

Présentation de l'entreprise

Holiday Inn est une entreprise hôtelière américaine fondée en 1952. C'est une chaîne d'hôtels de la marque InterContinental Hotels Group (IHG), qui propose des hôtels 3 et 4 étoiles dans les principales destinations touristiques à travers le monde. Holiday Inn est connu pour son concept d'hôtel familial, qui allie confort, commodité et service pour les familles, les couples, les voyageurs d'affaires et les groupes.

Holiday Inn possède et gère des hôtels dans les principales destinations touristiques du monde, comme l'Europe, l'Amérique, l'Asie, l'Afrique, l'Océanie, etc. Les hôtels Holiday Inn sont souvent situés dans des zones centrales et offrent un accès facile aux principales attractions touristiques. Les hôtels Holiday Inn sont adaptés aux familles, aux couples, aux célibataires et aux groupes d'amis.



Holiday Inn®

Cette entreprise propose une large gamme de services pour ses clients, notamment des chambres confortables et modernes, des options de restauration, des espaces de réunion, des services de blanchisserie, un accès à internet haut débit, des espaces bien-être, etc. L'entreprise est également reconnue pour son engagement en matière de responsabilité sociale, en mettant en place des programmes de développement durable et de respect de l'environnement dans ses hôtels.

Le concept des espaces bien-être dans les hôtels Holiday Inn est un service supplémentaire proposé aux clients pour améliorer leur expérience de séjour. Ces espaces sont généralement des centres de fitness, des piscines, des saunas, des hammams et des salles de massage. Les clients peuvent utiliser ces espaces pour se détendre, se remettre en forme et se sentir en meilleure santé pendant leur séjour.

Les espaces bien-être dans les hôtels Holiday Inn sont généralement équipés de matériel de fitness moderne, comme des tapis roulants, des vélos d'appartement, des haltères, etc. Les clients peuvent également participer à des cours de fitness en groupe, comme des cours de yoga ou de Pilates, pour améliorer leur forme physique.

Les piscines dans les espaces bien-être des hôtels Holiday Inn sont généralement équipées de jacuzzis et de saunas pour les clients qui souhaitent se détendre et se relaxer. Les salles de massage offrent également des services de massage professionnel pour les clients qui cherchent à se détendre et à soulager le stress.

En plus de ces services, les espaces bien-être des hôtels Holiday Inn peuvent également proposer des services de coiffure, de manucure et de soins de beauté pour les clients qui souhaitent se faire chouchouter pendant leur séjour.

En somme, les espaces bien-être dans les hôtels Holiday Inn offrent une expérience de séjour complète et épanouissante pour les clients, en leur permettant de se détendre, de se remettre en forme et de se sentir en meilleure santé pendant leur séjour.

