

Hôtellerie – Cas d'utilisation

Voici quelques exemples de contenus pouvant être partagés entre différents départements :

Streams	
Contenu	Propriétaire
<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs et initiatives de l'hôtel • Objectifs annuels, planification budgétaire, investissements • Changements dans l'organisation ou la direction • Enregistrements des réunions générales / Assemblées • Initiatives mensuelles de l'hôtel (p. ex. « impressionner nos clients ») • Gestion de crise • « Posez-moi toutes vos questions » 	Direction / Équipe de direction
<ul style="list-style-type: none"> • Contenu pour les réseaux sociaux (p. ex. intégration avec Instagram) • Événements et activités • Mises à jour de la nouvelle identité de marque • Annonces de partenariats (attractions locales, compagnies aériennes, offices de tourisme) • Mises à jour sur la réputation en ligne • Mentions dans la presse ou prix remportés • Visites de salons professionnels, journées portes ouvertes, salons de l'apprentissage • Thèmes mensuels – chaque mois est associé à un thème spécifique • Certifications obtenues 	Marketing



<ul style="list-style-type: none">● Arrivées et départs des collaborateurs● Valeurs de l'entreprise● Initiatives de marque employeur● Anniversaires, années de service, promotions et mises en avant des collaborateurs● Mises à jour RH (p. ex. cycle de performance, enquête collaborateurs, programme de leadership)● Postes vacants● Bien-être des collaborateurs● Interviews vidéo avec des collaborateurs● Certificats d'achèvement / formations terminées● Opportunités de formation et de développement● Informations sur les changements de personnel● Résultats des enquêtes collaborateurs● Photos de divers événements collaborateurs● Réussites du quotidien (p. ex. collaborateurs montrant comment ils vivent la durabilité, etc.)● Cadeaux et objets publicitaires● Événements à venir et fonctions spéciales● Prix de leadership● Compétitions ou challenges internes	HR
<ul style="list-style-type: none">● Enregistrement / résumé de toutes les réunions collaborateurs● Fiches 'le point quotidien'● Avis et retours des clients● Scores de satisfaction des clients● Taux d'occupation, nombre d'arrivées, nombre de départs● Reconnaissance – travail bien fait● Activités d'équipe● Conseils de sécurité / sûreté● Sondages ludiques● Arrivée de clients VIP	Chef de département
<ul style="list-style-type: none">● Bonnes pratiques – présentation des plats, recettes● Plats du jour / plats spéciaux● Nouveaux plats / plats saisonniers● Nouvelles recettes● Mises à jour du score de qualité des aliments● Mises à jour / résultats du score sanitaire● Nomination d'un nouveau cocktail● Menu de la cafétéria pour les collaborateurs	Restauration
<ul style="list-style-type: none">● Messages d'alerte● Cybercriminalité● Utilisation des mots de passe● Protection des données et sécurité de l'information● Bonnes pratiques de sécurité pour le personnel de la réception,	IT

- des réservations et des services administratifs
- Mises à jour ou nouvelles fonctionnalités du PMS (Property Management System)

Workflows

Contenu	Propriétaire
<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'absence • Soumission d'un certificat médical • Entretien de développement • Demandes de modification des données des collaborateurs (adresse, coordonnées bancaires, contact d'urgence...) • Rapport de dépenses • Demande de nouvel employé / remplacement • Retour d'expérience et suggestions d'amélioration • Boucle de feedback du mentorat • Intégration / Départ • Demande de nouveau badge / code • Remise collaborateurs F&B • Demande de réservation au restaurant • Rapport d'incident 	HR
<ul style="list-style-type: none"> • Commande de matériel • Suivi des heures • Checklists du front office • Rapport de maintenance • Contrôles de sécurité des équipements • Demande d'échange de shift 	Opérationnel

Bibliothèque de documents

Contenu	Propriétaire
<ul style="list-style-type: none"> • Documents généraux (livret d'accueil, réglementation sur les congés et jours fériés, organigramme) • Avantages pour les collaborateurs • Code vestimentaire / normes de l'uniforme • Programmes de reconnaissance des collaborateurs • Listes de contrôle d'intégration (premier jour, première semaine, premier mois) • Règles de travail et code de conduite • Directives sur les réseaux sociaux et la communication • Politiques anti-harcèlement / anti-discrimination 	HR

<ul style="list-style-type: none"> ● Programmes et parcours de développement de carrière ● Procédures d'urgence et plans d'évacuation 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Procédures opérationnelles standard (POS) pour l'enregistrement / le départ ● Procédures pour les non-présentations et le surbooking ● Directives de dépannage des équipements ● Modules de formation et vidéos ● SOP sur les allergènes et la sécurité alimentaire ● Recettes de boissons ● Normes de prise de commandes ● Utilisation des produits chimiques de nettoyage ● Préparation des menus et instructions sur les allergènes 	Opérationnel

Campagnes et enquêtes

Campagnes	Enquêtes
<ul style="list-style-type: none"> ● Rappels et conseils après les formations ● Accusé de réception du code d'éthique ● Mises à jour de shift et changements de planning ● Arrivées VIP ● Notifications de maintenance ● Rappels sur les politiques ● Incidents de sécurité (déversement de produits chimiques, panne d'équipement) ● Alertes météo affectant les opérations de l'hôtel (tempêtes, inondations) ● Modifications obligatoires des politiques ● Rappels de formation ● Fermetures urgentes de chambres 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inscriptions / désinscriptions aux événements collaborateurs ● Retour d'expérience sur les événements de team-building ou activités du personnel ● Enquête sur les formations ● Expériences avec Beekeeper ● Enquête sur le développement des équipes ● Enquête de satisfaction des collaborateurs ● Quiz sur les instructions de travail et les formations ● Retour d'expérience sur la nouvelle tenue de travail ● Collaborateur du mois