



الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٩٥٨٥٤٤+ +٩٥٤٤٥٠+ | +٤٤٤٥٠٤+ +٩٥٤٥٠+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024 ROADSHOW

*Ensemble pour le développement
durable de l'industrie hôtelière.*



*Monter en compétence,
gagner en compétitivité.*

DU 01 JUILLET AU 15 DÉCEMBRE 2024

FNIH CONNECT 2024

Bienvenue au Roadshow FNIH CONNECT 2024.

Cet événement a pour but de connecter les talents et les territoires, d'améliorer les compétences et de gagner en compétitivité.

Organisé par la **Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière (FNIH)** en collaboration avec les **Associations Régionales**, ce **Roadshow** parcourra toutes les régions du Maroc.

Il abordera des thématiques essentielles pour l'hôtellerie : **Expérience Client (UX-CX)** en Hôtellerie, **Durabilité et RSE en Hôtellerie**, **Protection du Consommateur**, **Protection des Données Personnelles**, **Organisation et Processus en Hôtellerie**...

FNIH CONNECT 2024 mettra également en avant des événements majeurs à venir comme **La Coupe d'Afrique 2025** et **YALLA VAMOS 2030**, démontrant l'importance de l'innovation et du développement durable. Le défi de réussir des événements de grande envergure au Maroc nécessite une préparation optimale pour offrir un service irréprochable, mettant en valeur l'hospitalité marocaine.

À travers des master classes, séminaires et workshops, **FNIH CONNECT 2024** permettra aux professionnels du secteur hôtelier de découvrir les meilleures pratiques, renforcer leurs compétences et améliorer l'efficacité opérationnelle.

Rejoignez-nous et devenez acteurs du changement avec **FNIH CONNECT 2024** pour:



M. LAHCEN ZELMAT

PRÉSIDENT FNIH

Ensemble pour le développement durable de l'industrie hôtelière.

L'ACCUEIL ET L'ART DU SERVICE : LE SERVICE DU CŒUR

- Comprendre les fondamentaux de l'étiquette et du protocole.
- Maîtriser les compétences de communication.
- Adopter des comportements appropriés en divers contextes.
- Développer des techniques de présentation personnelle.
- Renforcer les compétences en organisation d'événements.
- Gérer les situations délicates avec diplomatie.

LA RELATION CLIENT

- Sensibiliser l'ensemble du personnel à l'importance de la satisfaction client.
- Mettre en place des formations régulières sur les meilleures pratiques de service client.
- Encourager et valoriser la communication interne sur les retours clients.
- Créer des incitations pour compenser la performance axée sur le client.
- Intégrer les feedbacks clients dans les processus de prise de décision.
- Promouvoir un environnement de travail collaboratif centré sur le client.
- Développer des outils et des technologies pour améliorer l'expérience client.

ANIMATION ET LOISIRS

- Comprendre les droits et obligations des consommateurs dans le secteur de l'hôtellerie.
- Maîtriser les réglementations et normes en matière de protection du consommateur.
- Développer des compétences pour traiter les plaintes et les réclamations des clients de manière efficace.
- Adopter des pratiques transparentes et éthiques dans la communication avec les clients.
- Mettre en place des procédures pour garantir la sécurité et la satisfaction des clients.
- Sensibiliser le personnel hôtelier à l'importance de la protection du consommateur et au respect des standards de qualité.

DURABILITÉ ET RSE EN HÔTELLERIE

- Comprendre les principes de la durabilité et de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) dans le secteur de l'hôtellerie.
- Mettre en œuvre des pratiques durables pour réduire l'empreinte écologique de l'hôtel.
- Développer des politiques de RSE pour promouvoir le bien-être des employés et des communautés locales.
- Adopter des initiatives de gestion des ressources pour une utilisation efficace de l'énergie et de l'eau.
- Sensibiliser le personnel et les clients aux pratiques durables et à l'importance de la RSE.
- Mesurer et analyser l'impact des actions durables et des initiatives RSE pour améliorer continuellement les performances environnementales et sociales de l'hôtel.

PROTECTION DU CONSOMMATEUR

- Comprendre les droits et obligations des consommateurs dans le secteur de l'hôtellerie.
- Maîtriser les réglementations et normes en matière de protection du consommateur.
- Développer des compétences pour traiter les plaintes et les réclamations des clients de manière efficace.
- Adopter des pratiques transparentes et éthiques dans la communication avec les clients.
- Mettre en place des procédures pour garantir la sécurité et la satisfaction des clients.
- Sensibiliser le personnel hôtelier à l'importance de la protection du consommateur et au respect des standards de qualité.

