

CATALOGUE DE FORMATION



MANAGEMENT
Mentorship | Agility | Growth

L'ART DE
L'HOSPITALITÉ
D'EXCELLENCE

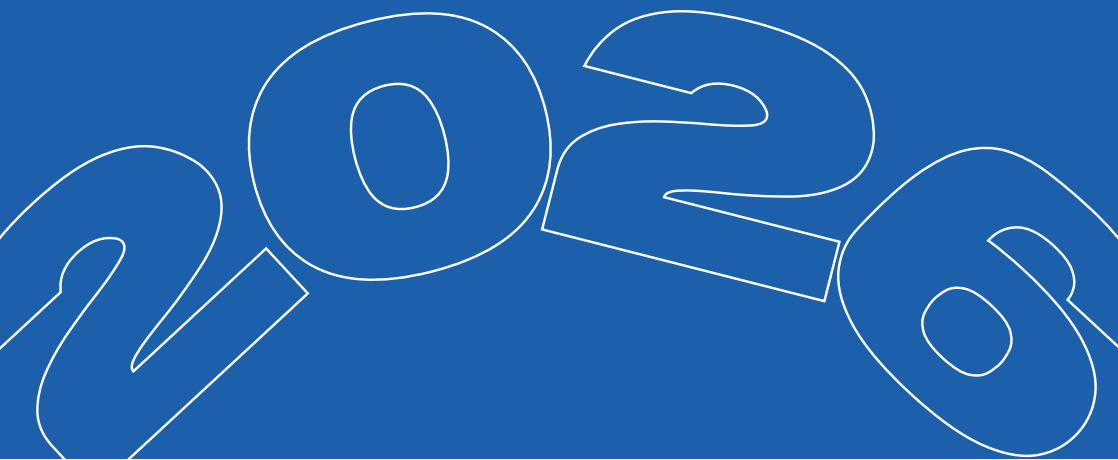


MANAGEMENT

Mentorship | Agility | Growth

CATALOGUE DE FORMATION

*Bienvenue dans le monde du possible,
il n'y a que des solutions*





Chez **MAG Management Groupe**, nous sommes convaincus que l'excellence en hôtellerie ne se standardise pas : elle s'incarne, Au-delà des procédures et des techniques, ce sont l'attitude, l'émotion et le sens du détail qui transforment un simple service en souvenir inoubliable.

Chaque interaction devient une opportunité de créer du lien, de marquer les esprits et de donner du sens au service.

Nous croyons fermement que le véritable luxe commence par l'humain. Inspirée des standards internationaux de l'hôtellerie, enrichie par l'âme marocaine, notre vision s'exprime à travers des valeurs fortes et universelles :

- **La main sur le cœur** : respect, sincérité et générosité maîtrisée
- **Le sourire** : langage universel de l'hospitalité
- **L'effet WOW** : surprendre avec subtilité et élégance
- **Les 5 sens** : créer une expérience émotionnelle complète et mémorable





MANAGEMENT
Mentorship | Agility | Growth

Notre Approche

*Bienvenue dans le monde du possible,
il n'y a que des solutions*

**Maîtrise des
standards
internationaux**

INTERNATIONAL
SERVICE STANDARDS
PROTOCOL
HYGIENE
GUEST ENGAGEMENT



**Hospitalité
marocaine
valorisée**



MANAGEMENT
Mentorship | Agility | Growth

**L'émotion au
cœur de la
performance**



**Apprentissage
par la pratique**





MANAGEMENT
Mentorship | Agility | Growth

Notre Ambition

*Bienvenue dans le monde du possible,
il n'y a que des solutions*



Des **Equipes** alignées, engagées et mémorables,
capables d'offrir **une hospitalité universelle**,
portée par une **signature marocaine**
authentique et distinctive.



HOUSEKEEPING ENTRETIEN

Service dédié à la propreté et à l'hygiène des espaces. Il assure le nettoyage, l'entretien et l'organisation des chambres et parties communes, Garantit le confort, la sécurité et la satisfaction des clients au quotidien.

