



الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٥٠٨٠٤٤٤+ +٥٠٤٤٥٠+ | +٤٤٨٥٠٤ +٥٠٤٤٥٠+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024 ROADSHOW

Les séminaires de la Fédération
Nationale de l'Industrie Hôtelière

*Monter en compétence,
gagner en compétitivité.*



FNIHEVENTS.MA

f @ y in
#FNIHCONNECT



FNIH CONNECT 2024



Bienvenue au Roadshow FNIH CONNECT 2024.

Cet événement a pour but de connecter les talents et les territoires, d'améliorer les compétences et de gagner en compétitivité.

Organisé par **la Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière (FNIH)** en collaboration avec **les Associations Régionales**, ce **Roadshow** parcourra toutes les régions du Maroc.

Il abordera des thématiques essentielles pour l'hôtellerie : **Durabilité**, **Gouvernance**, **RSE**, **Expérience Client (CX)** et **Utilisateur (UX)**, **Loisirs et Animation**, **Innovation Technologique et Digital...**

FNIH CONNECT 2024 mettra également en avant des événements majeurs à venir comme **La Coupe d'Afrique 2025** et **YALLA VAMOS 2030**, démontrant l'importance de l'innovation et du développement durable. Le défi de réussir des événements de grande envergure au Maroc nécessite une préparation optimale pour offrir un service irréprochable, mettant en valeur l'hospitalité marocaine.

À travers des master classes, séminaires et workshops, **FNIH CONNECT 2024** permettra aux professionnels du secteur hôtelier de découvrir les meilleures pratiques, renforcer leurs compétences et améliorer l'efficacité opérationnelle.

Rejoignez-nous et devenez acteurs du changement avec **FNIH CONNECT 2024** pour:

Monter en compétence , gagner en compétitivité.



FNIHEVENTS.MA

f @ y in
#FNIHCONNECT





الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٥٠٨٠٤٤٤+ +٥٠٤٤٣٠+ | +٢٤٨:٥٤ +٥٠٤٤٠٤+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

Expérience Client :

EXPÉRIENCE CLIENT DANS L'HÔTELLERIE :
DÉFI DE L'EXCELLENCE



Ensemble pour le développement durable de l'industrie hôtelière.



Vendredi 05 Juillet 2024



09h30 - 17h00



Hotel El Oumnia Puerto - Tanger



#FNIHCONNECT
FNIHEVENTS.MA





الجماعة الوطنية للصناعة الفندقية
 ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴷⴰⵏⵜ ⴰⴷⴰⵏⵜ
 FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

Expérience Client :

EXPÉRIENCE CLIENT DANS L'HÔTELLERIE : DÉFI DE L'EXCELLENCE

• Objectifs de session

- Définir vos indices de satisfaction client.
- Étudier les facteurs de fidélisation du client.
- Intégrer les quatre niveaux du service-clientèle.
- Être à même de dépasser les attentes de votre client.
- Concevoir une formule stimulante de service client ;
- Découvrir les meilleures stratégies pour enchainer un client.
- Apprendre à reconquérir la fidélité du client.



M. Mohamed BERRADA

Expert en Leadership



Vendredi 05 Juillet 2024



09h30 - 17h00



Hotel El Oumnia Puerto - Tanger ● FNIHEVENTS.MA ● #FNIHCONNECT





الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٥٠٨٠٤٤٤+ +٥٠٤٤٥٠+ | +٤٧٨٥٠٤ +٥٠١٠٠١+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

La Relation Client :

SES ENJEUX SES ATOUS
ET COMMENT SE DIFFÉRENCIER ?



Ensemble pour le développement durable de l'industrie hôtelière.



Lundi 08 Juillet 2024



09h30 - 17h00



Hotel Marina Smir, M'diq



#FNIHCONNECT
FNIHEVENTS.MA





الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٥٠٨٥٤٤+ +٥٥٤٤٣٠+ | +٤٤٣٥٤ +٥٠٨٥٤+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

La Relation Client :

SES ENJEUX SES ATOUS ET COMMENT SE DIFFÉRENCIER ?

• Objectifs de session

- Sensibiliser l'ensemble du personnel à l'importance de la satisfaction client.
- Mettre en place des formations régulières sur les meilleures pratiques de service client.
- Encourager et valoriser la communication interne sur les retours clients.
- Créer des incentives pour récompenser la performance axée sur le client.
- Intégrer les feedbacks clients dans le processus de prise de décision.
- Promouvoir un environnement de travail collaboratif centré sur le client.
- Développer des outils et des technologies pour améliorer l'expérience client.



