

Sun & Moon Hostel



ROXANE PIUZZI TC2
RAPPORT DE STAGE
08/04-1/06/2024



Réceptionniste/ Communication, Marketing

Tuteur enseignant : Madame Barneche-Miqueu Laurence

Maitre de stage : Madame Kishani Monica

Remerciements

Je tiens tout d'abord à exprimer ma profonde gratitude à **Monica Kishani** pour m'avoir offert l'opportunité de découvrir le monde de l'hôtellerie, ainsi que les domaines du marketing et de la communication au sein d'une auberge de jeunesse. Son encadrement pour cette expérience enrichissante.

Je remercie également **Madame Anne-Laure Guin** pour son aide précieuse dans la recherche de ce stage et pour m'avoir permis de le réaliser à l'étranger. Sa confiance en mes capacités et son soutien constant ont été essentiels à la concrétisation de ce projet.

Un grand merci à **Madame Barneche-Miqueu** pour son suivi attentif tout au long de mon stage, sa disponibilité pour répondre à mes questions et ses précieux conseils. Merci aussi à **Madame Cournac** et **Madame Barneche-Miqueu** pour le temps consacré à la lecture et à l'évaluation de mon travail.

Je tiens également à exprimer ma reconnaissance envers l'ensemble des enseignants de l'IUT, en particulier **Monsieur Robert**, **Monsieur Sénéchal**, et **Monsieur Julien**. Grâce à leurs cours et à leur expertise, j'ai pu approfondir mes connaissances en communication d'entreprise et en marketing digital, des compétences qui se sont avérées essentielles pendant mon stage.

Enfin, je remercie tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réussite de cette expérience. Leurs conseils, leur soutien et leur encouragement ont été d'une aide précieuse tout au long de ce parcours.

Table des matières

Introduction générale	5
Mes attentes personnelles	6
Attentes de mon tuteur durant ce stage	7
Introduction du sujet.....	7
Partie 1: Présentation du secteur	8
Présentation du secteur des auberges de jeunesse à Barcelone	9
Présentation de Sun and moon:.....	10
Situation actuelle:.....	11
Communication interne:.....	11
Communication externe:	11
Les forces et les futures améliorations de l'auberge :	12
Politiques de communication:	12
Les valeurs de Sun and Moon:.....	13
Partie 2: Présentation des missions.....	14
Introduction.....	15
Objectifs des missions	15
Les objectifs principaux de mes missions étaient :.....	15
Mes Tâches de Réception :	15
Mes Tâches de Marketing et de Communication:.....	16
Réalisation des tâches:	16
Réception	16
Communication marketing:.....	17
Instagram:.....	17
Tiktok:.....	18
Communication interne avec les clients:.....	18
Résultats et analyse	20
Tiktok:	20
Instagram:	20
Zoom sur Sun and Moon	22
Les Managers:	22
Communication via WhatsApp:	22
Le Turnover:.....	22
La répartition des tâches:.....	23
Conclusion générale:.....	24
Bibliographie	25

Introduction générale

En seconde, j'ai suivi une formation au lycée hôtelier de Toulouse. J'étais déjà un peu familière avec ce monde de l'hôtellerie car j'y avais déjà fait des stages. Par exemple, j'ai travaillé à l'accueil du Pullman pendant un mois, puis au Crowne Plaza pour une durée similaire. Mes responsabilités comprenaient des tâches à l'accueil ainsi que le service au restaurant de l'hôtel.

Mais à l'époque je n'avais pas spécialement accroché avec ces métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Je trouvais le management des équipes très autoritaire, une écoute des salariés très faible, des salaires peu élevés pour beaucoup d'heures de travail et une ambiance entre les équipes qui n'étaient pas toujours au rendez-vous.

De plus le vrai contact avec le client (ce que je recherchais à l'époque), je ne l'avais pas du tout. Certes, il y avait une interaction avec les clients d'un hôtel, mais elle était très répétitive. On se retrouvait souvent à dire les mêmes phrases devant les clients et à effectuer les mêmes tâches quotidiennement.

Dans le fond je n'étais pas satisfaite, je pensais que je pouvais offrir plus aux gens et surtout d'avoir une vraie conversation avec eux pour leur apporter plus de service.

Pour toutes ces raisons, j'avais décidé de quitter ce milieu et de revenir dans des études générales et de continuer vers le commerce. C'est ainsi que j'ai choisi l'IUT TECH de CO à TARBES.

Et me revoilà quelques années plus tard à vouloir faire un stage à l'étranger. Il faut dire que je suis trilingue car j'ai vécu 3 ans en Angleterre, 1 an à Montréal et 1 an au Mexique. J'ai toujours eu ce goût du contact avec les gens, de découvrir leur culture, de m'adapter à leur façon de vivre.

Ainsi, j'avais trouvé un stage à Barcelone dans la communication mais le problème est que l'entreprise ne me prenait que 20 heures par semaine. Cela n'étant pas dans les objectifs de l'IUT (qui veut que l'on effectue un travail hebdomadaire de 35 heures), je me suis donc retournée vers Mme GUIN qui m'a proposé ce stage au SUN and MOON Hotel.

Sur le moment, j'avoue avoir hésité car, comme je l'ai mentionné plus haut, l'hôtellerie ne faisait pas partie de mes plans. De plus, je savais que j'allais devoir participer aux tâches de l'hôtel (réception pour l'accueil des clients, service des repas) en plus de mon travail dans le marketing et la communication.

Mais mon intérêt pour Barcelone, pour le contact avec des touristes, pour la possibilité de réaliser des actions marketing et de communication pour une entreprise et le tout en espagnol et en anglais a fini par me séduire.

