

Sylvain Leroy

Consultant en expérience clients
et tourisme opérationnel

Clientfirst Consulting

SLR



Fluidité | Groupe | Communication | Adaptabilité



"Le succès naît de l'harmonie entre clients et équipes"

« Imaginez un lieu où chaque client se sent immédiatement *valorisé*, *estimé* et impatient de revenir. Où chaque *détail* de son expérience parle directement à son *cœur* et à son *esprit* »

C'est l'expérience que je crée, avec vous et vos équipes.

Répondre à Vos besoins

Créer un projet porteur de valeurs

- Engagement vers la qualité
- Orientation client
- Collaboration / communication
- Durabilité
- Implication des équipes
- Protection de l'environnement
- Esprit de partenariat
- Sécurité et bien être
- Professionnalisme et intégrité
- Adaptation et flexibilité

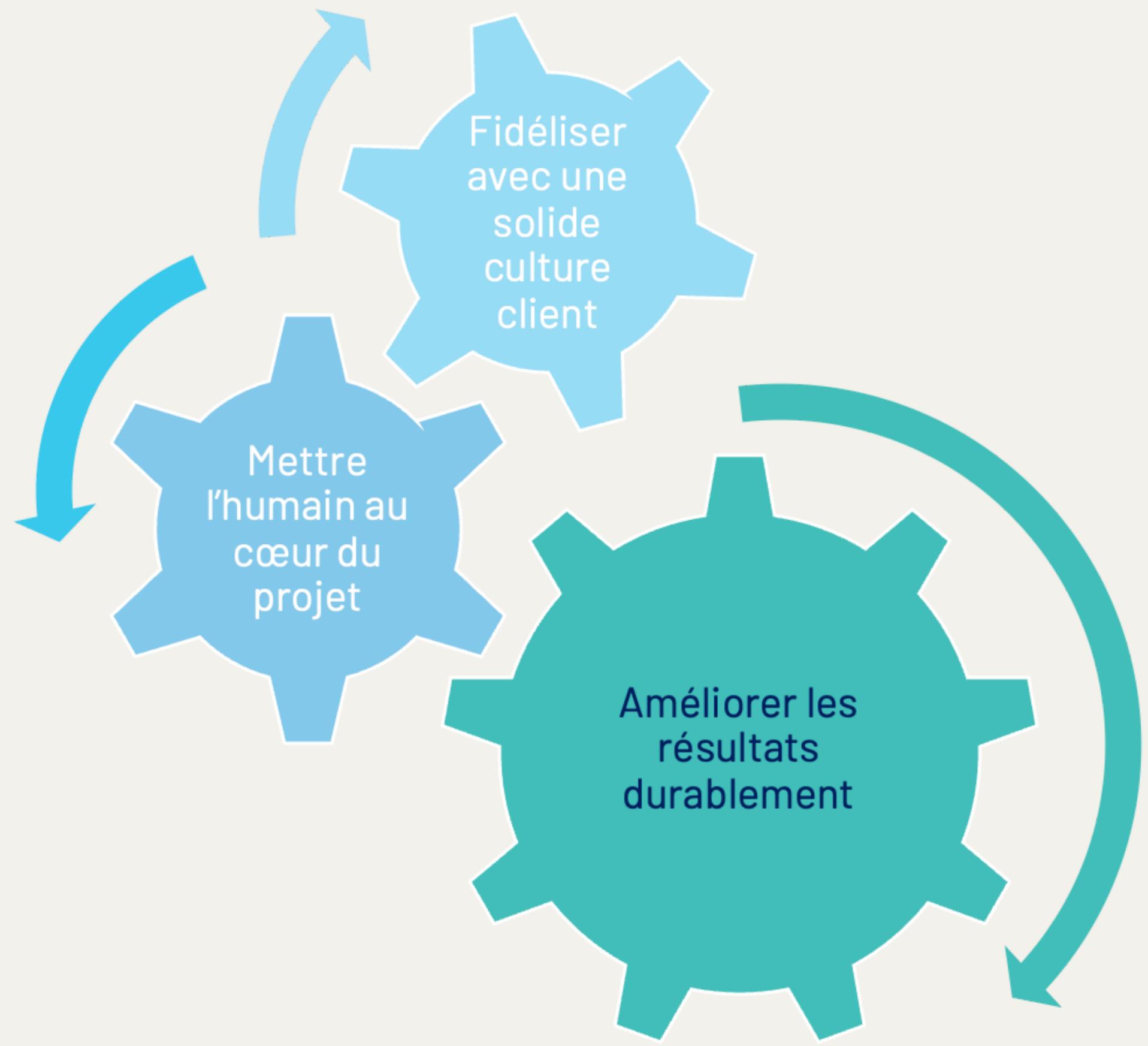
Augmentation de la fidélité des clients
Différenciation compétitive