M. YAN DOLLEANS

Expert en Relation Client



Lundi 08 Juillet 2024



09h30 - 17h00



Hotel Marina Smir, M'diq

• FNIHEVENTS.MA • #FNIHCONNECT





الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٥٥٨٥٤٤٤+ +٥٥٤٤٥٥+ | +٤٤٨٥٥٤ +٥٥٥٥٥٥+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

Expérience Client :

EXPÉRIENCE CLIENT DANS L'HÔTELLERIE :
DÉFI DE L'EXCELLENCE



Association Régionale de l'Industrie Hôtelière
Marrakech-Safi

Ensemble pour le développement durable de l'industrie hôtelière.



Lundi 08 Juillet 2024



09h30 - 17h00



Hotel Palm Plaza, Marrakech



f @ y in
#FNIHCONNECT
FNIHEVENTS.MA





الجماعة الوطنية للصناعة الفندقية
 ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴷⴰⵏⵜ ⴰⴷⴰⵏⵜ
 FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

Expérience Client :

EXPÉRIENCE CLIENT DANS L'HÔTELLERIE :
 DÉFI DE L'EXCELLENCE

• Objectifs de session

- Définir vos indices de satisfaction client.
- Étudier les facteurs de fidélisation du client.
- Intégrer les quatre niveaux du service-clientèle.
- Être à même de dépasser les attentes de votre client.
- Concevoir une formule stimulante de service client ;
- Découvrir les meilleures stratégies pour enchâter un client.
- Apprendre à reconquérir la fidélité du client.



M. Mohamed BERRADA

Expert en Leadership

Lundi 08 Juillet 2024

09h30 - 17h00

Hotel Palm Plaza, Marrakech

● FNIHEVENTS.MA ● #FNIHCONNECT





الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٥٥٨٥٤٤٤+ +٥٥٤٤٥٤+ | +٤٤٤٤٥٤٤+ +٥٥٤٤٥٤+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

La Relation Client :

SES ENJEUX SES ATOUS
ET COMMENT SE DIFFÉRENCIER ?



Association Régionale de l'Industrie Hôtelière
Marrakech-Safi

Ensemble pour le développement durable de l'industrie hôtelière.



Vendredi 12 Juillet 2024



09h30 - 17h00



Grand Mogador MENARA - Marrakech



f @ y in
#FNIHCONNECT
FNIHEVENTS.MA





الجماعة الوطنية للصناعة الفندقية
 ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴷⴰⵏⵜ ⴰⴳⴷⴰⵏⵜ
 FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

La Relation Client :

**SES ENJEUX SES ATOUTS
 ET COMMENT SE DIFFÉRENCIER ?**

• Objectifs de session

- Sensibiliser l'ensemble du personnel à l'importance de la satisfaction client.
- Mettre en place des formations régulières sur les meilleures pratiques de service client.
- Encourager et valoriser la communication interne sur les retours clients.
- Créer des incentives pour récompenser la performance axée sur le client.
- Intégrer les feedbacks clients dans le processus de prise de décision.
- Promouvoir un environnement de travail collaboratif centré sur le client.
- Développer des outils et des technologies pour améliorer l'expérience client.



M. YAN DOLLEANS
 Expert en Relation Client

Vendredi 12 Juillet 2024

09h30 - 17h00

Grand Mogador MENARA
 Marrakech



● FNIHEVENTS.MA ● #FNIHCONNECT





الجماعة الوطنية للصناعة الفندقية
 ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⴰⴷⴰⵔⴰⵏⵜ ⴰⴳⴷⴰⵏⵜ
 FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024

Expérience Client :

EXPÉRIENCE CLIENT DANS L'HÔTELLERIE :
 DÉFI DE L'EXCELLENCE

• Objectifs de session

- Définir vos indices de satisfaction client.
- Étudier les facteurs de fidélisation du client.
- Intégrer les quatre niveaux du service-clientèle.
- Être à même de dépasser les attentes de votre client.
- Concevoir une formule stimulante de service client ;
- Découvrir les meilleures stratégies pour enchainer un client.
- Apprendre à reconquérir la fidélité du client.



M. Mohamed BERRADA

Expert en Leadership

Mardi 16 Juillet 2024

09h30 - 17h00

Chambre de Commerce, Dakhla ● FNIHEVENTS.MA ● #FNIHCONNECT





الجامعة الوطنية للصناعة الفندقية
+٥٠٧٨٥٤٤٤+ +٥٠٤٤٣٥٠+ | +٤٣٨٣٥٤٤+ +٥٠٧٥٥٤٤+
FEDERATION NATIONALE DE L'INDUSTRIE HOTELIERE

FNIH CONNECT 2024 ROADSHOW

Les séminaires de la Fédération
Nationale de l'Industrie Hôtelière

*Monter en compétence,
gagner en compétitivité.*



FNIHEVENTS.MA

f @ y in
#FNIHCONNECT