- **Housekeeping World-Class**
- **Contrôle** Qualité & Inspection des Chambres
- **Les ABC du** nettoyage en chambre
- **Stimuler les 5 Sens** : l'effet WOW en chambre
- **Productivité** & Gestion du Temps
- **Gestion du Linge**, Buanderie & Uniformes
- **Prévention** des Accidents & Gestes et Postures



SERVICE EN SALLE & RESTAURATION

Assure l'accueil et le service des clients en salle. Veille à la qualité du service, à la présentation des plats et au respect des standards. Contribue à une expérience client agréable et professionnelle.

- **Culture & Hybridation :** Standards Internationaux & Hospitalité Marocaine Revisitée
- **Les 4 "P" de l'Excellence :** Posture, Politesse, Précision & Sourire Universel
- **Mindset Opérationnel :** "Le Client est Roi, l'Entreprise est Reine"
- **L'Effet WOW & Les 5 Sens :** Théâtralisation du Service et Expérience Émotionnelle
- **Vente Expert & Storytelling :** Upselling, Cross-selling & Mise en Valeur des Produits



SERVICE EN SALLE & RESTAURATION

Assure l'accueil et le service des clients en salle. Veille à la qualité du service, à la présentation des plats et au respect des standards. Contribue à une expérience client agréable et professionnelle.

- **L'Art de l'Alternative :**

Communication Positive &
Gestion des Ruptures (Cuisine &
Bar)

- **Signature Morning :** L'Excellence
du Service Petit-Déjeuner &
Brunch

- **Bar & Tendances : Mixologie**
Classique, Moderne & "No-Low"

- **Gestion des Situations Difficiles**
: Réclamations, Conflits &
"Service Recovery"

- **Responsabilité F&B :** Hygiène
(HACCP), Organisation & Lutte
Anti-Gaspillage



EXPÉRIENCE CLIENT & HOSPITALITÉ

Met le client au cœur de chaque interaction. Vise à offrir un accueil chaleureux, personnalisé et attentif. Garantit satisfaction, fidélisation et image positive de l'établissement.

- **L'ADN de l'accueil :** Entre ancrage culturel et standards internationaux
- **Signature Émotionnelle :** Main sur le cœur, Sourire & communication situationnelle
- **Grooming & Savoir-Vivre :** L'Élégance, l'Étiquette et la Présentation comme Signature de Marque.
- **Protocoles VIP & Confidentialité :** L'Art d'accueillir les Hautes Personnalités
- **Première et dernière** impression



EXPÉRIENCE CLIENT & HOSPITALITÉ

Met le client au cœur de chaque interaction.
Vise à offrir un accueil chaleureux, personnalisé et attentif. Garantit satisfaction, fidélisation et image positive de l'établissement.

- **Ambassadeur de Destination :**

Conciergerie Moderne & Storytelling Local (Faire vivre la ville et la culture au client).

- **Intelligence Culturelle :**

Communication Interculturelle & Accueil Inclusif (Multiculturel)

- **Maîtrise Relationnelle :** Gestion des Clients Exigeants & Situations Délicates

- **Parcours client :** de l'arrivée à l'incitation à revenir

- **Bien-Être & Tendances :**

L'Excellence du "Sleep Tourism"



MANAGEMENT & LEADERSHIP

Encadre, motive et coordonne les équipes au quotidien.

Assure l'organisation, la performance et le respect des objectifs.

Inspire par l'exemple et développe un esprit d'équipe durable.

- **Middle Management** : comment affirmer sa posture ?
- **Leadership Opérationnel** en Hôtellerie
- **Néo-Leadership** : Du Manager au Coach Inspirant
- **Impulser** la Dynamique Collective
- **Motivation** Durable & Engagement des Équipes
- **Gestion** des Conflits & Intelligence Émotionnelle
- **Management** de la Performance
- **Management** par l'Exemplarité, la Posture & le Sourire
- **Formation des Formateurs** – Développer les Leaders de Demain



SOFT SKILLS & DÉVELOPPEMENT HUMAIN

Développe les compétences humaines et relationnelles.