Aussi me replonger dans le monde de l'hôtellerie vu sous l'angle de mes études actuelles n'était pas pour me déplaire afin de me tester à nouveau (après tout je n'avais que 15 ans quand j'étais en seconde). De plus, Sun and Moon est une auberge

reconnue qui a fait sa réputation en raison de son emplacement idéal en plein centre de Barcelone.

Mes attentes personnelles

Je suis actuellement en Deuxième année de BUT technique de commercialisation, nous avons comme mission d'effectuer un stage afin de valider notre année scolaire.

Le secteur de l'entreprise dans lequel j'ai réalisé mon stage est l'hôtellerie. Mes attentes personnelles pour ce stage sont:

1. Apprendre à m'adapter à différents environnements de travail et à diverses situations professionnelles :

Travailler dans différents environnements me permet de développer une flexibilité professionnelle essentielle. Que ce soit dans un cadre formel ou plus détendu, chaque lieu de travail a ses propres normes et attentes. En m'adaptant à ces diverses situations, j'apprends à naviguer efficacement dans des contextes variés, à gérer des défis imprévus et à comprendre les nuances de chaque environnement.

2. Développer mon autonomie et ma capacité à prendre des initiatives :

L'autonomie est cruciale pour devenir un professionnel indépendant et proactif. En prenant des initiatives, je peux montrer ma capacité à identifier des opportunités ou des problèmes avant qu'ils ne soient explicitement indiqués. Cela démontre non seulement ma proactivité mais aussi ma capacité à apporter des solutions créatives et efficaces, ce qui est très apprécié dans n'importe quelle organisation.

3. Avoir des missions diversifiées pour développer une polyvalence professionnelle :

La diversité des missions me permet de toucher à plusieurs aspects du métier, ce qui enrichit mes compétences et mon expérience. En développant une polyvalence professionnelle, je deviens un atout pour l'entreprise car je peux intervenir dans plusieurs domaines et répondre à différents besoins. Cela ouvre également plus de possibilités de carrière et d'évolution professionnelle à long terme.

4. Expérimenter le travail en équipe et comprendre la dynamique collaborative au sein de l'entreprise :

J'ai déjà eu l'occasion de travailler en équipe lors des SAE en IUT, mais faire cela dans un contexte professionnel est différent. Travailler avec des personnes d'horizons divers, y compris des étrangers et des collègues de différents âges et spécialités, enrichit mon expérience. Cela me permet de mieux comprendre les dynamiques de groupe, de développer mes compétences en communication interculturelle et de collaborer efficacement avec des professionnels aux compétences variées. Aussi en IUT nous avons à peu près tous le même âge, chez SUN and MOON les écarts d'âges sont plus importants.

5. Je veux perfectionner les langues, mais aussi voir comment est-ce que le travail se passe à l'étranger, c'est donc pour cela que j'ai effectué ce stage à Barcelone en Espagne.

Attentes de mon tuteur durant ce stage

1. Participer à la vie de l'auberge de jeunesse en aidant à faire les réservations des clients et à la réception

Cette tâche implique de gérer les demandes des clients, d'assurer une communication efficace et de veiller à ce que les réservations soient traitées avec précision. Cela me permet de développer des compétences en service client et en gestion administrative.

2. Aider avec les tâches marketing et de communication

Mon tuteur attend de moi que je contribue aux campagnes marketing, que je participe à la création de contenu et que j'aide à développer des stratégies de communication. Cela me permet d'appliquer mes connaissances théoriques dans un contexte pratique et d'acquérir une expérience précieuse en marketing et communication, tout en apportant une valeur ajoutée à l'entreprise.

Introduction du sujet

Barcelone (1), une ville captivante et prisée des voyageurs du monde entier, abrite une multitude d'auberges de jeunesse. En fait, selon Hostelworld (2), plus de 80 auberges rivalisent pour attirer l'attention des visiteurs. Dans cet environnement compétitif, émerger comme une destination incontournable est un défi de taille. Notre enquête se penche sur la question cruciale : "Comment l'auberge de jeunesse Sun and Moon parvient-elle à créer une expérience unique et mémorable pour les voyageurs tout en assurant gestion efficace ?"

Dans ce rapport, nous plongerons au cœur des stratégies de communication déployées par Sun and Moon, tout en examinant de près les dynamiques organisationnelles qui façonnent son fonctionnement quotidien. Notre exploration ne se limitera pas à l'observation, mais nous chercherons également des solutions novatrices pour surmonter les défis rencontrés. De plus, je partagerai mon expérience personnelle sur la manière dont j'ai pu apporter mon aide à Sun and Moon, offrant ainsi un aperçu pratique des mesures prises pour renforcer leur positionnement sur le marché des auberges de jeunesse à Barcelone.

1- voir annexes/ 2- Preuve Hostelworld

Partie 1: Présentation du secteur

Présentation du secteur des auberges de jeunesse à Barcelone

Chaque année, des millions de touristes sont attirés par Barcelone. En 2023, la ville a accueilli 85,1 millions de touristes internationaux, marquant une augmentation de 18,7% par rapport à 2022, où Barcelone avait reçu sept millions de visiteurs. Barcelone est la ville la plus visitée en Espagne. La ville est réputée pour sa culture riche, (Musée Picasso, musée national d'art de Catalogne, palais de la Musica Catalana...), son architecture (la Sagrada Família, Parc Güell, Casa Batlló, Quartier gothique...) (3), ses plages et sa vie nocturne, ce qui attire un public diversifié. Allant d'un jeune voyageur à une personne qui vient en voyage de travail.

Dans cette région de la Catalogne, l'industrie des auberges de jeunesse est très active, proposant des logements abordables et chaleureux pour les voyageurs au budget bas, les routards et même les familles.

