



Conférence

La culture d'hospitalité au service de la mobilisation

7 novembre 2023

par Mélody Lardin

www.mleadercoach.com

Enchantée!



Une solution:

Innover en revenant à la base :
l'humain, la communauté, la connexion.



Réinventer le concept de l'hospitalité pour en faire une approche vivante et fluide dans l'écosystème entier.

Culture d'hospitalité :

Mettre l'humain et l'esprit de service au cœur des conversations, des pratiques et de l'identité de l'organisation, avec et pour toutes ses parties prenantes.

Culture d'hospitalité :

Mettre l'humain et l'esprit de service au cœur des conversations, des pratiques et de l'identité de l'organisation, avec et pour toutes ses parties prenantes.

Culture :

L'ensemble des croyances, des valeurs et des attitudes d'une entreprise, et comment celles-ci influencent le comportement des membres du personnel.

Culture d'hospitalité :

Mettre l'humain et l'esprit de service au cœur des conversations, des pratiques et de l'identité de l'organisation, avec et pour toutes ses parties prenantes.

Hospitalité :

L'hospitalité, c'est de donner la priorité à l'**humain**, et de lui laisser une **empreinte** en lui faisant vivre quelque chose de positif.

C'est un **acte de service** volontaire d'une personne dans le but de **faire une différence**, petite ou grande, dans la vie d'une autre.

Culture d'hospitalité :

Mettre *l'humain et l'esprit de service* au cœur des conversations, des pratiques et de l'identité de l'organisation, *avec et pour toutes ses parties prenantes*.

Leadership :

Le leadership, c'est *l'influence*.

Le type d'influence part d'une *intention*, suivi de *choix*.

Ça prend forme à travers :

- les comportements, attitudes, actions ;
- les processus, les décisions.

Culture d'hospitalité :

Mettre l'humain et l'esprit de service au cœur des conversations, des pratiques et de l'identité de l'organisation, avec et pour toutes ses parties prenantes.

Clients. Autres gestionnaires. Fournisseurs. Communauté.

Employés!
(Nos clients internes!)

Deux clés à appliquer « *demain matin* »



Voir vos standards et processus de service client :

Comment pouvez-vous vous en inspirer pour les appliquer à l'expérience employé?

Caractéristiques : Expérience supérieure

Expérience **client** supérieure

- Efficience
- Personnalisation
- Prédicibilité
- Proactivité
- Flexibilité
- Rapidité et qualité de réponse
- Basé sur la valeur vs leurs besoins

Expérience **employé·e** supérieure

- Efficience
- Personnalisation
- Prédicibilité
- Proactivité
- Flexibilité
- Rapidité et qualité de réponse
- Basé sur la valeur vs leurs besoins

Deux clés à appliquer « *demain matin* »



Voir vos standards et processus de service client :

Comment pouvez-vous vous en inspirer pour les appliquer à l'expérience employé?



Utiliser le concept de la Culture d'hospitalité comme filtre pour vos décisions et pour évaluer vos pratiques :