Cohésion d'équipe
Attractivité pour les talents

Rentabilité durable
Réduction des coûts

*"Il est parfois facile de se complaire dans le confort des habitudes, mais pour vraiment exceller ayons toujours **en quête de performances et d'amélioration**"*

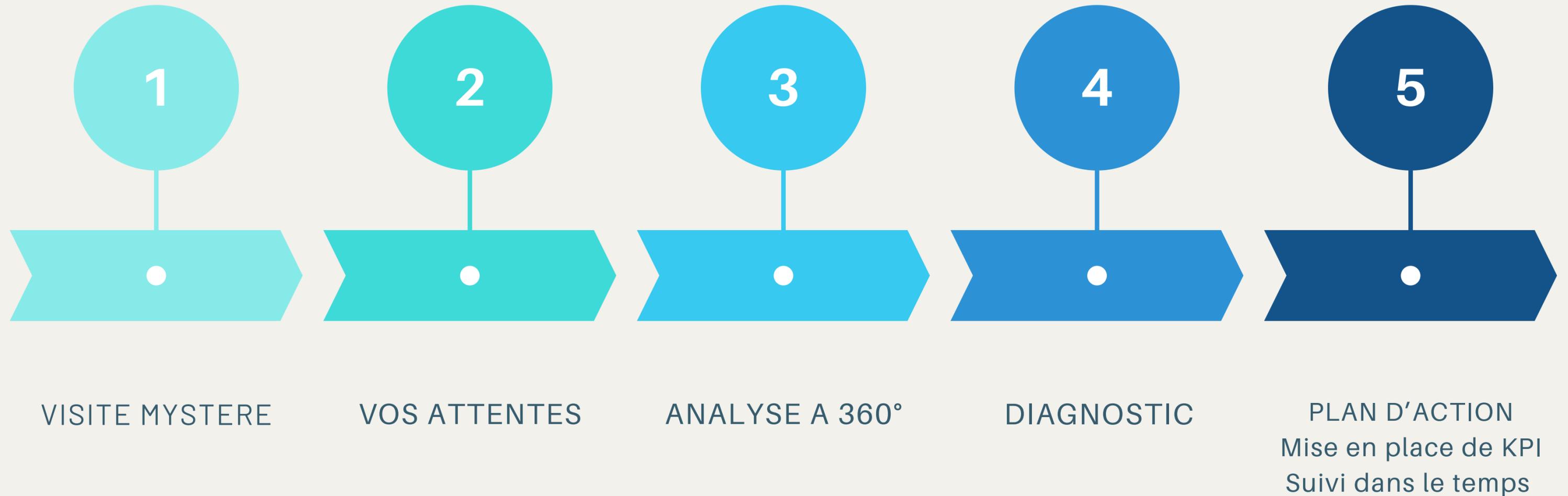
Avec Vos ressources



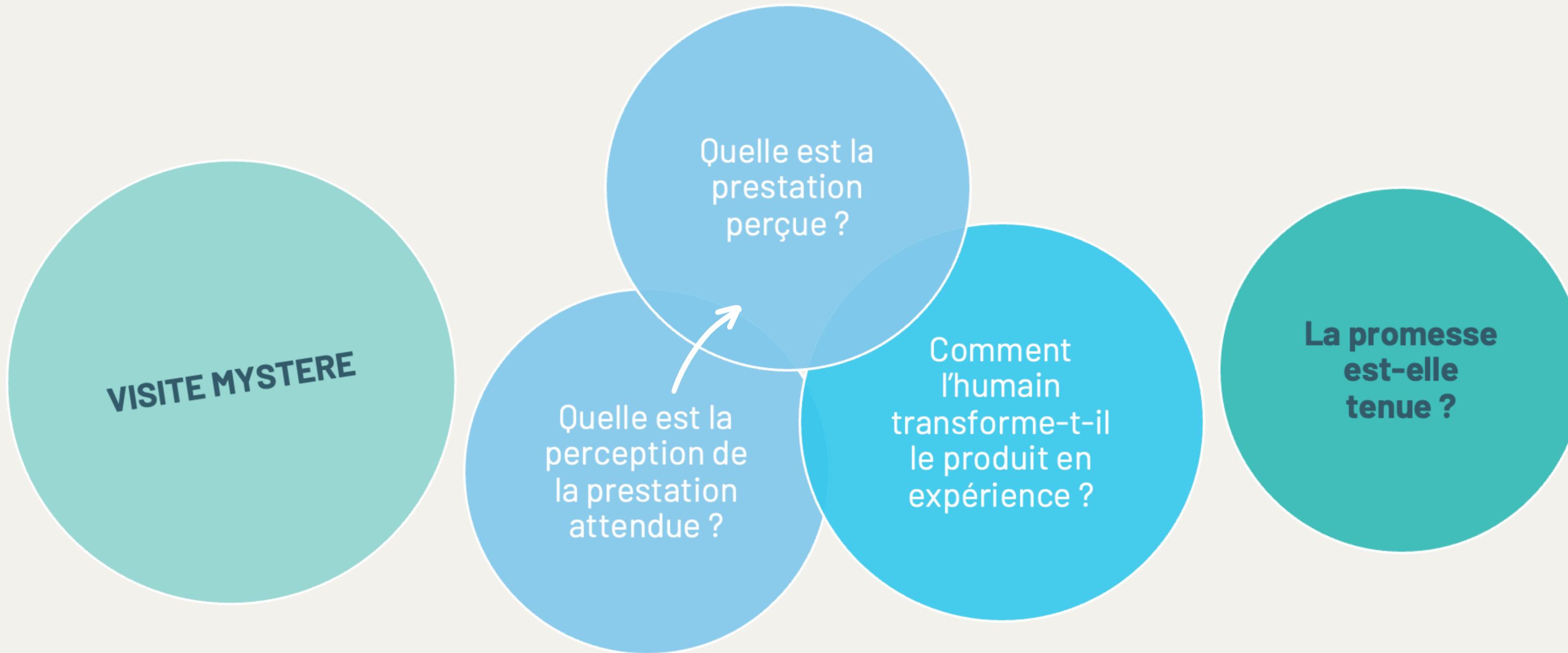


CX360, UNE METHODE IMMERSIVE