Pour mieux comprendre ce qu'est SUN and MOON, il est important de définir ce qu'est une auberge de jeunesse. Une auberge de jeunesse est un établissement qui offre hébergement et services aux voyageurs. C'est avant tout un lieu de rencontre où l'on peut facilement échanger avec des personnes venant de divers horizons. Les caractéristiques typiques incluent :

- Des chambres pouvant accueillir de 2 à 8 personnes, ainsi que des chambres individuelles.
- Des salles de bain et des cuisines qui peuvent être partagées ou privées.
- Des services tels que le Wi-Fi, des activités de loisirs et des services de repas sont disponibles pour tous les voyageurs. (4)

Ces établissements proposent une variété d'options adaptées à tous les budgets et à toutes les préférences, allant des auberges festives aux lieux plus tranquilles et familiaux. L'augmentation du nombre d'auberges de jeunesse est principalement due à la croissance du tourisme international et au développement des plateformes de réservation en ligne. Pour comprendre comment ces auberges gagnent en popularité, il est crucial d'examiner les tendances actuelles. La tendance la plus notable est que la majorité des réservations se fait désormais en ligne, via des applications comme Hostelworld, Booking.com et Airbnb. Ces plateformes permettent aux utilisateurs de trouver facilement les meilleures offres en termes de qualité-prix et les établissements correspondant le mieux à leurs besoins.

La deuxième tendance concerne l'expérience offerte par les auberges de jeunesse à leurs clients. À Barcelone, les auberges mettent un accent particulier sur l'expérience client, proposant des activités supplémentaires telles que des visites guidées, des activités sociales, des événements culturels et des espaces communs confortables pour favoriser les interactions entre les clients.

Cependant, le secteur des auberges de jeunesse est très compétitif. Le nombre croissant d'auberges et d'autres formes d'hébergement abordable entraîne une concurrence féroce, obligeant les établissements à innover constamment et à améliorer leurs services pour attirer et fidéliser les clients.

3- Photo illustrant / 4- photo d'une chambre type

Le secteur des auberges de jeunesse à Barcelone est en pleine expansion et continue d'évoluer pour répondre aux besoins des voyageurs modernes. Bien que confrontées à des défis, les auberges qui se concentrent sur l'innovation, l'expérience client et la durabilité sont bien placées pour prospérer dans ce marché compétitif. En capitalisant sur les opportunités de croissance et en restant agiles face aux changements, les auberges de jeunesse à Barcelone peuvent continuer à attirer et à satisfaire une clientèle mondiale variée.

Présentation de Sun and moon:

Sun & Moon est une entreprise familiale en expansion qui est présente sur le marché de Barcelone depuis 20 ans. L'inspiration du nom Sun & Moon Light est venue des filles du propriétaire, gardant toujours l'essence de l'auberge comme une entreprise familiale.



Vue de dehors de l'entrée de l'auberge de jeunesse

Sun and Moon est une auberge de jeunesse située au cœur de Barcelone qui a le statut juridique de la SARL (Société à Responsabilité Limitée). Son emplacement stratégique permet un accès facile aux principales attractions touristiques de la ville, telles que la Rambla (5), le quartier gothique et la plage de Barceloneta.

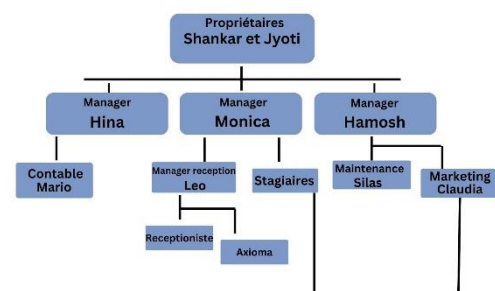
L'auberge propose une variété d'options d'hébergement, allant des dortoirs partagés aux chambres

privées(6). Les dortoirs sont mixtes ou réservés aux femmes, et les chambres privées sont idéales pour les couples ou les groupes d'amis recherchant plus d'intimité. L'auberge a une capacité de 150 personnes avec un remplissage par mois de 90%. Ce qui représente un chiffre d'affaires de 700 000€ par an.



En noir se trouve les ramblas. En rouge se trouve le quartier Gothico.

C'est une famille entièrement dédiée à l'entreprise, chacun apportant sa contribution. Le père et ses trois enfants ont progressivement développé l'auberge, apportant des connaissances variées. Il y a ainsi 3 personnes responsables de l'auberge. Monica qui s'occupe de toute la partie réception ainsi que du personnel de ménage. Hina, la sœur de Monica, occupe le poste de COO (Chief Operating Officer). Elle supervise toutes les activités de l'entreprise, veillant au bon fonctionnement des équipes et des partenariats. De plus, elle est chargée d'attirer des groupes intéressés à séjourner à Barcelone, organisant leurs déplacements et assurant la communication entre la réception et ces groupes. Hamosh s'occupe de la partie maintenance, il fait attention que les travaux soient faits, mais aussi que tout le matériel fonctionne. L'effectif restant de Sun and Moon est de 7 réceptionnistes, 6 personnels de ménage et 5 stagiaires tout au long de l'année. La

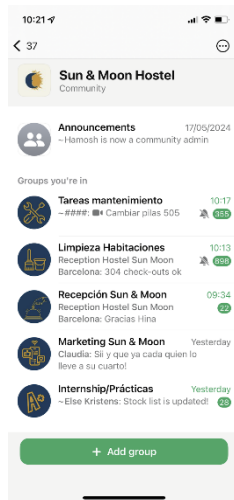


Organigramme de Sun and Moon

plupart des employés de Sun & Moon sont recrutés par le biais de la sous-traitance de l'entreprise Axioma. Les décisions sont prises par les membres de la famille en charge de l'auberge.