Analyse interne et externe de l'entreprise

Forces	Faiblesses
<p>Forte reconnaissance de la marque et réputation pour fournir des hébergements et des services de qualité.</p> <p>Présence forte sur le marché mondial avec plus de 1 200 hôtels dans le monde</p> <p>Large gamme d'équipements et de services, tels que des spas, des centres de fitness et des restaurants sur place.</p> <p>Adhésion au programme de récompenses IHG, qui permet aux clients de gagner des points pour des séjours gratuits et des améliorations, pour amener à la fidélisation.</p> <p>Forte orientation vers la durabilité et la responsabilité sociale des entreprises.</p>	<p>Dépendance de l'économie mondiale, ce qui peut entraîner une baisse du tourisme et des voyages lors de ralentissements économiques.</p> <p>Dépendance du déroulement normal des sociétés (covid 19).</p> <p>Forte concurrence dans l'industrie hôtelière, ce qui peut entraîner une pression sur les tarifs des chambres et la rentabilité.</p> <p>Contrôle limité sur les hôtels exploités par les franchisés, ce qui peut entraîner des incohérences dans le service et la qualité.</p> <p>Capacité limitée à se différencier des autres chaînes hôtelières en termes d'équipements et de services. (marché très développer)</p>
Opportunités	Menaces
<p>Expansion sur de nouveaux marchés, en particulier dans les économies émergentes.</p> <p>Développement de nouvelles technologies et services, tels que la réservation mobile et l'enregistrement.</p> <p>Extension des offres de l'hôtel pour inclure des équipements et des services plus luxueux, pour séduire un nouveau type de clientèle.</p> <p>Développement de nouveaux programmes de fidélité et de récompenses pour augmenter la fidélité des clients.</p>	<p>Concurrence croissante des autres chaînes hôtelières et des options d'hébergement alternatives, telles que les locations de vacances.</p> <p>Augmentation des coûts de main-d'œuvre et opérationnels, difficultés à trouver des employés pour certains postes.</p> <p>Changements de préférences des consommateurs et de demandes pour des options plus durables et écologiques.</p> <p>Réglementations gouvernementales et problèmes de conformité.</p> <p>Risque de catastrophes naturelles, de pandémies et d'autres crises qui pourraient affecter l'industrie du tourisme et des voyages.</p>

Communication interne et externe

Holiday Inn utilise une variété de systèmes de communication pour connecter avec ses clients et ses employés.

Pour ce qui est de la communication extérieure.

- Site web : Le site web de Holiday Inn est un outil de communication important pour les clients qui cherchent à réserver une chambre, obtenir des informations sur les hôtels, et en savoir plus sur les services et les offres de l'entreprise.
- Réseaux sociaux : Holiday Inn utilise des plateformes de médias sociaux telles que Facebook, Instagram et Twitter pour communiquer avec les clients et promouvoir les offres spéciales et les événements.
- E-mails : Holiday Inn envoie des courriels à ses clients pour les informer des offres spéciales, des promotions et des événements à venir.

Centre d'appel : Le centre d'appel de Holiday Inn est un moyen de communication directe avec les clients qui peuvent appeler pour réserver une chambre, poser des questions ou résoudre des problèmes.

Pour la communication interne.

- Réunions et formations : Les réunions et les formations internes sont organisées pour maintenir la communication efficace entre les employés et les responsables de l'entreprise
- Intranet : Holiday Inn utilise un intranet pour communiquer les informations internes aux employés tels que les politiques, les procédures, les nouvelles et les mises à jour de l'entreprise.

Après observation nous pouvons conclure qu'Holiday Inn utilise une combinaison de canaux numériques et traditionnels pour communiquer.

Problématique et solution souhaiter à apporter

Holiday Inn est une entreprise qui ne cesse de se développer, il met en avant des propositions d'offres d'emplois et porte sur le bien-être de ses employés. Grâce à sa constante croissance, cette entreprise a besoin de trouver de nouveaux employés.

Lorsque l'on effectue des recherches autour des métiers de spa praticienne, spa manager et de la vie hôtelière les premiers résultats sont des offres d'emplois, des fiches métiers, des descriptifs de postes, des explications sur les études à faire pour obtenir les connaissances et aptitudes attendues pour être employés. Pour chaque recherche ce sont des réponses catégorisées et qui ont souvent les mêmes points de vue, pour certains ce sont des paraphrases. Ces sites manquent de proximité avec le lecteur, il n'y a pas de lien. Ce sont des faits énumérés qui ne sont accordés à une expérience, à un vécu.

C'est pour cela que j'ai décidé de contacter une spa praticienne avec de l'ambition, déterminée et passionnée par son métier pour avoir une perspective plus personnelle et complète sur le sujet.

Présentation du projet

L'objectif du projet est d'apporter un point de vue personnel qui peut-être plus inspirant et motivant pour des personnes cherchant à se renseigner dans ce milieu. Faire connaître le monde de l'esthétique aux personnes extérieures est important car il met en valeur un métier unique et passionnant. Cela peut aider certaines personnes à confirmer leurs choix ou bien à ouvrir une nouvelle voie de réflexion.