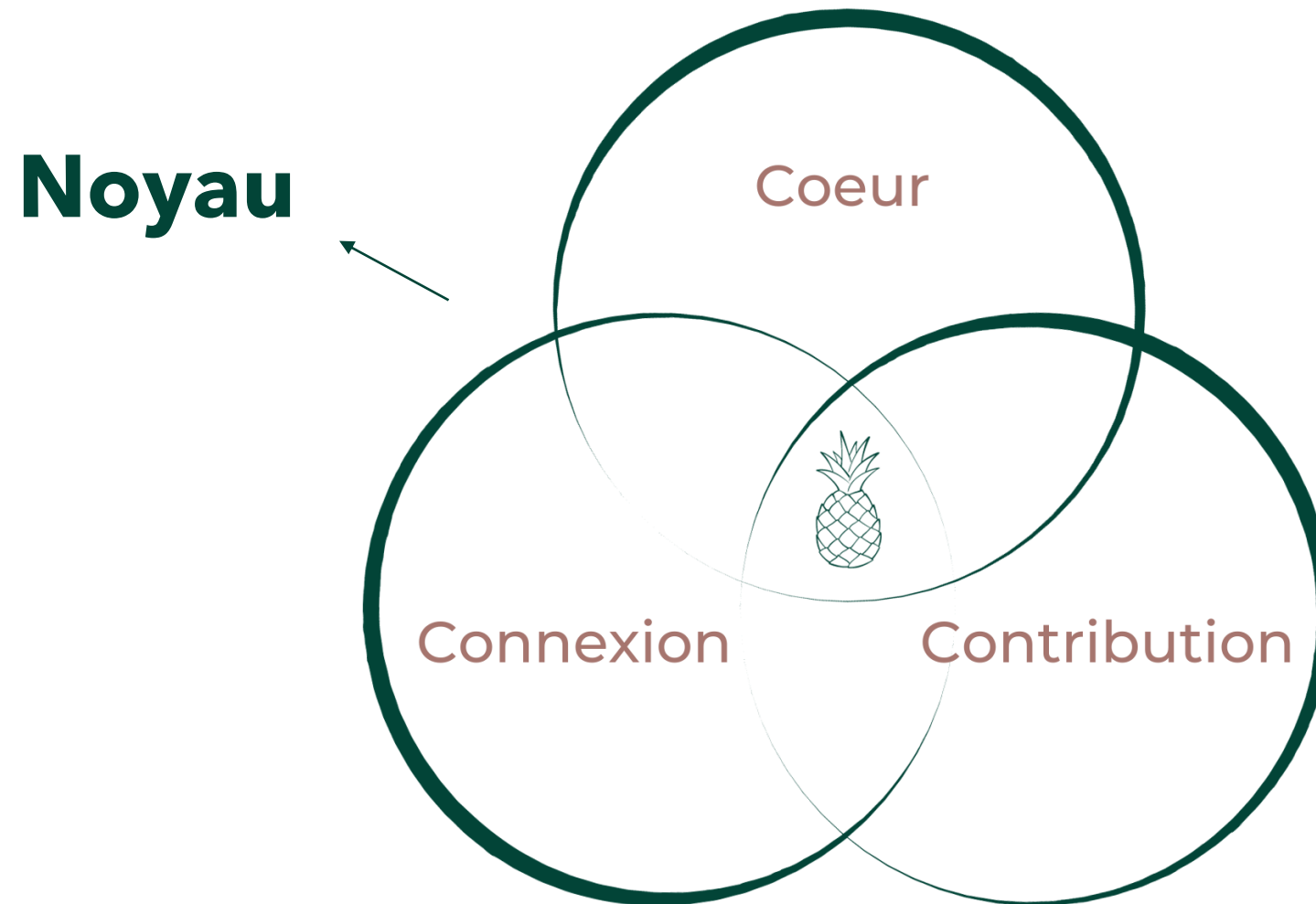
→ Comment ça sert l'humain?

→ Est-ce que c'est réfléchi avec l'esprit de service?

(toutes parties prenantes)

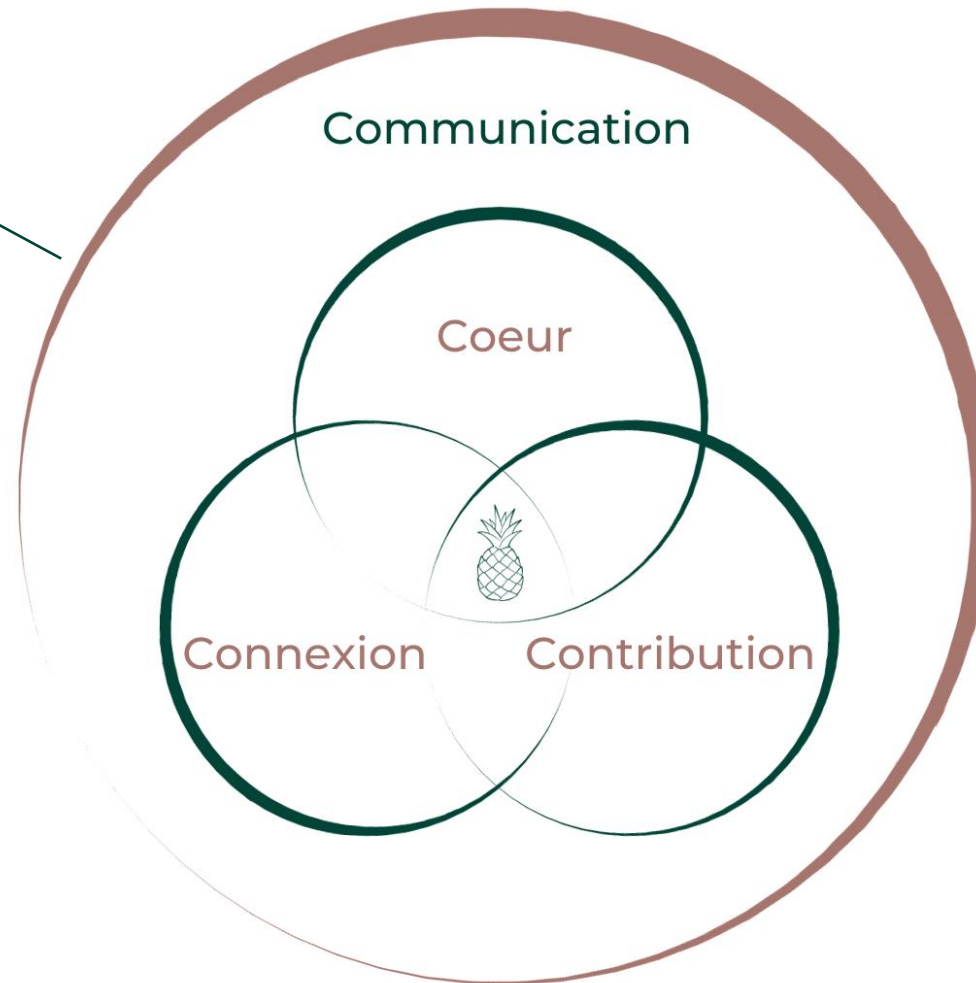
La mobilisation et la performance par la création d'une Culture d'hospitalité : **Comment?**

