

NOVIAL

*facilitation en stratégie, management et développement personnel
coaching - team building - conseil - formation*

*entraînement individuel - dynamique des équipes
optimisation des processus et des performances*

Création de liens



Le Pack-Hôtel ®



présentation

- Bienvenue dans votre nouvel environnement d'accompagnement au profit du fonctionnement et du développement de votre établissement.
- J'ai eu l'idée de créer ce package en réunissant mes compétences en stratégie, management, qualité et développement personnel mais aussi certaines de mes appétences tournées vers l'environnement du luxe, du service et de la satisfaction client que j'ai découverts initialement et de façon transverse dans le monde industriel de haute technologie et dans les relations internationales.
- Vous allez découvrir quatre modules complémentaires abordant certains de vos besoins autour des thèmes de la formation, du coaching, de l'assistance et du conseil et avec des méthodes connues ou innovantes.
- Mon équipe et moi-même restons à votre disposition pour vous en parler de vive voix.



Les 4 piliers du Pack-Hôtel

Une approche globale sur nos métiers et votre environnement pour votre fonctionnement et le développement de votre établissement

- formation en management et approche client

- coaching de développement individuel et d'équipe



- Coaching, conseil en stratégie & développement

- conseil en organisation

fcharles@novial.fr site : www.novial.fr



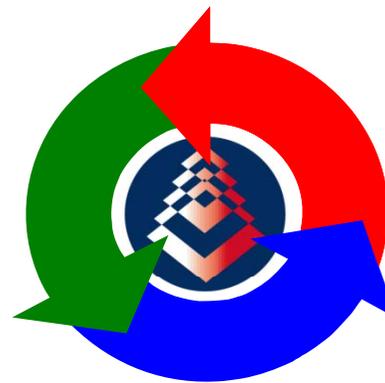
Les méthodes d'intervention

NOVIAL vous propose une complémentarité de natures d'interventions individualisées ou mixées pour développer et optimiser les performances de l'individu, de l'équipe et de la structure dans son fonctionnement comme dans son développement

- coaching de développement individuel et d'équipe (atteinte d'objectif et performance avec potentiel humain et méthode)

- coaching stratégique, opérationnel et d'affaires (atteinte d'objectif et performance avec potentiels structurel, métier, humain et méthode)

Vous choisissez



vos ou vos prestations

- conseil et assistance (apport de solutions ponctuelles)

- Formation (transmission ponctuelle de savoirs)

- Team-building & management (découvrir et mieux retenir par une activité)

- Animation (faire ponctuellement ressortir et partager des solutions)

- Industrie, hôtellerie, agriculture, banque & assurances
- Administrations et collectivités, défense, luxe



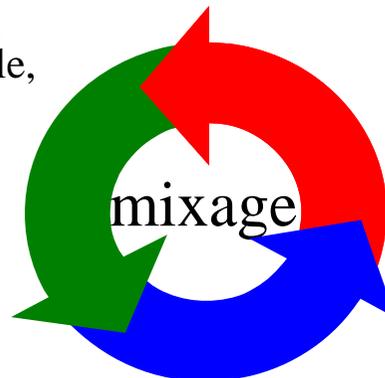
L'approche transverse SPM[®] de NOVIAL

Considérant que certains cherchent des concepts Stratégiques, d'autres des Processus, d'autres du Mental, NOVIAL a créé le système « SPM »[®] (Stratégie, Processus, Psychologie, Management, Mental) applicable de façon indifférenciée, simple et efficace à l'intérieur ou en dehors de leur champ d'application naturel (par exemple : la stratégie sera utilisée pour le coaching stratégique mais également pour le développement personnel et a contrario la psychologie le sera pour l'humain mais également pour le processus et la stratégie) pour vous accompagner au mieux dans l'analyse de la demande, la compréhension de l'environnement, le diagnostic, le questionnement, l'écoute, la remise en question, l'identification des facteurs clés et des points durs et **l'atteinte de vos objectifs**. SPM est utilisé par des coachs et consultants labellisés.



outils de Processus :
MCO, AMDEC,
SMART, Ishikawa,
Analyse Fonctionnelle,
5M, 5S, ingénierie
concourante...