Renforce la communication, l'intelligence émotionnelle et l'adaptabilité.

Favorise l'épanouissement personnel et la performance collective.

- **Intelligence Émotionnelle**

Appliquée aux Métiers de l'Hôtellerie

- **Communication** Consciente & Non Violente (CNV)

- **Santé Mentale** au Travail :

Gestion du stress, Prévention du Burnout et des Maladies Silencieuses

- **Gestes, Postures &** Prévention des Maladies Chroniques

- **Confiance** en Soi & Stabilité Émotionnelle

- **Travail en Équipe**, Coopération & Esprit de Service



QUALITÉ, HYGIÈNE & SÉCURITÉ

Veille au respect des normes et procédures en vigueur.

Garantit un environnement sain, sécurisé et conforme aux standards.

Contribue à la prévention des risques et à l'amélioration continue.

- **Normes** d'Hygiène & Sécurité
- **HACCP &** Sécurité Alimentaire
- **Prévention** des Risques Professionnels
- **SST** – Sauveteur Secouriste du Travail
- **Sécurité** Incendie & Exercice d'Évacuation
- **Gestion** des Situations d'Urgence
- **Audits** Internes & Contrôle Qualité
- **Traçabilité** des Produits
- **Maintenance** Préventive & Curative



VENTE, PERFORMANCE & CASH MANAGEMENT

Développer les ventes tout en optimisant la performance commerciale et financière. Assurer une gestion rigoureuse de la trésorerie pour garantir la rentabilité et la stabilité. Analyser les indicateurs clés afin de piloter efficacement la croissance et la prise de décision.

- **Techniques de Vente & Relation Client**
- **Upselling & Cross-selling en Hôtellerie**
- **Excellence Commerciale & Culture Résultat**
- **Fidélisation Client & Programmes spéciaux**
- **Stratégies de Vente & Développement du CA**
- **Négociation Commerciale & Closing en Hôtellerie**
- **Techniques de Recouvrement & Gestion des Impayés**
- **Gestion des Débiteurs & Suivi des Encaissements**



DIGITAL & SYSTÈMES D'INFORMATION (IT)

Piloter la transformation digitale et l'optimisation des outils technologiques.
Assurer la performance, la sécurité et la fiabilité des systèmes d'information.
Accompagner les équipes dans l'innovation digitale au service de l'efficacité et de la croissance.

- **Communication** Digitale en Environnement Hôtelier
- **Introduction** à l'IA pour l'Hôtellerie
- **Automatisation** des Processus & Outils Digitaux
- **Personnalisation** de l'Expérience Client par la Data
- **Sécurité** des Données & Bonnes Pratiques Digitales
- **Culture Digitale** pour Managers & Équipes Opérationnelles



MARKETING, E-REPUTATION & IMAGE DE MARQUE

Développer des stratégies marketing efficaces pour accroître la visibilité et l'impact de la marque.

Gérer l'e-réputation en surveillant, protégeant et valorisant l'image en ligne.

Construire une image de marque forte, cohérente et durable, inspirant confiance et crédibilité.

- **Gestion** de l'E-réputation & Avis Clients
- **Marketing** Digital Hôtelier & Réseaux Sociaux
- **Stratégie** de Contenu & Storytelling de Marque
- **Image** de Marque & Positionnement Hôtelier
- **Gestion** des Crises de Réputation en Ligne
- **Influence** Digitale & Relations Médias



CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT (CXM) & SUIV CLIENT

Concevoir et piloter des parcours clients fluides, cohérents et mémorables. Assurer un suivi client personnalisé pour renforcer la satisfaction et la fidélisation. Analyser les retours et indicateurs afin d'améliorer en continu l'expérience globale.