Modèle de la Culture d'hospitalité



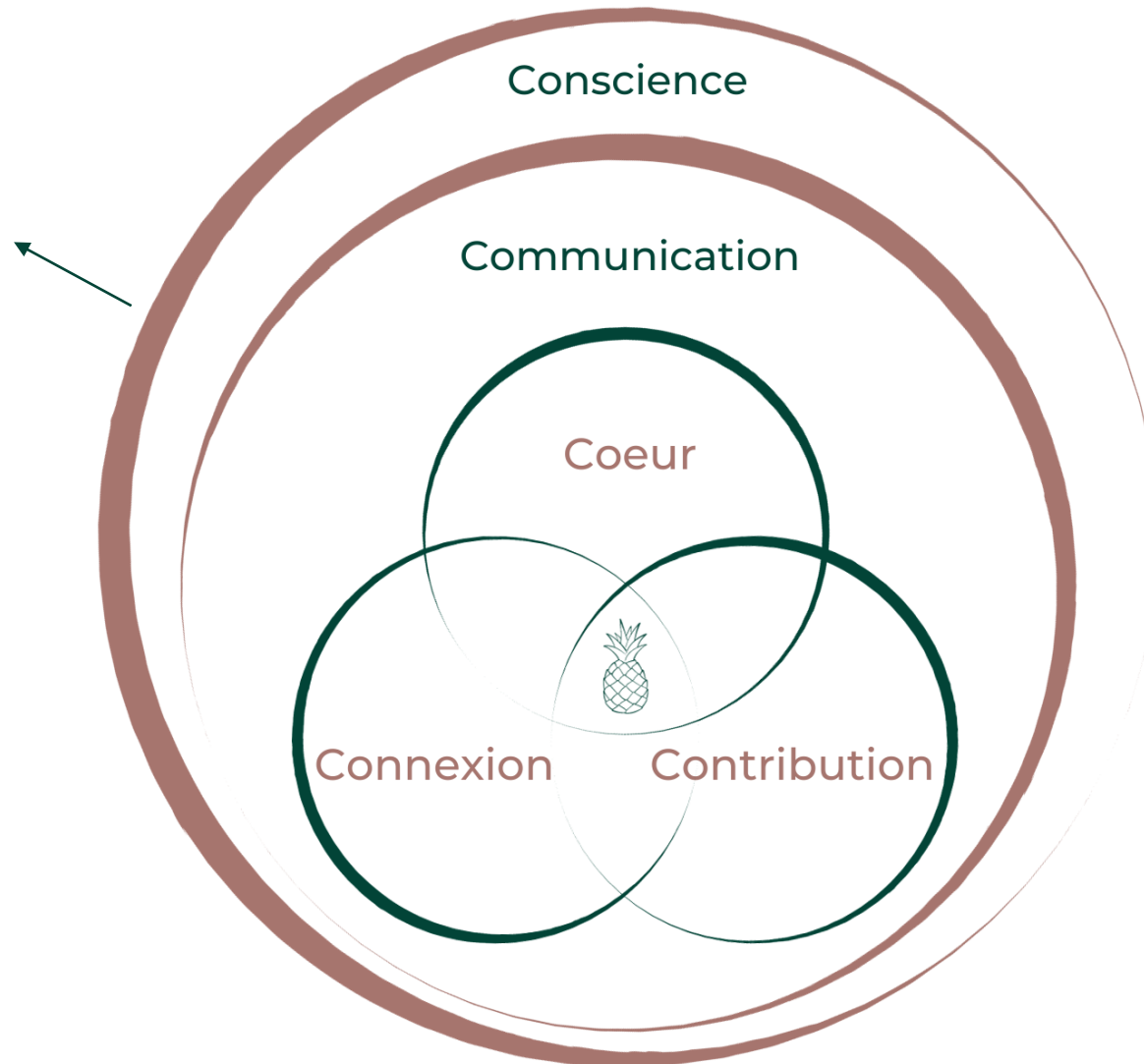
Modèle de la Culture d'hospitalité

Catalyseur

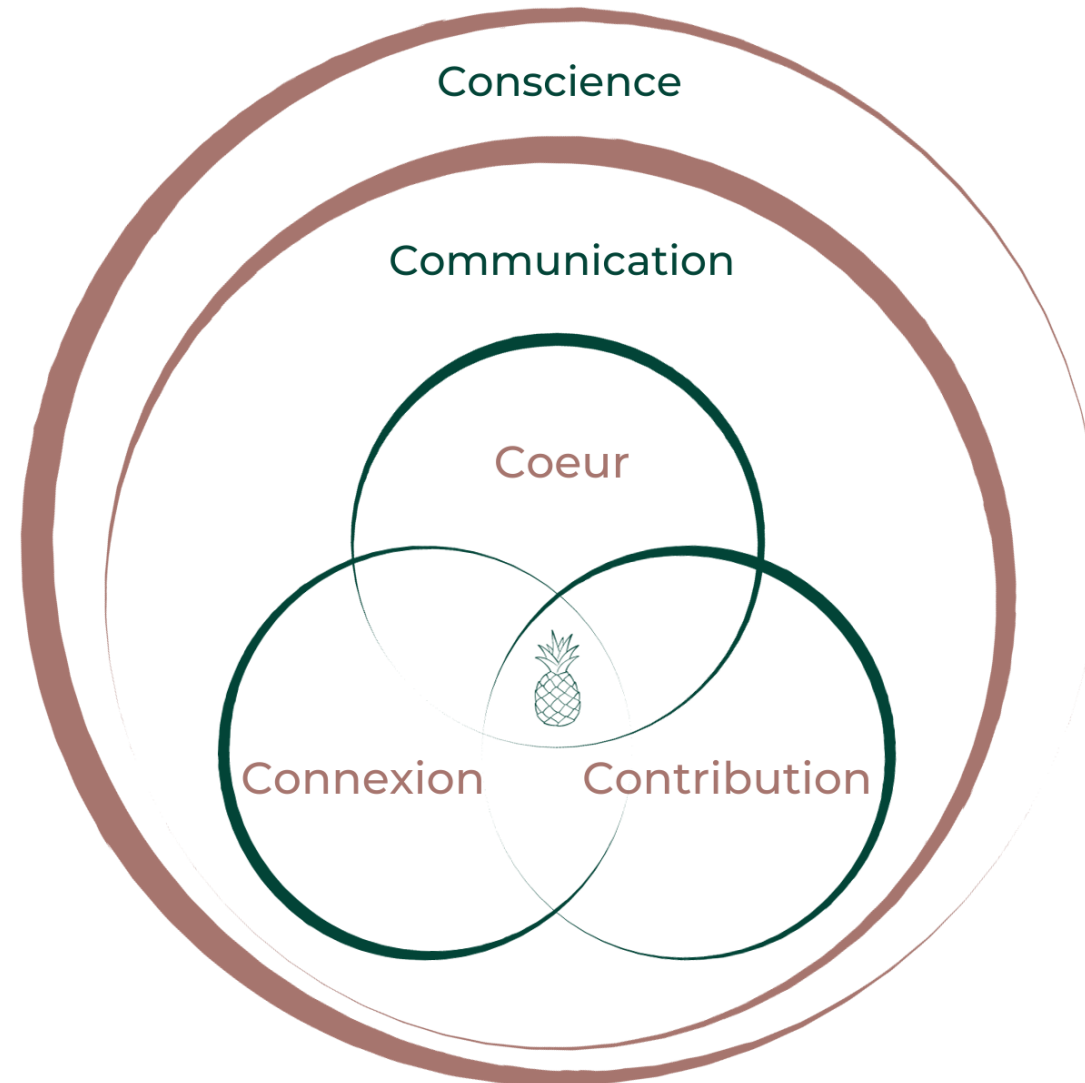