**outils d'analyse
Stratégique, de
marketing et de
politique générale :**
SWOT, LCAG,
matrices BCG,
TOB..



outils de Management :
blason, matrice de
connaissance, vision
partagée, écoute active,
curseur, autonomie,
reconnaissance...

**outils Mentaux et de
Psychologie :** PNL, AT,
MBTI, Team
Management System,
Process Comm,
Ennéagramme..



● formation en management et en approche client

● Coaching

- Vous aider à définir et accompagner vos objectifs de vente et de satisfaction client
- Interventions sur l'équipe et/ou de façon individuelle

● Conseil & animation

- Réaliser pour vous des prestations de «client mystère»
- Réaliser un audit « approche client » de votre établissement
- Animer vos réunions opérationnelles
- sur la base de notre label satisfaction client avec une triple notation (environnement, conseil) et du modèle SPM NOVIAL (voir plus loin) pouvant s'intégrer dans les nouvelles normes qualité de classement des hôtels de tourisme (équipements, service au client, accessibilité et développement durable) référencement prévu chez ATOUT FRANCE



● Formation (voir planches suivantes)

- Vous former à nos techniques mixtes dur l'approche client sur la base d'éléments techniques et théoriques et du modèle SPM
- Référencé FAFIH



Management individuel (CM 1) ®



- **Objectifs** : être capables d'identifier, de comprendre, d'anticiper et de faciliter les **mécanismes individuels** afin de rendre plus efficace le fonctionnement des organisations pour une meilleure atteinte des objectifs.
- acquérir la notion de coaching, d'accompagnement, la boîte à outils SPM ® pour la personne (Stratégie, Process, Psychologie, Management, Mental) et son applicabilité transverse
- maîtriser un certain nombre de méthodes et outils : la posture de coach, les principes stratégiques essentiels, la connaissance de soi, la confiance, la dépendance, les méconnaissances, les 3P, les transactions, les zones de la relation, l'écoute active, les émotions, les signes de reconnaissance, la définition d'objectif, le deuil, les différences d'identité et de fonctionnement, les différences relationnelles et transactionnelles, la pensée positive, la structuration du temps, les jeux, la relation et son environnement.
- **méthodes pédagogiques**: exposés théoriques simples, fils rouges pratiques, liens permanents entre les outils et les réalités de l'environnement considéré. Apprentissage interactif, mises en situation, utilisation de cas.
- **supports pédagogiques** : vidéo projection, de tableau de papier, de blocs notes, de documents papiers mais aussi de clés USB, et du booklet mémos ® NOVIAL approprié
- formation certifiante NOVIAL ®
- admission après entretien préalable
- dirigeants, managers, cadres, coachs ou toute personne désirant acquérir le modèle SPM ® sur le management individuel
- **6 x 2 jours sur 6 mois**
- **Paris, Marseille ou Dijon**
- **Intervenant : François CHARLES et coach certifié NOVIAL psychologie**
- Tarifs HT : I : 3600 € - II : 3000 € III : 2400 € IV : 1800 €



Management collectif (CM 2) ®



- **Objectifs:** être capables d'identifier, de comprendre, d'anticiper et de faciliter les **mécanismes de groupe** afin de rendre plus efficace le fonctionnement des organisations pour une meilleure atteinte des objectifs.
- acquérir la notion de coaching, d'accompagnement, la boîte à outils SPM ® pour le groupe (Stratégie, Process, Psychologie, Management, Mental) et son applicabilité transverse
- maîtriser un certain nombre de méthodes et outils : Diagnostic d'équipe et de groupe, imbrication du suivi individuel et collectif, règles de fonctionnement, style de management, notions d'équipe performante, de manager porteur de sens, de diagnostic de processus, matrice MCO NOVIAL, ...) les différentes perceptions d'apprentissage, de changement, de communication, d'innovation, de leadership, de motivation, la Théorie Organisationnelle de Berne, la résolution de problèmes.
- avoir suivi CM1 ou MTI sera un plus pour une meilleure compréhension des fonctionnements à partir des profils psychologiques
- **méthodes pédagogiques:** exposés théoriques simples, fils rouges pratiques, liens permanents entre les outils et les réalités de l'environnement considéré. Apprentissage interactif, mises en situation, utilisation de cas.
- **supports pédagogiques :** vidéo projection, de tableau de papier, de blocs notes, de documents papiers mais aussi de clés USB, et du booklet mémos ® NOVIAL approprié
- formation certifiante NOVIAL ®
- admission après entretien préalable
- dirigeants, managers, cadres, coachs ou toute personne désirant acquérir le modèle SPM ® sur le management collectif.
- **6 x 2 jours sur 6 mois**
- **Paris, Marseille ou Dijon**
- **Intervenant : François CHARLES et coach certifié NOVIAL communication**
- Tarifs HT : I : 3600 € - II : 3000 € III : 2400€ IV : 1800 €