- **Parcours** Client & Expérience
Omnicanale
- **Gestion** du SAV & Traitement des
Réclamations
- **Tracking** Client & Suivi de la
Satisfaction
- **CRM** Hôtelier & Exploitation des
Données Clients
- **Analyse** des Retours Clients &
Amélioration Continue
- **Fidélisation** Active & Relation
Client Long Terme



RSE & HOSPITALITÉ DURABLE

Intégrer des pratiques responsables et éthiques au cœur des activités. Promouvoir une hospitalité respectueuse de l'environnement, des équipes et des communautés locales. Créer une valeur durable en conciliant performance, bien-être et impact positif.

- **RSE** en Hôtellerie & Restauration
- **Sobriété** Énergétique & Gestion de l'Eau
- **Zéro** Déchet & Réduction du Plastique
- **Lutte** contre le Gaspillage Alimentaire
- **Achats** Responsables & Circuits Courts
- **Sensibilisation** Environnementale du Personnel
- **Éco-gestes** au Quotidien
- **Responsabilité** Sociale
- **Hospitalité** Durable & Image de Marque



SPA, WELLNESS & BEAUTÉ

Offrir des expériences de bien-être haut de gamme axées sur la détente et l'équilibre.

Maîtriser les techniques de soins, de relaxation et de mise en beauté.

Garantir un service personnalisé alliant qualité, hygiène et excellence de l'accueil.

- **L'Art du Hammam Royal :**

Maîtriser le Rituel Ancestral & le Gommage Signature

- **Posture du Thérapeute :**

"L'Intelligence de la Main",
Écoute Corporelle & Discrétion
Absolue

- **Éthique du Soin & Respect de l'Intimité :** La Déontologie du Bien-Être

- **Parcours Client Spa 5 Étoiles :**

De l'Accueil Chaleureux à la Tisane de Départ



SPA, WELLNESS & BEAUTÉ

Offrir des expériences de bien-être haut de gamme axées sur la détente et l'équilibre.

Maîtriser les techniques de soins, de relaxation et de mise en beauté.

Garantir un service personnalisé alliant qualité, hygiène et excellence de l'accueil.

- **Vente Émotionnelle & Retail :**

Conseiller les Produits Beauté pour prolonger l'expérience chez soi

- **Hygiène & Standards de Luxe :**

PMise en Place Impeccable

- **Soins Holistiques & Gestion du**

Stress : Au-delà du Massage, la Reconnexion Corps-Esprit

- **L'Alchimie des Ingrédients**

Marocains : Argan, Ghassoul, Fleur d'Oranger (Storytelling & Bienfaits)

- **Gestion des Plaintes au Spa :**

Transformer une insatisfaction en moment de détente



BACK-OFFICE & SUPPORT

Assurer la gestion administrative et opérationnelle avec rigueur et efficacité.

Soutenir les équipes terrain pour garantir la fluidité des processus internes.

Optimiser l'organisation et le suivi afin d'améliorer la performance globale.

- **RH & Organisation**
- **RH & Gestion des contrats**
- **Lean Management & Excellence opérationnelle**
- **Finance, Fiscalité, Gestion & Performance**



RH & ORGANISATION

Gérer et développer le capital humain au cœur de la performance.

Structurer l'organisation, les processus et les compétences.

Favoriser un climat de travail sain, motivant et aligné avec la stratégie.

- **Le Service Client Interne :** La Symétrie des Attentions
- **Communication Transversale :** Briser les Silos Front / Back Office
- **Recrutement & Onboarding**
Signature : L'Accueil des Nouveaux Talents
- **Gestion du Temps** & des Priorités en Environnement Hôtelier



RH & GESTION DES CONTRATS

Assurer la gestion administrative et juridique des contrats du personnel.
Veiller à la conformité réglementaire et au respect des procédures internes.
Accompagner les collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel.