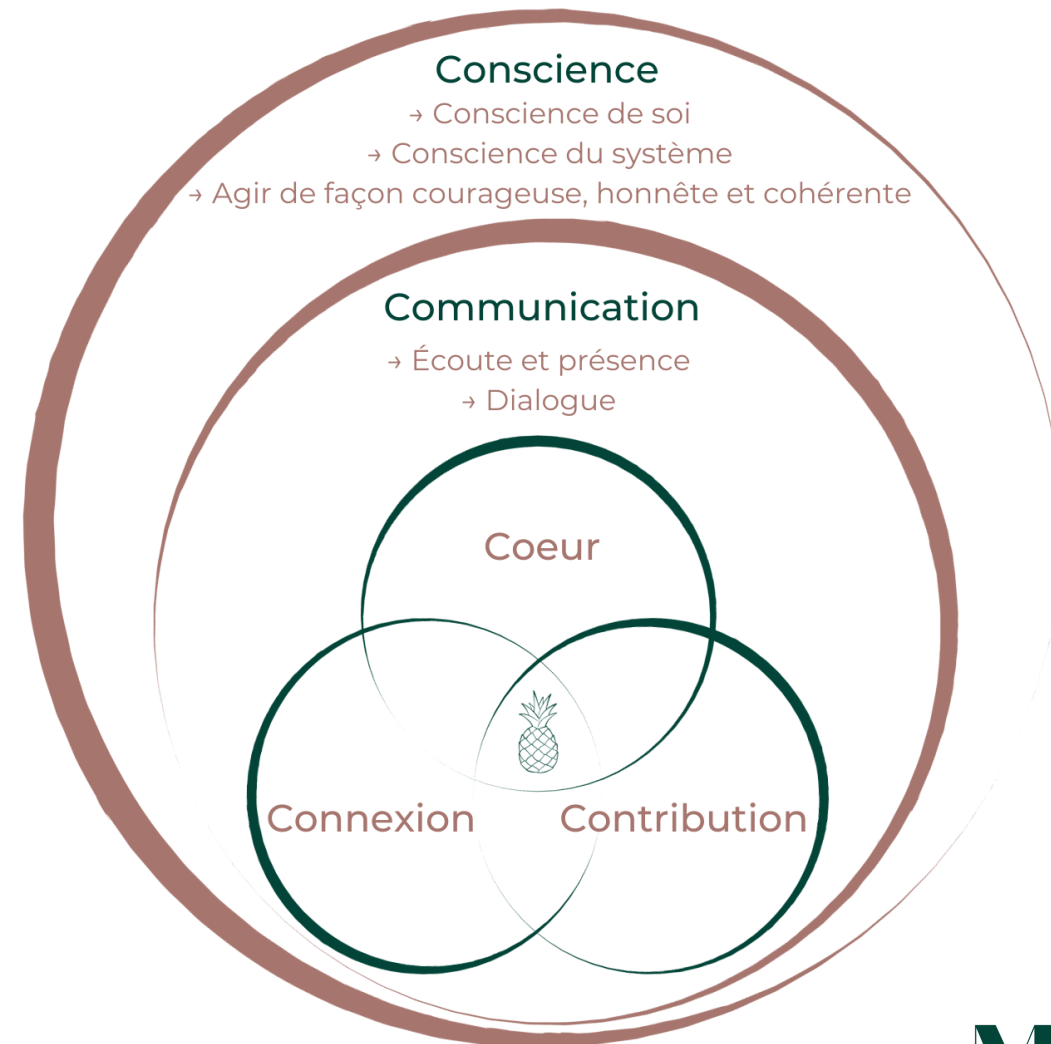
Modèle de la Culture d'hospitalité

Gardien

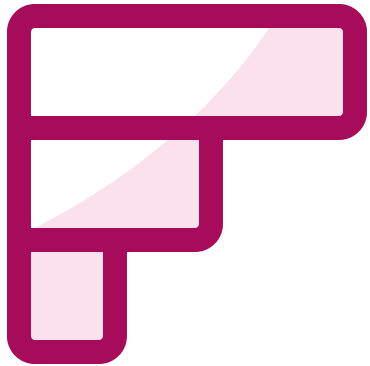


Sur quels éléments voulez-vous travailler?





slido



**Sur quel élément de la Culture d'hospitalité
voulez-vous travailler?**

ⓘ Start presenting to display the poll results on this slide.