Situation actuelle:

Communication interne:

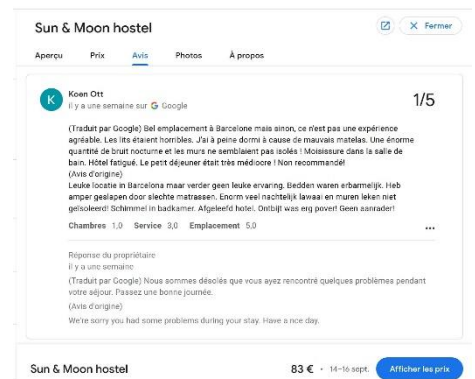


Capture d'écran des groupes WhatsApp

Toute la communication interne s'effectue via WhatsApp, une application de messagerie instantanée. Dès qu'un problème survient pour les réceptionnistes, ils postent un message dans le groupe dédié, et les chefs interviennent pour résoudre leur problème. Il est impératif d'être attentif au groupe quotidiennement afin de rester informé de ce qui se passe et des actions à faire pour la journée. Cette approche favorise une communication rapide et efficace, permettant une résolution rapide des problèmes et une coordination optimale entre les membres de l'équipe.

Communication externe:

Leur principal mode de communication s'articule autour des réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, et TikTok, ainsi que par e-mail et WhatsApp. Claudia, responsable du marketing et de la communication, prend en charge la gestion des réseaux sociaux en créant des vidéos et des publications attrayantes. Les réceptionnistes, quant à eux, ont pour responsabilité de répondre aux commentaires sur Google, d'attirer de nouveaux clients et de promouvoir les ventes additionnelles. Les réservations sont effectuées via le WhatsApp de l'entreprise, ainsi que sur des plateformes telles que Booking, Hostelworld et leur propre site internet. Par conséquent, les réceptionnistes doivent non seulement répondre aux réservations sur WhatsApp, mais aussi aux questions que les clients potentiels pourraient avoir concernant l'auberge de jeunesse.



Capture d'écran des avis Google

Les forces et les futures améliorations de l'auberge :

Tout d'abord, l'auberge est située au centre de Barcelone, à proximité des attractions touristiques, des restaurants et des transports publics. Cette localisation stratégique permet d'attirer plus de touristes que la moyenne, car elle se trouve dans l'une des rues les plus fréquentées de Barcelone. De plus, l'auberge propose des tarifs abordables et compétitifs par rapport à d'autres auberges et types d'hébergement. Malheureusement le tourisme se passe principalement pendant l'été, les revenus sont ainsi seulement pendant une période précise de l'année.

L'auberge collabore avec diverses entreprises, telles que des restaurants et des compagnies offrant des tours à bas prix pour les jeunes. Elle propose également des activités locales et des excursions pour enrichir l'expérience des clients. Sun and Moon offre des services supplémentaires que d'autres auberges ne proposent pas forcément, tels que le Wi-Fi gratuit, un petit déjeuner sous forme de buffet, des draps pour les clients, et la possibilité de louer des raquettes pour jouer au ping-pong.

Tout le personnel de l'auberge est accueillant, chaleureux et aimable. La plupart des employés parlent plusieurs langues, ce qui permet de fournir un meilleur service aux clients. L'équipe possède une grande expérience dans le secteur de l'hôtellerie. Enfin, la clientèle de l'auberge est diversifiée : elle accueille de nombreux étudiants, mais aussi des hommes d'affaires, des groupes scolaires et des familles. L'auberge de jeunesse Sun and Moon manque de rénovations, ce qui donne une impression de négligence à cause des locaux vieillissants. Cela peut faire penser aux clients que l'auberge n'est pas propre et que personne ne s'en occupe. Le matériel étant ancien, il est peu pratique. Il y a également un manque d'espace commun et une capacité insuffisante pendant les périodes de forte affluence.

Sun and Moon a besoin d'un renouvellement, car comme je l'ai précisé plus en haut c'est une entreprise familiale et donc les enfants du propriétaires héritent de l'auberge de jeunesse. Sun and Moon souhaite changer de clientèle visant ainsi une clientèle plus jeune et améliorer son image de marque. C'est pourquoi, en septembre 2024, la plupart des espaces communs et des chambres seront rénovés. Pour cela, un architecte a été engagé pour remodeler les locaux afin de les rendre plus chaleureux et agréables. Les managers ont comme projet d'installer un bar où les serveurs seront présents à partir de 21h. Cela incitera ainsi les clients à vouloir rester dans l'auberge de jeunesse et à profiter des locaux. (7)



Capture d'écran de la nouvelle image de marque

Politiques de communication:

La mission principale de Sun and Moon est Fournir à leur hôtes une expérience unique, en créant une atmosphère accueillante pour tout type de jeunes internationaux, leur offrant ainsi un service personnalisé et adapté à chaque individu, favorisant la connexion, l'aventure et l'échange culturel afin qu'ils trouvent en Sun & Moon un foyer loin de chez eux, où ils pourront créer des souvenirs inoubliables et se sentir membres d'une communauté mondiale. Ils offrent des services de haute qualité, des installations sûres et propres, et des activités passionnantes qui reflètent l'essence et la diversité de notre destination.