En effet, en ayant accès à des témoignages et des expériences concrètes de professionnels de l'esthétique travaillant dans une entreprise comme Holiday Inn, les personnes intéressées peuvent mieux comprendre les réalités du métier et les opportunités qui s'offrent à eux. Cela leur permet également de se projeter dans leur futur parcours professionnel et de se fixer des objectifs réalisables.

En outre, en mettant en avant les aspects positifs de cette profession tels que le bien-être et la relaxation des clients, on peut également contribuer à valoriser le métier d'esthéticien et à susciter de l'intérêt pour celui-ci. Cela peut également inciter d'autres employeurs à proposer des offres d'emplois dans le domaine de l'esthétique et donc contribuer à créer de nouvelles opportunités professionnelles.

Enfin, en ayant recours à une méthode d'interview, on peut s'assurer de disposer d'informations précises et fiables sur les différents aspects liés à ce métier et en obtenir une vue d'ensemble plus complète. Cela permet également d'avoir accès à des détails que l'on ne trouve pas dans les descriptifs de postes ou les offres d'emplois classiques.

J'ai alors pris contact avec une spa praticienne britannique pour pouvoir l'interviewer. J'ai préparé des questions en amont puis lors de notre échange d'autres questions sont apparues. Elle va m'expliquer sa situation, sa passion qui est devenue son métier. J'ai donc repris toutes les informations recueillies lors de cet entretien afin d'avoir une synthèse et une rédaction propres.

Budget

Pour la réalisation de ce projet le budget a été nul car j'ai utilisé :

Mon ordinateur, pour la rédaction de l'article ainsi que les traitements de mails avec l'esthéticienne interviewer.

Mon téléphone, pour l'entretien avec l'esthéticienne de Holiday In.

Cela m'a demandé du temps de rédaction, de recherche de contact, de prise de renseignement en amont de l'entretien.

Synthèse projet Anglais

The project consists of presenting a personal view of the beautician's profession in a company like Holiday Inn by interviewing a British spa practitioner. The aim is to provide inspirational and motivational information for those interested in the field, as well as to enhance the value of the beautician's profession by highlighting its positive aspects such as the well-being and relaxation of clients. By using an interview method, it is possible to obtain accurate and reliable information on the different aspects related to this profession, and a more complete overview than the classic job descriptions or job offers. The information gathered will be synthesised and written up for clear presentation. During the interview we talked about the different qualifications that exist in England, the importance of languages in this profession, the working conditions, etc.

Annexe

Interview with a beautician working at the Holiday Inn

"Hello, thank you for agreeing to answer my questions. Can you introduce yourself?"

Hello, it's a pleasure. My name is Jeanne, I'm 27 years old and I'm originally from Sheffield. I worked 3 years in a traditional institute and now I have been working as a Spa Practitioner at Holiday Inn for the past 4 years.

"What are the beauty qualifications in England and how long does it take to get them?"

In England, there are different diplomas to be able to work as a beautician and the length of validation can vary from one school to another. There are :

NVQ Level 2 Beauty Therapy: This qualification is recognised by the beauty industry and allows you to become a beautician and work in beauty salons, beauty institutes, spas, etc. This diploma can be obtained in 6 to 12 months depending on the training institution and the student's availability.

NVQ Level 3 Beauty Therapy: This qualification is a higher level qualification that allows beauticians to acquire more advanced skills and work in more demanding environments. This diploma can usually be completed in 12 to 18 months depending on the training institution and the availability of the student.

VTCT Level 4 Diploma in Advanced Beauty Therapy: This is a higher level diploma that allows beauticians to become specialists in their field and to work in high-end settings. This qualification can usually be completed in 18 to 24 months depending on the training institution and the availability of the student.