sans intermédiaire, ni diagnostic pré-formaté



Analyse immersive



A votre écoute

**QUELLE EST
VOTRE
PRESTATION
ATTENDUE ?**

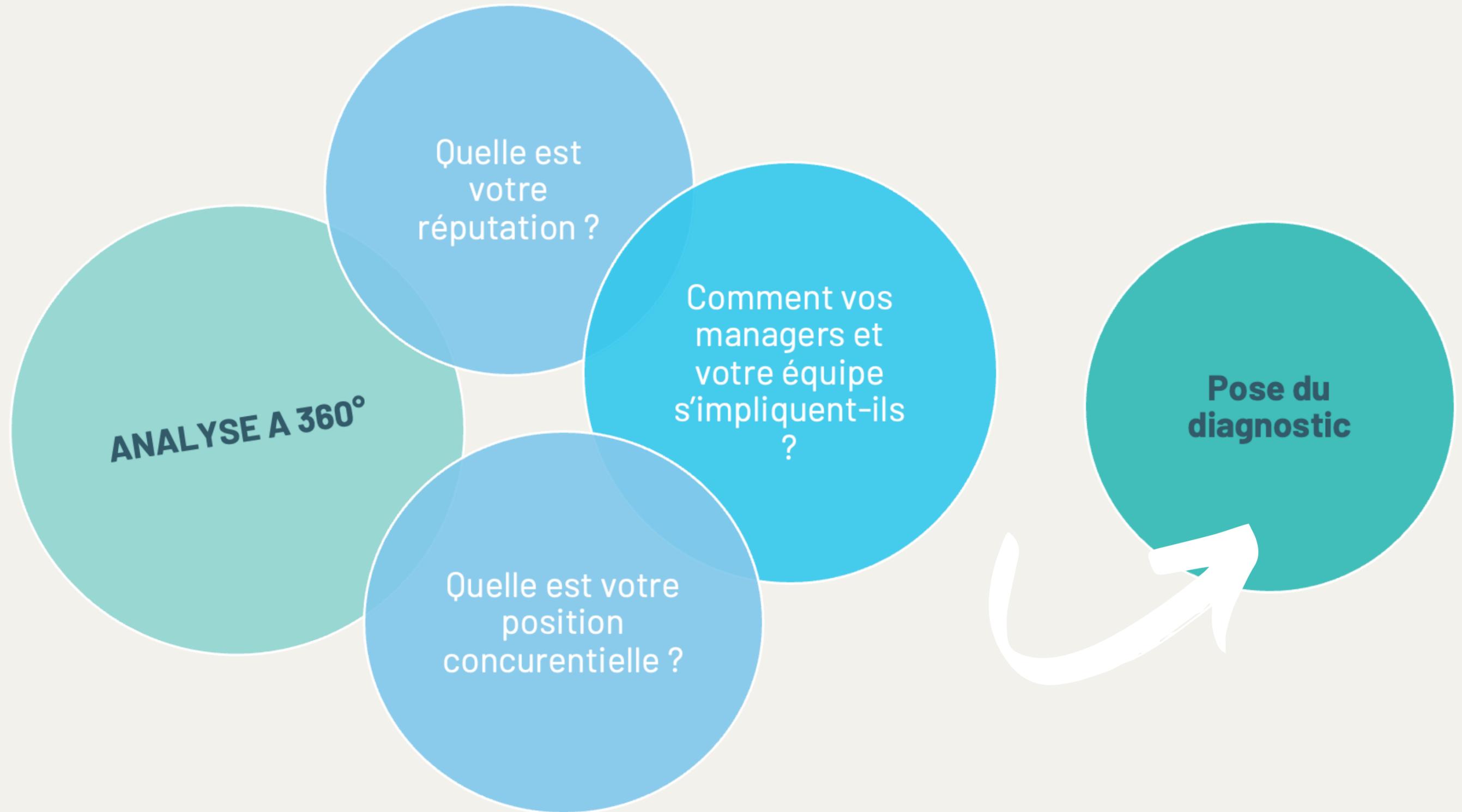
Quel est votre
ADN ?

Avez-vous des
normes, des
standards ?

Avez-vous des
procédures
spécifiques ?

**La prestation
est-elle
délivrée ?**

Pour une vision exigeante et réaliste



Votre Plan D'actions