Les valeurs de Sun and Moon:

- Communauté : ils mettent en avant un esprit de communauté en encourageant activement les clients à interagir et à construire des relations authentiques entre eux. Cette approche dynamique vise à favoriser l'échange culturel et à stimuler une interaction enrichissante au sein de l'établissement. Il est évident que cette atmosphère de camaraderie renforce l'expérience de chaque visiteur, leur permettant ainsi de créer des souvenirs durables et des liens précieux.
- Le respect: ils s'engagent à créer un environnement où chaque individu est non seulement apprécié, mais où également ses différences culturelles, sociales et personnelles sont pleinement reconnues et respectées. Cette approche favorise des interactions empreintes de tolérance et de compréhension.
- Flexibilité: Ils se consacrent à répondre aux besoins et aux préférences individuelles de leurs clients en leur offrant une gamme de services et d'installations conçus pour s'adapter à leurs exigences spécifiques. Par exemple, il loue des couvertures ou des serviettes, ils servent le petit déjeuner tous les matins. Cette capacité à s'adapter aux besoins variés de leurs hôtes garantit une expérience personnalisée et satisfaisante pour chaque visiteur.
- Honnêteté et Transparence: ils s'engagent à fournir des informations claires et précises sur l'ensemble de leurs services et politiques. Cette transparence absolue vise à garantir que chaque client soit pleinement informé et puisse ainsi prendre des décisions éclairées lors de son séjour.
- Nettoyage et Sécurité: dans leur engagement envers le maintien de la propreté et de la sécurité, Sun and Moon veillent rigoureusement à maintenir des normes exemplaires dans tous les espaces de leur auberge. Cette attention minutieuse vise à assurer le bien-être et le confort optimal de leurs clients. En maintenant des standards élevés, ils créent un environnement où chacun peut se sentir à l'aise et en sécurité pendant son séjour.
- Durabilité: Ils sont déterminés à minimiser leur impact sur les ressources naturelles en mettant en œuvre des mesures telles que la gestion efficace de l'eau et de l'énergie, la réduction des déchets et la promotion de l'utilisation de matériaux recyclés. En intégrant ces pratiques durables dans leurs opérations, ils souhaitent garder un établissement fonctionnelle qui dure dans le temps.

Partie 2: Présentation des missions

Introduction

Lors de mon stage à l'auberge de jeunesse Sun and Moon, mes missions se sont principalement concentrées sur deux domaines : les tâches de réception et les activités de marketing et de communication. Ce double rôle m'a permis d'acquérir une expérience diversifiée, tout en contribuant de manière significative au fonctionnement quotidien de l'auberge.

Objectifs des missions

Les objectifs principaux de mes missions étaient :

1. **Assurer un accueil de qualité pour les clients de l'auberge** : Ceci inclut la gestion des check-ins et check-outs, la préparation des petits-déjeuners, et la vérification de la propreté des chambres.
2. **Améliorer la visibilité et l'image de l'auberge sur les réseaux sociaux** : Par la création de contenu engageant, notamment via TikTok et Instagram, et la réalisation de PLV.
3. **Développer des stratégies de communication** : Pour attirer de nouveaux clients et fidéliser ceux existants, en proposant des idées innovantes et en participant à des projets de marketing.

Mes Tâches de Réception :

- Réservations et Accueil des Clients : Mon rôle principal consistait à assister les réceptionnistes dans la gestion des réservations ainsi que des processus de check-in et check-out. Je prenais également en charge les appels téléphoniques lorsque les réceptionnistes étaient occupés avec les clients. Pour accomplir ces tâches, j'ai appris à utiliser le logiciel Cloudbeds (8), qui permet de suivre les arrivées et départs quotidiens des clients.
- Enregistrement et Documentation des Clients (9): À l'arrivée de chaque client, nous demandions leur passeport pour le scanner. Les informations recueillies étaient ensuite transmises à la police afin de maintenir un registre des personnes séjournant à l'auberge et de suivre les entrées et sorties du territoire.
- Assistance aux Clients : J'aidais les clients à ranger leurs bagages dans l'espace de stockage prévu pour la journée.
- Préparation des chambres : Je participais également à l'inspection des chambres pour m'assurer qu'elles étaient prêtes à accueillir de nouveaux clients.
- Service du Petit Déjeuner : Chaque matin, je préparais le buffet du petit déjeuner et veillais à ce qu'il ne manque rien sur la table.
- Répondre au message WhatsApp des clients : En plus des responsabilités traditionnelles d'accueil, je gérais aussi les communications via WhatsApp. Les clients intéressés par la réservation d'une chambre ou d'un lit pouvaient nous contacter directement via WhatsApp. Il était donc essentiel de surveiller ces messages et de répondre rapidement pour fournir des informations, confirmer les réservations, ou répondre à d'autres demandes de manière efficace.

8- Logiciel cloudbed/ 9-la réception

Mes Tâches de Marketing et de Communication:

- **Création de Contenu pour les Réseaux Sociaux:** Ma principale responsabilité était de créer du contenu pour les réseaux sociaux. Cela comprenait la refonte des affiches de l'auberge, car les managers les trouvaient dépassées. J'ai donc recréé toutes les affiches pour donner un aspect plus moderne à l'auberge. J'ai également créé du contenu pour nos réseaux sociaux, notamment en réalisant trois vidéos sur TikToks par semaine. J'ai pris de nombreuses photos que nous utilisons pour les stories et les publications sur Instagram. De plus, nous avons un partenariat avec une agence organisant des activités à Barcelone, et j'étais responsable de créer les stories pour ces événements.
- **Participation aux Événements de l'Auberge:** J'ai également participé aux événements organisés par l'auberge, notamment les "Welcome Meetings" (10). Ces rencontres, qui ont lieu tous les deux jours, permettent aux nouveaux arrivants de faire connaissance. Un guide d'une entreprise partenaire anime ces réunions.
- **Organisation et Préparation des Événements:** Lors des soirées où le guide est présent, nous passons dans chaque chambre pour informer les hôtes de l'événement et les inviter à nous rejoindre dans le lobby, l'espace commun de l'auberge. Ces rencontres visent à favoriser les échanges entre les résidents.
- **Types d'Événements:** Nous organisons principalement deux types d'événements avec les guides : les soirées "Sangria Night" et les soirées "Beer Pong". J'ai surtout participé aux soirées Sangria, où les invités apprennent à préparer de la sangria. Mon rôle consistait à assister le guide et à interagir avec les participants pour créer une ambiance conviviale.