ÉTIQUETTE ET PROTOCOLE

- Comprendre les principes fondamentaux de l'organisation et de la gestion des processus dans le secteur de l'hôtellerie.
- Identifier les processus clés dans les opérations hôtelières et optimiser leur efficacité.
- Développer des stratégies pour améliorer la coordination et la communication interdépartementales.
- Mettre en place des méthodes de travail standardisées pour garantir la qualité et la cohérence des services.
- Former le personnel sur l'utilisation efficace des systèmes et technologies hôtelières.
- Évaluer et ajuster continuellement les processus pour répondre aux besoins changeants des clients et aux exigences du marché.

EXPÉRIENCE CLIENT (UX-CX) EN HÔTELLERIE

- Comprendre les concepts fondamentaux de l'expérience client (CX) et de l'expérience utilisateur (UX).
- Identifier les attentes et les besoins des clients à chaque étape de leur parcours.
- Développer des stratégies pour améliorer l'expérience client à travers des services personnalisés et attentionnés.
- Utiliser des outils et des techniques pour mesurer et analyser la satisfaction des clients.
- Développer des compétences pour résoudre les problèmes et les plaintes des clients de manière proactive et efficace.
- Intégrer les retours des clients pour améliorer continuellement les services et les prestations de l'hôtel.

INNOVATION TECHNOLOGIQUE ET DIGITALE

- Intégrer des solutions technologiques innovantes dans la gestion hôtelière.
- Développer des stratégies numériques pour optimiser l'expérience client.
- Développer l'intelligence artificielle et les données pour fournir des services clients optimisés.
- Former le personnel aux nouvelles technologies et à la transformation numérique.
- Promouvoir la transition numérique vers les Objectifs de Développement Durable.

ORGANISATION ET PROCESSUS EN HÔTELLERIE

- Comprendre les principes fondamentaux de l'organisation et de la gestion des processus dans le secteur de l'hôtellerie.
- Identifier les processus clés dans les opérations hôtelières et optimiser leur efficacité.
- Développer des stratégies pour améliorer la coordination et la communication interdépartementales.
- Mettre en place des méthodes de travail standardisées pour garantir la qualité et la cohérence des services.
- Former le personnel sur l'utilisation efficace des systèmes et technologies hôtelières.
- Évaluer et ajuster continuellement les processus pour répondre aux besoins changeants des clients et aux exigences du marché.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- Comprendre les réglementations et législations relatives à la protection des données personnelles (RGPD, etc.).
- Identifier les types de données personnelles collectées dans le secteur de l'hôtellerie.
- Mettre en œuvre des politiques et procédures pour sécuriser les données personnelles des clients.
- Former le personnel hôtelier sur les bonnes pratiques en matière de gestion et de protection des données.
- Développer des stratégies pour répondre efficacement aux demandes d'accès, de rectification et de suppression des données des clients.
- Sensibiliser le personnel aux risques de sécurité et aux cybermenaces pour prévenir les violations de données.

Nos Partenaires:



ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DU TOURISME, DE L'ARTISANAT
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE



الكونفدرالية الوطنية للسياحة
ⵓⵏⵉⵙⴰⵊⴰ ⵜⴰⵏⵓⵔⵉⵙⵜ
Confédération Nationale du Tourisme



الجامعة الوطنية للجمعيات الجهوية لوكالات الاسفار المغربية
ⵓⵏⵉⵙⴰⵊⴰ ⵜⴰⵏⵓⵔⵉⵙⵜ ⵜⴰⵖⴰⵎⴰⵏⵜ ⵜⴰⵏⵓⵔⵉⵙⵜ
La Fédération nationale des associations régionales des agences de voyages du Maroc



CNT
ACADEMY



Fédération Nationale
des restaurants touristiques

Monter en compétence, gagner en compétitivité.



الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
ⵜⴰⵎⴰⵏⵜ ⵜⴰⵎⴰⵏⵜ ⵜⴰⵎⴰⵏⵜ ⵜⴰⵎⴰⵏⵜ
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE



f @ v in
#FNIHCONNECT

FNIHEVENTS.MA

www.fnih.ma