UNE APPROCHE DIFFERENCIANTE

Au travers de mes expériences, j'ai dû aborder des problématiques, des équipes, des produits, des enjeux, des contraintes, des environnements différents.

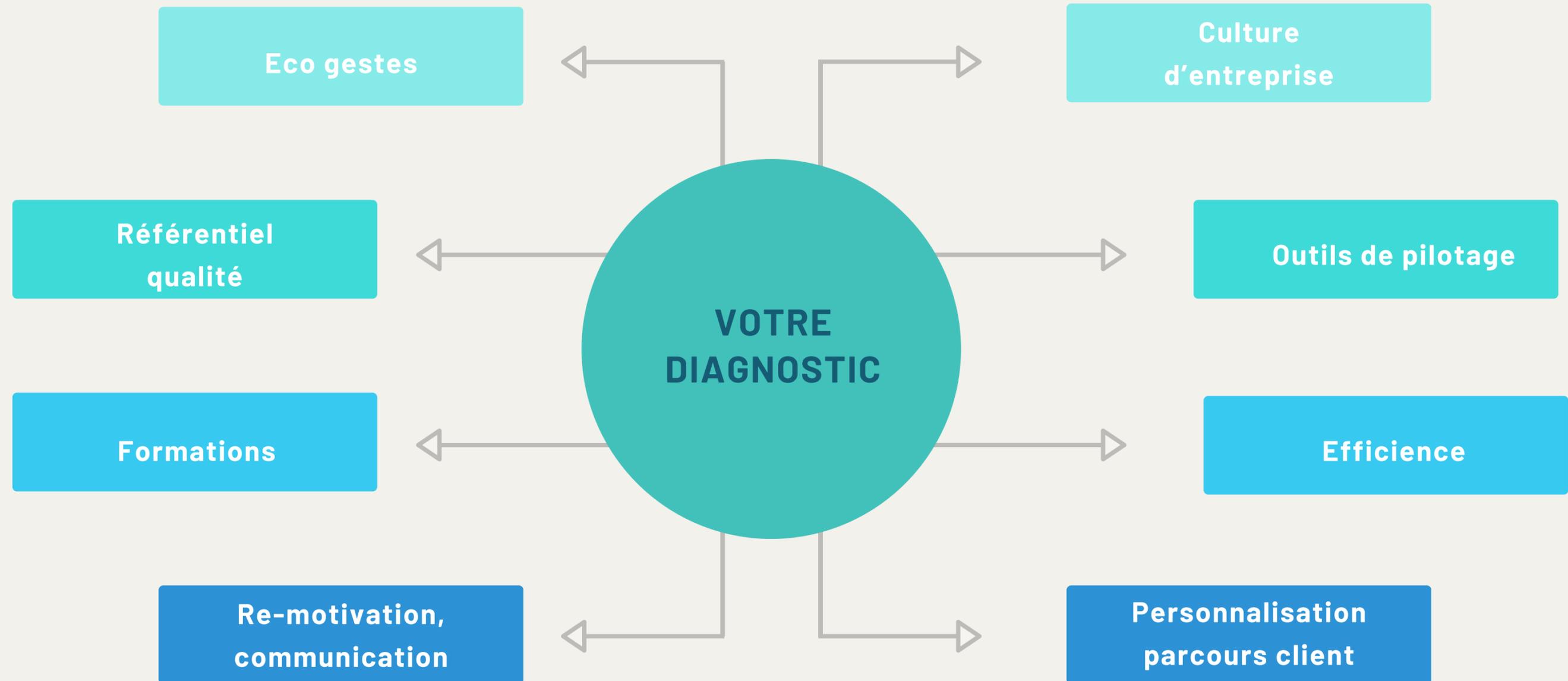
Pour chaque mission, **les solutions ont été adaptées**, il a fallu **transformer les défis en opportunités** avec une approche répondant à la réalité du terrain.