Réalisation des tâches:

Réception

Pour atteindre ces objectifs, j'ai d'abord observé les pratiques en place à l'auberge dès mon arrivée. J'ai examiné les procédures de réception et de préparation des petits-déjeuners, ce qui m'a permis de comprendre rapidement les attentes et de m'adapter aux besoins de l'auberge.

Dès les premières semaines, j'ai été formé pour effectuer les check-ins et check-outs, préparer les petits-déjeuners (11), et m'assurer que les chambres soient en ordre avant l'arrivée des clients. En plus de ces tâches, j'étais chargé de répondre aux appels, de gérer la liste des stocks pour le petit-déjeuner, et de mettre en place le buffet chaque matin.

L'accueil des clients internationaux a nécessité de parler plusieurs langues, car la plupart des personnes qui viennent à l'auberge proviennent de divers horizons. Être à la réception demande de la patience, de la politesse et de l'amabilité, car il est essentiel de traiter chaque client avec respect et courtoisie. Il faut aussi savoir garder son calme face aux plaintes.

Par exemple, un groupe de Français était venu se plaindre du petit-déjeuner, qu'ils trouvaient insuffisant, et a demandé un remboursement. Conformément à la charte de

Sun and Moon, nous ne pouvons pas effectuer de remboursements pour ce service. J'ai donc dû expliquer cette politique au groupe et les aider à comprendre notre position.

Enfin, il est important de bien connaître Barcelone, en particulier les attractions et les services situés près de l'auberge, car les touristes nous demandent souvent des recommandations sur où manger ou quoi faire. Cette connaissance approfondie de la ville permet de fournir un service client de qualité et de contribuer à une expérience positive pour les clients de l'auberge.

Communication marketing:

J'ai proposé plusieurs idées pour améliorer la communication et la présence en ligne de l'auberge. L'une des initiatives principales a été de préparer des vidéos et des publications régulières sur TikTok. Ces contenus visent à engager notre audience et à attirer de nouveaux followers.

Instagram:

Pour garantir une publication régulière et efficace, nous avons utilisé des outils Meta pour programmer les publications sur Instagram. Grâce à cet outil, nous avons pu définir les horaires et les jours précis de publication pour chaque post. Cela nous permet d'avoir une vue d'ensemble sur le contenu que nous allons partager le mois suivant et de planifier nos stratégies de communication en conséquence.

En plus de la programmation (12), j'ai également travaillé sur l'élaboration d'un calendrier éditorial. Ce calendrier nous aide à organiser nos idées de contenu, à coordonner les thèmes hebdomadaires, et à assurer une cohérence dans nos messages. En planifiant à l'avance, nous pouvons maintenir une activité constante sur nos réseaux sociaux sans être submergés par la charge de travail quotidienne.

Enfin, j'ai suggéré l'utilisation d'outils d'analyse pour suivre les performances de nos posts et vidéos. Ces données nous permettent de comprendre quel type de contenu résonne le mieux avec notre audience et d'ajuster nos stratégies en conséquence. Grâce à ces améliorations, nous espérons non seulement renforcer notre présence en ligne, mais aussi créer une communauté plus engagée et fidélisée autour de notre auberge.

J'ai également préparé des stories Instagram pour promouvoir les activités locales et des événements spéciaux organisés par l'auberge. Mais aussi pour promouvoir les activités à faire à côté de l'auberge de jeunesse.

12- photo des story instagram

Tiktok:

Pour assurer une présence quotidienne sur TikTok, les managers de Sun and Moon m'ont demandé de créer deux TikToks par semaine. Chaque semaine, je devais trouver de nouvelles idées ou m'inspirer des tendances actuelles pour réaliser les vidéos que nous publierons par la suite. Les vidéos couvraient divers sujets. Par exemple, dès qu'il y avait des événements dans la rue, je prenais des photos et des vidéos pour capturer l'ambiance. Nous avons également réalisé une vidéo présentant les activités disponibles à l'auberge ainsi qu'une vue des chambres. Une autre vidéo montrait ce qu'il y a à faire à dix minutes à pied de l'auberge. Dès que j'avais une idée de TikTok, je la réalisais immédiatement afin d'avoir toutes les vidéos prêtes pour le mois suivant, ce qui nous permettait de ne pas perdre de temps et de maintenir une publication régulière et cohérente sur notre compte. Cette approche proactive nous a aidés à engager notre audience et à promouvoir efficacement notre auberge.

Nous souhaitons augmenter notre présence sur TikTok car il est relativement facile pour n'importe qui de devenir connu grâce à une vidéo virale. Pour cette raison, nous essayons de poster le plus de vidéos possible, qu'elles soient amusantes ou informatives, afin d'attirer et de retenir l'attention des spectateurs. Notre objectif est de diversifier le contenu pour captiver un large public. En publiant régulièrement et en variant les sujets, nous espérons maximiser nos chances de toucher une audience plus large et d'augmenter notre visibilité en ligne. Cette stratégie vise à accroître l'engagement et à promouvoir notre auberge de manière créative et efficace.

