTAUX DU ROOM SERVICE



Objectifs pédagogiques

- Préparer et présenter un plateau ou un chariot selon les codes de l'établissement
- Adopter la posture, la discrétion et la communication adaptées à l'environnement chambre
- Gérer les demandes spécifiques et les situations imprévues avec réactivité et professionnalisme



DURÉE

2 JOURS



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Posture et discrétion en environnement chambre : adapter son attitude, sa communication et son apparence à l'intimité du client.
- Prise en charge de la commande et du service : de l'annonce à la livraison, fluidité, précision et élégance du geste.
- Gestion des demandes spécifiques et des imprévus : répondre avec réactivité et professionnalisme aux situations hors protocole.



UPSELLING & PERFORMANCE

Objectifs pédagogiques

- Identifier les opportunités d'upselling à chaque étape du parcours client
- Adopter une posture de conseil sincère sans pression commerciale
- Transformer chaque interaction en levier de satisfaction et de chiffre d'affaires



DURÉE

½ JOUR



GROUPE

DE 6 À 12 PERS.

Programme :

- Les opportunités du parcours client : identifier les moments clés pour proposer
- Les techniques de recommandation : mots justes, ton adapté et argumentation naturelle
- De la vente à la fidélisation : transformer la proposition en expérience mémorable

F&B LEADERSHIP PROGRAM



Objectifs pédagogiques

- Identité & Posture du Responsable de Point de Vente
- Gestion Opérationnelle et Management des Équipes
- Expérience Client et Supervision Opérationnelle



DURÉE

3 JOURS



GROUPE

DE 4 À 10 PERS.

Programme :

- Identifier son rôle, ses responsabilités et sa posture dans l'organisation du service
- Coordonner l'activité entre la salle, la cuisine et les services de l'hôtel
- Maîtriser la gestion opérationnelle : planning, procédures d'ouverture, de clôture et suivi de caisse
- Gérer les situations délicates et les imprévus avec réactivité et diplomatie
- Mobiliser et fédérer son équipe autour de l'excellence du service et de l'expérience client

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
- 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 GB 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

www.btcbygb.com

contact@btcbygb.com

+212 663 61 87 17