approche client (CAC) ®



- **Objectif : être capable de gérer toute situation de relation client de façon individuelle ou collective pour travailler de façon performante**
- check-list du succès sur les motivations et les besoins du client, méthodes d'atteinte d'objectifs individuels et collectifs, notion d'équipe performante, analyse des processus et de l'organisation, (gestion des files, des flux, partage des tâches...), préparation des prises de fonction, passage de témoin entre collaborateurs, retour et partage d'expérience sur des éléments d'amélioration
- **utilisation de techniques relationnelles** pour mieux se connaître soi-même et mieux fonctionner avec son client : typologies de personnalité éléments observables, les huit zones de l'écoute active, notion d'identité, les éléments observables, l'ascenseur de la communication transactionnelle, l'interdépendance
- **compréhension des jeux et des manipulations** pour la gestion des conflits, éléments de négociation, gestion des émotions et du deuil de la situation vécue
- **méthodes pédagogiques:** exposés théoriques simples, fils rouges pratiques, liens permanents entre les outils et les réalités de l'environnement considéré. Apprentissage interactif, mises en situation, utilisation de cas.
- Outils : modèle SPM dont MBI, Enneagramme, Process comm, PNL
- **supports pédagogiques :** vidéo projection, de tableau de papier, de blocs notes, de documents papiers mais aussi de clés USB, et du booklet mémos ® NOVIAL approprié
- **public :** tout personnel concerné par les relations, la vente, la communication commerciale, l'accueil, le lobbying
- **2 x 2 jours**
- **Paris, Lyon, Dijon**
- **Intervenant : François CHARLES et consultant certifié NOVIAL communication**
- Tarifs HT : I : 1200 € - II : 1000 € - III : 800 € IV : 600 € + frais de restauration





LABEL QUALITE SATISFACTION CLIENT

PARCE QUE VOTRE CLIENT EST L'ELEMENT LE PLUS PRECIEUX

- **OBJECTIFS :**

Apporter au consommateur un indicateur qualitatif quant à l'environnement, à l'accueil et au conseil qu'il va rencontrer ou qu'il recherche

- **Système de notation :**

Triple notation de A à D d'après questionnaires remplis sur site et/ou par courrier et/ou par mail sur :

- **L'environnement global**

décoration intérieure, emplacement, luminosité, agencements, rangement, étiquetage, propreté, vétusté, fond musical, senteur, présence de services annexes ;

- **L'accueil**

spontanéité, discours, sourire, tenue ;

- **Le conseil**

disponibilité, écoute, compréhension, orientation,

- Les lettres sont obtenues après appréciation notée de zéro à 10 selon un barème (0 à 5 : plutôt mauvais, 6 à 10 : plutôt moyen, 11 à 15 : plutôt bien 16 à 20 : plutôt très bien) puis par l'obtention d'une moyenne (de 0 à 5 = D ; de 6 à 10 = C ; de 11 à 15 = B ; de 16 à 20 = A)
+ commentaires personnalisés

- **Diffusion :**

Un macaron est décerné avec notation et année d'audit, avec également insertion sur le site NOVIAL

- **Fréquence de notation :**

Notation possible chaque année avec mention de l'année de labellisation

- **Complément d'intervention :**

Compte rendu des remarques et préconisations



● coaching de développement personnel et team building

● Coaching pour vos problématiques personnelles dans votre cadre professionnel :

- approche globale d'identité,
- problématique de relation, de management
- accompagnement de leadership, de structure,
- optimisation de carrière