Communication interne avec les clients:



Affiche qui se trouve à la réception, que j'ai mis à jour

J'ai également refait toutes les affiches de communication et créé des flyers pour établir des partenariats avec d'autres entreprises locales. Les anciennes affiches de l'auberge étaient anciennes, n'indiquaient pas les bons prix ou les bonnes informations, et ne représentaient pas la charte graphique actuelle de l'auberge (13). Cette incohérence dans les couleurs et le style des affiches ne donnait pas une image sérieuse et professionnelle, rendant difficile pour les clients de savoir s'ils s'adressaient à Sun and Moon ou à un de nos partenaires. Pour répondre aux préoccupations des managers concernant les nombreux commentaires négatifs en ligne, j'ai créé de nouveaux posters avec des QR codes dans l'auberge. Les managers estimaient qu'il y avait trop de commentaires négatifs, alors j'ai conçu un poster qui redirige directement vers un chat privé avec les réceptionnistes. Cela permet aux clients de signaler tout problème directement à la réception, nous permettant ainsi de résoudre les problèmes rapidement et d'éviter les plaintes en ligne pendant leur séjour. Ces QR codes dirigent les clients vers un chat avec les réceptionnistes, qui peuvent ensuite essayer de résoudre les problèmes signalés.

Les nouvelles affiches et QR codes ont grandement amélioré la clarté de notre communication et la satisfaction des clients, tout en renforçant l'image professionnelle de l'auberge. Ces affiches ont été placées à des endroits stratégiques, notamment au-dessus du lavabo de chaque chambre. Cette disposition permet aux clients de les voir directement et facilement, ce qui accroît leur efficacité.

En plaçant les affiches dans un lieu visible et fréquenté, nous nous assurons que les informations importantes et les options de contact sont toujours à portée de vue des clients. De plus, les QR codes offrent une solution pratique pour signaler tout problème rapidement, ce qui a permis de réduire les plaintes en ligne et d'améliorer l'expérience globale des clients pendant leur séjour.

Ces améliorations ont non seulement facilité la communication entre les clients et la réception, mais elles ont également contribué à une meilleure gestion des retours clients. En offrant un moyen direct et accessible de communiquer avec la réception, nous avons pu répondre aux besoins des clients de manière plus efficace et proactive.

Enfin, j'ai conçu un poster incluant les QR codes pour nos comptes TikTok et Instagram, facilitant ainsi l'accès de nos clients à nos réseaux sociaux. J'ai créé ces QR codes non seulement pour encourager nos clients à nous suivre sur les réseaux sociaux, mais aussi pour les inciter à nous taguer sur leurs photos. Cela permet de générer du contenu utilisateur et d'augmenter notre visibilité en ligne. En taguant l'auberge dans leurs publications, les clients contribuent à promouvoir notre établissement et à créer une communauté en ligne plus engagée.



Affiche que l'on a mis dans chaque chambre qui mène à la conversation avec la réception.

Résultats et analyse

Les résultats obtenus ont été significatifs et ont permis d'atteindre les objectifs fixés :

Grâce à une formation rigoureuse et à une participation active aux tâches de réception, j'ai pu contribuer à une meilleure gestion de l'accueil des clients. Les retours des clients ont été positifs, notamment sur google. Car nous invitons les clients à laisser des avis sur google, afin que notre auberge ait de bons résultats en ligne mais grâce à cela nous pouvons voir les choses s'améliorer. Les personnes laissent en général des commentaires sur les réceptionnistes, sur les personnes qui les aident.

La création de contenu pour TikTok et Instagram a permis d'augmenter l'engagement des clients sur les réseaux sociaux. Les vidéos et posts ont généré plus de vues et d'interactions, améliorant ainsi la notoriété de l'auberge.

Tiktok:



Le graphique présente des informations sur les personnes qui nous suivent sur TikTok. J'ai inclus ce graphique pour illustrer l'évolution de notre base de followers, qui est passée de 50 à 112 entre le 6 avril et le 31 mai. Cette croissance démontre que notre stratégie de production et de publication régulière de contenus sur

TikTok attire de plus en plus d'abonnés.

En augmentant la fréquence de nos publications, nous avons pu améliorer notre visibilité et notre engagement sur la plateforme. Ces données montrent clairement l'impact positif de notre effort soutenu pour créer des TikToks attrayants et pertinents pour notre audience. Cela valide notre approche et encourage à continuer dans cette direction pour maintenir et accélérer cette croissance.

Instagram:



Le graphique présente des informations sur les personnes qui nous suivent sur Instagram. Comme nous pouvons le constater, entre le 6 avril et le 31 mai, nous avons gagné plus de 66% de nos followers. Cette croissance significative montre que notre stratégie de communication est efficace.

Nous publions deux stories chaque jour et un post tous les deux jours. Ces publications régulières permettent de maintenir un engagement élevé de la part de notre audience.

Le fait de poster des photos et des mises à jour fréquentes sur les réseaux sociaux stimule l'intérêt et l'interaction de notre communauté.

Ces données soulignent l'importance d'une présence active et cohérente sur Instagram pour accroître notre visibilité et attirer de nouveaux abonnés. La croissance continue de notre base de followers valide notre approche et démontre l'efficacité de notre stratégie de contenu. Les supports de communication et le développement de nouveaux partenariats ont contribué à une meilleure image de marque pour l'auberge.

Les flyers et affiches ont été bien accueillis, et les collaborations avec des agences de tourisme ont été fructueuses. Grâce aux nouveaux posters installés dans l'auberge, les clients peuvent désormais accéder à diverses fonctionnalités en scannant le QR code qui les dirige vers un chat privé avec la réception. Cela permet aux clients de nous contacter immédiatement en cas de problème, ce qui nous permet de résoudre leurs soucis dès qu'ils nous en informent.

Zoom sur Sun and Moon

C'est formidable que Sun and Moon soit une entreprise familiale ! Chaque entreprise a des opportunités d'amélioration, et c'est normal d'envisager des changements pour optimiser son fonctionnement. Si j'avais l'opportunité de suggérer une modification pour améliorer l'auberge de jeunesse voici les quelques changements que je ferais :

Les Managers:

À mon arrivée, j'ai remarqué une opportunité d'amélioration car aucun des managers ne s'est présenté à moi. Bien que je comprenne qu'ils occupent des postes importants, il serait bénéfique pour toute l'équipe de prendre le temps de se présenter personnellement aux nouveaux employés. Cette démarche favoriserait une meilleure compréhension de la structure hiérarchique et des responsabilités de chacun. De plus, elle renforcerait la communication et établirait des relations de confiance entre les managers et leurs équipes. Pour les managers, se présenter personnellement offre également l'avantage de créer des liens avec le personnel, de promouvoir la collaboration et de renforcer la cohésion au sein de l'équipe.