BTEC Higher National Diploma in Beauty Therapy: This diploma is a university degree that allows beauticians to pursue higher education in the field of beauty. This degree can usually be obtained in 2 years depending on the training institution and the availability of the student.

"Can you tell me more about your job as a beautician at Holiday Inn?"

The job of a beautician at Holiday Inn is to provide professional beauty care to the hotel guests. There is a wide variety of beauty services, such as facials, body treatments, massages, waxing, manicures, etc. Beauticians can be employed by the hotel or work as freelancers, depending on the contracts. Beauticians at the Holiday Inn can work in dedicated spaces, such as beauty salons or spas, or directly in the guest rooms. We can also take care of stock management, appointments, customer reception, cashiering, maintenance of the premises, equipment and products used.

We may work with other hotel professionals, such as spa managers or hotel managers, to offer bespoke treatment packages to guests.

"Are languages important in your work?"

Languages are important to the work of a spa practitioner as we are in an environment with an international and tourist clientele. Clients appreciate being able to communicate with staff in their own language and this can help to create a more relaxed atmosphere and promote relaxation. Language skills help in communication with colleagues and superiors, as well as with suppliers. The field helps to progress.

"How many languages do you speak?"

I speak English as it is my mother tongue, German as I have family there and have been around this language since I was a child. I understand Italian and Spanish well, even if sometimes I can make a few slips of the tongue. And I can understand some words in other languages but speaking them is complicated and I make mistakes in French.

"Are there any training courses offered by employers?"

Beauticians can attend professional training courses to develop their skills and expertise. Holiday Inn hotels may offer training for their employees, including beauticians, to help them develop their skills. This may include training in hotel procedures, beauty care techniques, quality standards, sales techniques, team management, etc.

There are professional development programmes for employees who wish to develop their careers, such as management, business management, personal development and leadership training. It is important to note that the training offered varies from hotel to hotel and it is therefore advisable to check with the hotel management to find out what training opportunities are available for employees.

"What are the career opportunities and positions within the company?"

Development opportunities for beauticians at Holiday Inn can vary depending on experience, skills and career goals. There are:

Salon Manager: Experienced beauticians can progress to more responsible positions, such as managing a beauty salon or spa within the hotel. This may include managing a team of beauticians, planning schedules, managing appointments and supervising beauty services.

Trainer: Experienced beauticians may also move into training positions for new hotel employees, passing on their knowledge and experience.

Quality manager: Beauticians can also progress to quality manager positions, who are responsible for checking the quality of the beauty services offered by the hotel and suggesting improvements to the services.

Sales manager: Beauticians may also progress to sales managers, who are responsible for developing sales of the hotel's beauty services, proposing offers and promotions for customers, and developing customer relations.

Entrepreneur: Beauticians may also choose to become independent and start their own business in the field of beauticianry.

“ What qualifications do you need to work at holiday inn ?

To work at a Holiday Inn hotel, specific qualifications may vary depending on the position you are applying for. Generally, the following qualifications are preferred for employment at a Holiday Inn hotel:

A high school diploma or equivalent is typically required for entry-level positions.

For management positions, a bachelor's degree in hospitality management or a related field is preferred.

For positions in the spa and beauty department, a diploma or certification in esthetics or beauty therapy is typically required.

Experience in the hospitality industry is also an advantage for many positions.

Basic computer skills and knowledge of hotel management software is also an advantage.

Good communication and customer service skills are a must for any position at a hotel.

Some positions may require additional certifications or licenses, such as a food handler's card, a driver's license, or a CPR certification.

"What do you like best about your job?

My favourite part of my job is the interaction with my clients. I like to take care of them and I know that I bring them well-being. In the profession of spa practitioner there are few loyal clients because we are in a hotel. What I may miss is the relationship I had with my clients in a traditional institute.

"How do you see yourself in 10 years?"

In 10 years my ideal position would be that of spa manager. I would like to have my own team, manage relationships with suppliers and business partners, maintain positive relationships with customers and solve any problems that may arise.