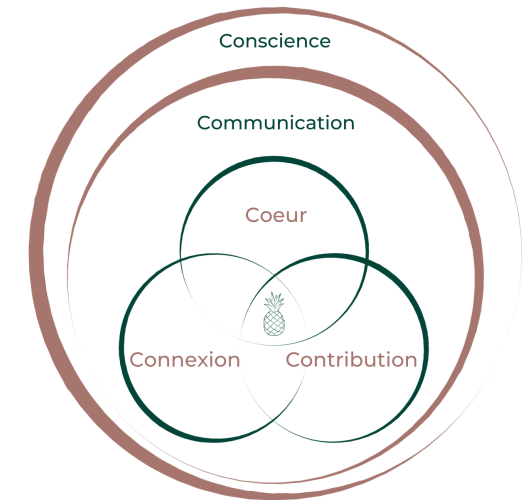
Cœur : *Nous sommes tous humains*

Prendre des moments de qualité avec les employés.

- Poser des questions et écouter ;
- Faire preuve d'empathie et de compassion ;
- S'informer sur leur bien-être au travail.

Créer un programme de reconnaissance.

- Connaître les formes de reconnaissance que chaque membre de notre équipe préfère ;
- Reconnaître les bons coups - petits et grands ;
- Reconnaître et célébrer les erreurs ;
- Se doter d'un outil de feedback.





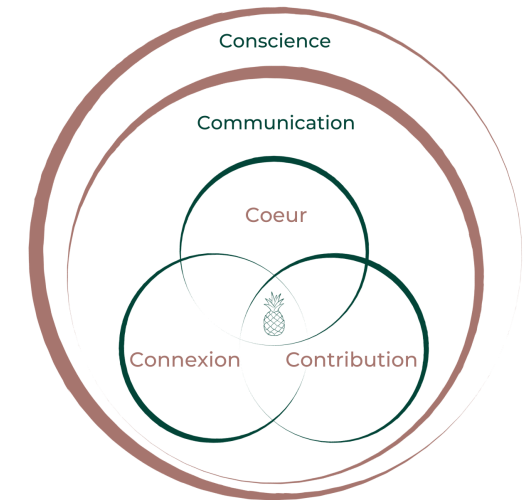
Connexion : *S'engager pleinement*

Cultiver un sentiment d'appartenance.

- Créer des occasions pour que les employés puissent connecter avec leur gestionnaire, entre eux et à l'organisation ;
- Bâtir et entretenir des équipes unies et fortes.

Se connecter à la réalité des employés pour l'améliorer.

- Travailler une journée à leur poste ;
- (Ré)Évaluer les processus ;
- Faire des changements de façon proactive ;
- Produire une cartographie du parcours employé.





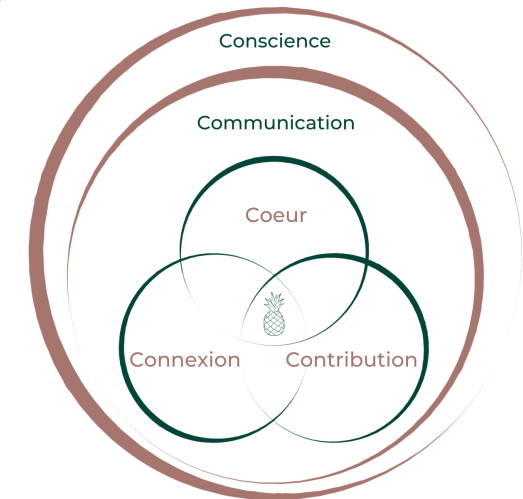
Contribution : *Impacter en faisant une différence*

Créer du sens.

- Savoir ils font partie de quoi (vision, mission, valeurs, cause) ;
- Savoir concrètement comment leur travail y contribue;
- Faire trouver leur mission personnelle [de leader].

Encourager et faciliter le développement personnel et professionnel.