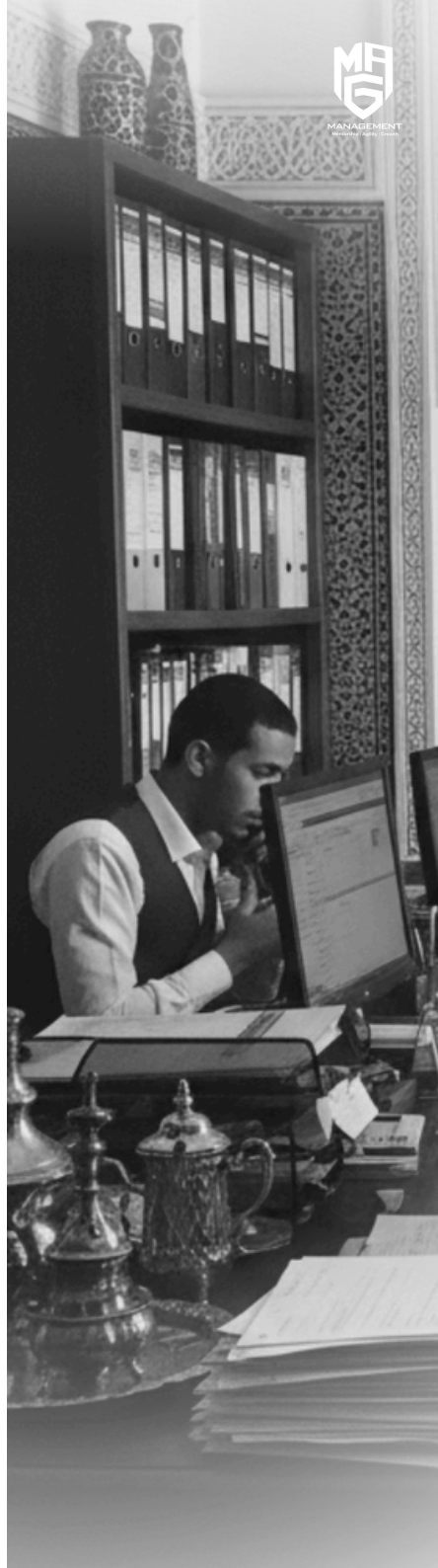
- **Gestion des Contrats de Travail en Hôtellerie**
- **Contrats Intérimaires :** Cadre Légal, Obligations & Bonnes Pratiques
- **Gestion des Contrats de Travail des Salariés Étrangers**
- **Recrutement International & Autorisations de Travail**
- **ANAPEC & Dispositifs d'Insertion :** Recruter en Toute Conformité
- **Gestion Administrative du Personnel & Dossiers RH**
- **Sécurisation des Pratiques RH & Réduction des Risques Sociaux**



LEAN MANAGEMENT & EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Optimiser les processus pour réduire les gaspillages et améliorer l'efficacité.
Instaurer une culture d'amélioration continue axée sur la qualité et la performance.
Atteindre l'excellence opérationnelle au service de la satisfaction client et des résultats durables.

- **Lean Management en Hôtellerie :**
Optimiser sans Dégrader le Service
- **Réduction** des Gaspillages &
Fluidité des Parcours Clients et
Collaborateurs
- **Amélioration** Continue & Culture
du Progrès Terrain (Kaizen Hôtelier)



FINANCE, FISCALITÉ, GESTION & PERFORMANCE

Piloter les ressources financières et optimiser la performance globale. Assurer la conformité fiscale et une gestion rigoureuse des coûts.

Analyser les indicateurs clés pour soutenir la rentabilité et la prise de décision.

- **Finance pour Non-Financiers :**

Comprendre la Rentabilité
Hôtelière

- **Lecture des Indicateurs Financiers**
& Aide à la Décision Managériale

- **Fiscalité Hôtelière & Restauration :**
Fondamentaux pour Managers

- **Loi de Finances 2026 :** Impacts
Opérationnels & Fiscaux pour
l'Hôtellerie

- **Pilotage Budgétaire,** Coûts &
Marges en Environnement Hôtelier





MANAGEMENT
Mentorship | Agility | Growth

Les Standards

MAG Management

*Bienvenue dans le monde du possible,
il n'y a que des solutions*

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



Chez **MAG Management** , nous ne proposons pas uniquement des formations.