Communication via WhatsApp:

Chez Sun and Moon, la communication interne était principalement basée sur WhatsApp. Cependant, nous avons observé que ce mode de communication ne convenait pas toujours à tous les membres du personnel, car chacun n'avait pas toujours le temps de vérifier ses messages en permanence. Bien que WhatsApp soit un outil pratique, l'utilisation exclusive de cette plateforme pour exprimer les besoins et donner des directives peut parfois être frustrante pour le personnel. J'ai constaté que recevoir constamment des messages détaillant les tâches à accomplir peut être stressant, surtout lorsque les managers ne prennent pas la peine de communiquer en personne avec les employés. J'ai ainsi identifié une opportunité d'amélioration dans la manière dont nous communiquons et coordonnons nos activités au sein de l'entreprise.

Le Turnover:

Sun and Moon fait face à un défi important lié à un turnover élevé du personnel. Le recrutement de tout le personnel par une entreprise externe semble contribuer à cette problématique. Depuis mon arrivée, j'ai déjà observé quatre départs, et après le 1er juin, deux autres réceptionnistes ainsi que la responsable de la communication et du marketing ont quitté leurs postes. Ce taux de rotation élevé présente un risque pour l'auberge, car il nécessite des formations continues pour les nouveaux arrivants qui ne sont pas encore familiarisés avec le système en place. Cette instabilité entraîne une perte de temps et d'efficacité, car le personnel doit constamment former de nouveaux employés. Pour remédier à cette situation, une meilleure gestion des ressources humaines et une communication plus directe pourraient améliorer la satisfaction des employés et réduire le turnover. Il faut aussi s'avoir est prendre en compte que nous somme 7 Stagiaire pour 2 employés à la réception.

La répartition des tâches:

Il semble y avoir un déséquilibre dans la répartition des tâches au sein de l'équipe de Sun and Moon. Par exemple, la personne chargée du marketing et de la communication se voit également attribuer d'autres responsabilités, ce qui peut entraîner une surcharge de travail et une dispersion des efforts. De même, les réceptionnistes sont contraints de répondre aux avis Google, mais ils ne reçoivent jamais de directives claires sur la manière de le faire correctement. Cette situation peut créer de la confusion et de la frustration parmi le personnel, ainsi qu'une inefficacité dans l'exécution des tâches. En réorganisant et en clarifiant les rôles et les responsabilités de chacun, les managers pourraient améliorer la productivité de l'équipe et favoriser un environnement de travail plus équilibré et harmonieux. De plus, fournir une formation et des directives claires sur la manière de répondre aux avis Google pourrait permettre aux réceptionnistes de mieux gérer cette tâche et d'offrir un service client de qualité.

Conclusion générale:

En conclusion, mon stage à l'auberge de jeunesse Sun and Moon a été une expérience enrichissante qui m'a permis de développer un large éventail de compétences et de contribuer de manière significative au fonctionnement de l'établissement.

J'ai pu mettre en pratique mes compétences en matière de réception, de gestion des réservations et de service client, tout en participant activement à des initiatives de communication et de marketing. La refonte des supports de communication, la création de contenu pour les réseaux sociaux et l'organisation d'événements ont été des aspects particulièrement stimulants de mon stage.

Les résultats obtenus, notamment en termes d'engagement des clients sur les réseaux sociaux et de satisfaction client, témoignent de l'efficacité de mes actions et de l'impact positif de mon travail sur l'image et la notoriété de l'auberge.

Sur le plan personnel, ce stage m'a permis d'acquérir et de renforcer des compétences essentielles telles que l'adaptabilité, la créativité et le sens de l'initiative. J'ai également développé ma capacité à travailler en équipe et à gérer efficacement les situations complexes.

En termes de perspectives, je suis animé par le désir de continuer à évoluer dans le domaine de l'hospitalité et du marketing. Mon objectif professionnel est de mettre à profit les compétences acquises lors de ce stage pour occuper des fonctions où je pourrai contribuer activement au succès d'une entreprise tout en continuant à apprendre et à me développer professionnellement.

En somme, cette expérience à Sun and Moon a été une étape importante dans mon parcours professionnel, et je suis déterminé à poursuivre ma progression dans le domaine passionnant de l'industrie hôtelière et du marketing.

Bibliographie

1. <https://www.tripplo.fr/>
2. https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/documents/informe_barcelona_ciutat_2022.pdf
3. https://www.hostelbcn-sunmoon.com/es/?gclid=CjwKCAjw34qzBhBmEiwAOUQcFxQIZKzU16NjSsjMHQBA0N_NT6kfDwUCwNcZXFPPhdi39FdxXxoWXJxoCcacQAvD_BwE
4. <https://www.google.com/travel/search?gsas=1&ts=EggKAggDCgIIAxocEhoSF AoHCOgPEAkYDhIHCOgPEAkYEBgCMqIQAA&gs=MhNDZ29Jei1iSWpJZXFrWTViRUFFOAI&ap=KigKEglqIBJZa7BEQBEsCKgVIWMBQBISCX77K6sdsURAESwlqBV1aQFAugEHcmV2aWV3cw&client=firefox-b-d&hl=fr-ES&ved=0CAAQ5JsGahcKEwjAo-zX6smGAxUAAAAAHQAAAAAQBQ>