● Pour vos problématiques de régulation et de dynamique de groupe

- diagnostic d'équipe et de groupe, imbrication du suivi individuel et collectif, règles de fonctionnement, style de management, notions d'équipe performante, de manager porteur de sens, de diagnostic de processus, matrice MCO NOVIAL, ...) les différentes perceptions d'apprentissage, de changement, de communication, d'innovation, de leadership, de motivation, la Théorie Organisationnelle de Berne, la résolution de problèmes.
- utilisation des trainings de formation transverses
- capitalisation des potentiels sur la base des Team Building NOVIAL « Activités & Brain » (planche suivante)



IV - Les trainings « outils transverses »

Mieux se connaître, fonctionner, communiquer et travailler ensemble

- **Manager avec les fables (MF) ®** p.25
- **le MBTI / CCTI (MTI) ®** p.26
- **le Team Management System (TMS) ®** p.27
- **l'Ennéagramme (ME) ®** p.28
- **la Process Communication (MPC) ®** p.29
- **Les jeux** p.30
- **La Théorie Organisationelle de Berne** p.31



Les team-building «activité & brain»[®] **NOVIAL**[®]



Découvrez le développement personnel et collectif ou travaillez votre stratégie et vos opérations en mixant et en créant des liens entre activités et management

Animation NOVIAL
Utilisez votre DIF

parler stratégie en parcourant les grandes batailles : Austerlitz et Waterloo, 1870, la Grande Guerre, ligne Maginot, Débarquement



photos NOVIAL

découvrez vous avec le golf
(voir planche suivante)



photos NOVIAL

Découvrir et mémoriser les différences avec un fil rouge original le jeu (casino) - l'oenologie
La cuisine - La création de parfum
l'art, les jeux de rôle (Kaamelott)

Participez à une activité en matinée et découvrez vos polarités de Jung ou d'autres outils l'après midi par retour d'expérience de la matinée

Processus : réaliser une action le temps d'une croisière sur pénichette ou Clubmed2 en Méditerranée)



photos Club Med

Comprendre d'autres styles de management et d'atteinte d'objectifs avec d'autres cadres de référence : le sport automobile, la vigne ...



Découvrez nos séminaires de 3 à 5 jours vendanges & brain en Bourgogne et dans le Jura
Matinées de vendange, après midi de décryptage management, soirées culturelles

parler mémoire et identité d'entreprise à travers l'archéologie



contact@novial.fr
www.novial.fr



● Coaching, conseil en stratégie & développement

● Coaching :

- Vous aider à définir et accompagner votre positionnement vos choix et objectifs de concurrence, de positionnement et de développement
- à l'aide des outils et méthodes du modèle SPM NOVIAL
- sur la base des compétences et expériences dans le domaine du luxe et de l'industrie de haute technologie

● Conseil

- Vous accompagner dans vos démarches de lobbying vers les institutions nationales et internationales
- ainsi que pour vos actions d'ambassadeur d'entreprise
- Animer vos réunions de réflexions opérationnelles



● Coaching & conseil en organisation

● **Coaching :**

- Vous aider à définir et accompagner votre fonctionnement structurel et vos objectifs d'optimisation de processus
- à l'aide des outils et méthodes du modèle SPM NOVIAL et de la théorie des organisations (leadership, structure, membres, activités, environnement)

● **Conseil :**

- Vous éclairer sur les différentes formes de structures organisationnelles rencontrées en entreprise
- Animer vos réunions de réflexions opérationnelles
- À l'aide du support NOVIAL de politique générale d'entreprise



Quelques références dans l'hôtellerie et le réceptif

- Groupe Emeraude
- 2 palaces
- 3 restaurants
- Enseignement luxe et hôtellerie
- Ingénierie globale de création d'un hôtel 4* et SPA
- Référencé FAFIH



Vos contacts

NOVIAL

François CHARLES

Associé gérant

facilitation stratégique et opérationnelle

Coaching individuel et d'équipes - Conseil - Formation

33, rue Galilée F – 75116 PARIS

Tel : 00 33 (0)1 44 43 53 61

Tel : 00 33 (0)6 60 26 71 91

Fax : 00 33 (0)1 47 23 68 14

fcharles@novial.fr site : www.novial.fr

SARL au capital de 11000 euros - RCS PARIS 504994377