Votre plan d'actions reflètera la nécessité d'adapter les stratégies pour répondre efficacement à des situations spécifiques et en réponse à un ensemble unique de défis.

- Objectifs spécifiques**
- Contextes variés**
- Ressources disponibles**
- Contraintes et défis**
- Influence des parties prenantes**
- Apprentissage et évolution**

Unique par nature, Votre établissement, **votre plan d'action**





VOTRE PARTENAIRE

30 ans d'expériences en tourisme opérationnel

Depuis le Lycée hôtelier de Nice, je me suis rapidement distingué par ma capacité à **transformer les défis en opportunités**, grim pant les échelons jusqu'à diriger les plus prestigieux villages du leader européen des résidences de tourisme.

Aux commandes de complexes touristiques emblématiques, j'ai dirigé des équipes dépassants les 200 collaborateurs.

A travers les plus beaux lieux de métropole et d'outre-mer et à travers des exploitations de toutes dimensions et toutes complexités, **l'engagement des équipes autour de l'amélioration de la satisfaction client** au service de la croissance a toujours été au coeur de mon action.

De 23 chambres à Mayotte, à 700 unités d'hébergements sur la Côte d'Azur, le professionnalisme, l'intégrité, la valorisation de l'humain, et **l'engagement vers l'excellence** sont mes moteurs.

La gestion opérationnelle, c'est aussi le **challenge**, l'innovation, la transition environnementale, la sécurité et des prises de décisions stratégiques .



Aide au classement



Eco Gestes



Aide aux labélisations



Lean Management



Gestion e-réputation



Protocole nettoyage



Gestion conflits clients



Adapter l'accueil



Reengineering



Ouverture opérationnelle



Je suis **votre allié stratégique** pour naviguer dans cette complexité, et placer la satisfaction client au cœur de votre démarche.

Avec mon **approche personnalisée**, mon engagement envers les résultats concrets, je suis convaincu de pouvoir vous accompagner efficacement en travaillant en parfaite harmonie avec vous et vos équipes, créant ainsi un **véritable partenariat dynamique et productif**.

Je suis impatient de parler avec vous pour définir et réaliser la **vision** pour votre entreprise, où chaque interaction avec vos clients se traduit par une expérience nouvelle, soutenue par **l'énergie positive de vos équipes**.

Contact

Sylvain Leroy

Saint Raphaël (100% mobile métropole et outre-mer)

Sylvain Leroy ei - siret 97767919000016



+33 (0)6 69 13 42 36



sylvainleroyei@gmail.com