Nous mettons en place un dispositif global de performance, fondé sur des standards clairs, une charte qualité exigeante et un accompagnement opérationnel de bout en bout.

GARANTIR UN IMPACT RÉEL SUR LES COMPÉTENCES, LES COMPORTEMENTS ET LA PERFORMANCE TERRAIN.

l'engagement.

STANDARDS & PRINCIPES MAG MANAGEMENT



Nos interventions reposent sur des principes structurants :

- **Alignement** avec les standards internationaux de l'hôtellerie
- **Adaptation** aux réalités opérationnelles de votre établissement
- **Intégration** de la culture de service & d'excellence
- **Orientation** résultats mesurables
- **Approche** humaine, terrain et pragmatique

CHAQUE FORMATION EST CONÇUE SELON UNE CHARTE QUALITÉ MAG, GARANTISSANT :

- Cohérence pédagogique,
- Qualité des contenus,
- Applicabilité immédiate,
- Suivi post-formation.



CHARTRE QUALITÉ DE FORMATION

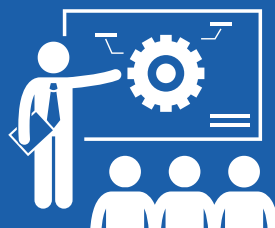
La Charte Qualité MAG Management Groupe repose sur :

- **Objectifs pédagogiques** clairs et validés en amont
- **Contenus adaptés** au niveau des participants
- **Méthodes actives** (mises en situation, cas réels, ateliers)
- **Évaluation** systématique des acquis
- **Suivi** et **accompagnement** après la formation

SÉLECTION RIGOUREUSE DES FORMATEURS

Pour chaque action de formation, nous mettons à votre disposition :
Minimum 3 CV de formateurs spécialisés dans la thématique
Profils validés selon :

- Expertise métier,
- Expérience terrain,
- Pédagogie adaptée aux adultes,
- Connaissance du secteur hôtelier



RÉUNION DE CADRAGE PRÉALABLE



Avant toute intervention, une réunion de cadrage est systématiquement organisée afin de :

- **Clarifier** vos objectifs stratégiques,
- **Définir** la cible exacte,
- **Adapter** le contenu à votre contexte,
- **Valider** les indicateurs de succès.

UN RESPONSABLE MAG DÉDIÉ AU SUIVI OPÉRATIONNEL

MAG Management Groupe désigne une personne référente dédiée, chargée de :

- coordonner l'ensemble des formations,
- assurer le lien entre formateurs et établissement,
- suivre le déroulement opérationnel,
- garantir le respect des standards MAG.

**Un interlocuteur unique pour plus
d'efficacité et de réactivité.**

Selon votre accord, nous assurons :

- Prises de photos pédagogiques,
- Captation vidéo de séquences clés,
- Supports de valorisation interne ou institutionnelle.

Objectif : capitaliser, valoriser et tracer les actions de formation.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES PERSONNALISÉS

Chaque formation donne lieu à :

- un support PDF professionnel,
- adapté à la charte graphique de votre établissement,
- clair, structuré et exploitable sur le terrain.

Suivi post-formation & Ancrage des acquis

Afin de prolonger l'effet de la formation et d'assurer un ancrage durable des compétences, un groupe WhatsApp professionnel dédié peut être mis en place pour :

- **Assurer** le suivi post-formation,
- **Partager** les bonnes pratiques et retours d'expérience,
- **Rappeler** les engagements pris en formation,
- **Accompagner** les équipes dans l'application terrain.

SUIVI ADMINISTRATIF COMPLET DE LA FORMATION



MAG Management prend en charge l'intégralité du suivi administratif, incluant :

- Gestion de la demande de formation,
- Attestations de présence et de réussite,
- Procédures GIAC,
- Suivi OFPPT,
- Montage des dossiers,
- Suivi du remboursement .
- Assistance au contrôle à posteriori

DES FORMATIONS STRUCTURÉES, SUIVIES & ORIENTÉES RÉSULTATS.



MANAGEMENT

Mentorship | Agility | Growth