- Cocréer un plan de développement personnalisé dès les premiers mois ;
- Élaborer un programme d'accompagnement à l'interne ;
- Impliquer selon les intérêts, forces, aspirations (intrapreneuriat).





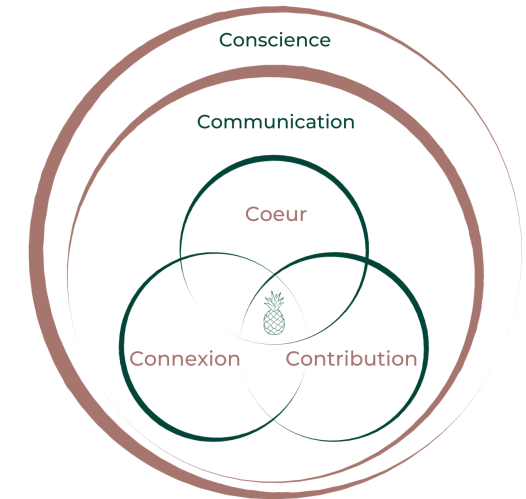
Communication : *Échanger avec courage et authenticité*

Développer l'écoute et la présence.

- Se couper de toute distraction ;
- Écouter pour comprendre ;
- Poser des questions ;
- Développer l'empathie et la compassion.

S'entraîner au dialogue.

- Instaurer une culture de feedback ;
- Désapprendre le débat ;
- Développer sa gestion de soi.





Conscience : *Observer avec attention, agir avec intention*

Développer la conscience de soi.

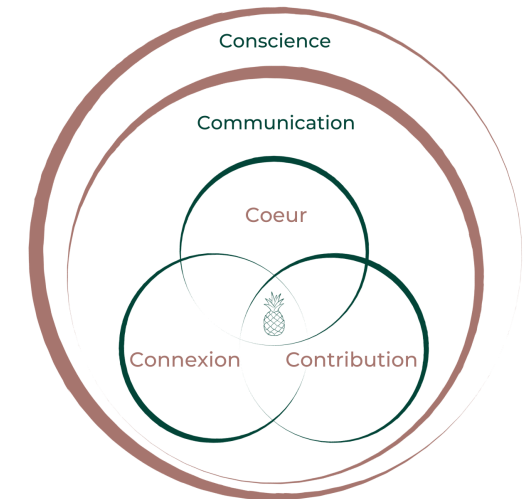
- Mieux se connaître et apprendre à s'observer ;
- Mieux se gérer.

Développer la conscience de l'écosystème.

- Rester conscient de la dynamique des autres éléments de la Culture d'hospitalité ;
- Découvrir et ajuster la dynamique des systèmes dans l'entreprise.

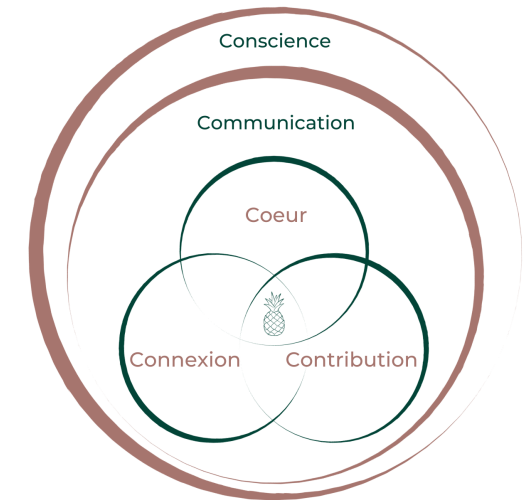
Agir de façon courageuse, honnête et cohérente.

- Prendre des décisions alignées pour le bien de toutes les parties prenantes ;
- Répéter le message avec constance à chaque point de contact.



Votre Plan d'Action

- 🍍 Faire une évaluation d'où vous en êtes (forces, opportunités). Y aller une étape à la fois. En équipe.
- 🍍 Écrire au moins UNE chose que vous retenez de cette heure passée ensemble.
- 🍍 Poursuivre la conversation et l'échange de bonnes pratiques entre vous.





Merci, et j'espère vous avoir bien servi!

Mélody Lardin

Coach exécutive d'équipe, conférencière et formatrice

Leadership humain et performant | Cohésion | Mobilisation

melody@mleadercoach.com

514-835-9316

LinkedIn : [Mélody Lardin](#)

www.mleadercoach.com

[3 pratiques pour mobiliser ton équipe... avant d'y laisser ta peau!](#)

