



DOSSIER 2019 / 20

# Intro

Le **business du hospitality** est tant fascinant que **sophistiqué et complexe**. Actuellement, il est évident que un hôtel est bien plus qu'un simple hôtel. **Le concept d'hôtel**, en tant que business, a évolué et sa rentabilité ne dépend pas uniquement des variables qui historiquement étaient considérées comme cruciales.

Il existe de nombreux **aspects vitaux** qui demandent la plus grande attention si nous voulons **garantir le succès**: la recherche de la propriété, terrain ou domaine, la construction, réaménagement ou rénovation, la conception, le financement, les analyses de faisabilité, les définitions du produit, la sélection et négociation avec l'opérateur et la direction, la planification stratégique, le marketing, l'image, les ventes, la gestion de la qualité, la formation et le choix du personnel et bien sûr le suivi journalier durant n'importe quelle phase du projet.

Une multitude de décisions clés qui doivent être exécutées avec **efficacité, efficacité et professionnalisme**, raison pour laquelle il est fondamental de pouvoir compter sur la **connaissance** et l'**expérience** nécessaires.

**Special Lodgings** naît de l'effort, du professionnalisme et de la persévérance. Après avoir exercé plus de 20 ans dans l'industrie hôtelière, aussi bien dans nos propres logements que dans des logements de tiers, nous avons décidé de mettre à votre service notre connaissance, expérience et notre passion pour devenir une partie du développement de nouveaux projets et pour que de nouvelles illusions deviennent réalité.

Nous sommes **experts en gestion hôtelière internationale**. Nous disposons d'une connaissance approfondie du secteur, **nous comprenons les problèmes** et nous **savons** comment **les résoudre**.

Si vous sentez que certains aspects vous échappent, vous avez besoin de déléguer, chercher des investisseurs, définir le concept et le type d'hôtel à développer, il vous manque des outils pour définir votre Plan de Faisabilité, vous avez besoin d'augmenter vos revenus et vos ventes mais vous ne savez pas quelle stratégie suivre..., **Respirez! Vous avez trouvé les spécialistes** que vous cherchiez.

**Special Lodgings** fera que votre hôtel atteigne le sommet, en travaillant ensemble, en créant les stratégies adéquates et en les mettant en œuvre avec succès. Nous ne parlons pas uniquement d'**améliorer vos services** et votre gestion afin de multiplier vos **revenus** mais aussi de fournir un **niveau de qualité** qui maintienne la **satisfaction des clients** et pour autant la **réputation** de votre établissement à un niveau optimal, celui de l'**excellence**.

Nous apportons des **solutions réelles** afin d'obtenir les résultats recherchés. La clé est de savoir prendre les **décisions adéquates** et c'est pour cette raison que vous avez besoin de nous. Nous vous offrons les ressources et les conseils qui vous aideront à réaliser ce **saut de qualité** qui différencie un hôtel moyen d'un hôtel supérieur, un hôtel capable de générer les revenus que vous souhaitez.

# Qui sommes nous?

**Special Lodgings** est formé de différents professionnels dans l'industrie hôtelière, une **vision de 360°** du secteur et la compétence liée aux différents projets auxquels nous avons participé.

Nous sommes des hôteliers qui avons participé à de nombreux projets (propres et de tiers) variés (gestion d'hôtels de différentes typologies et caractéristiques) et localisés dans différentes parties du monde. Nous avons décidé de mettre à disposition nos connaissances. **Plus de 20 ans d'expérience:**



Hotel Management



TOs & Sales Channels



Bookings & Sales



Consultants & Trainers



Real Estate



Coaching & Headhunting



Brand-Image & Marketing



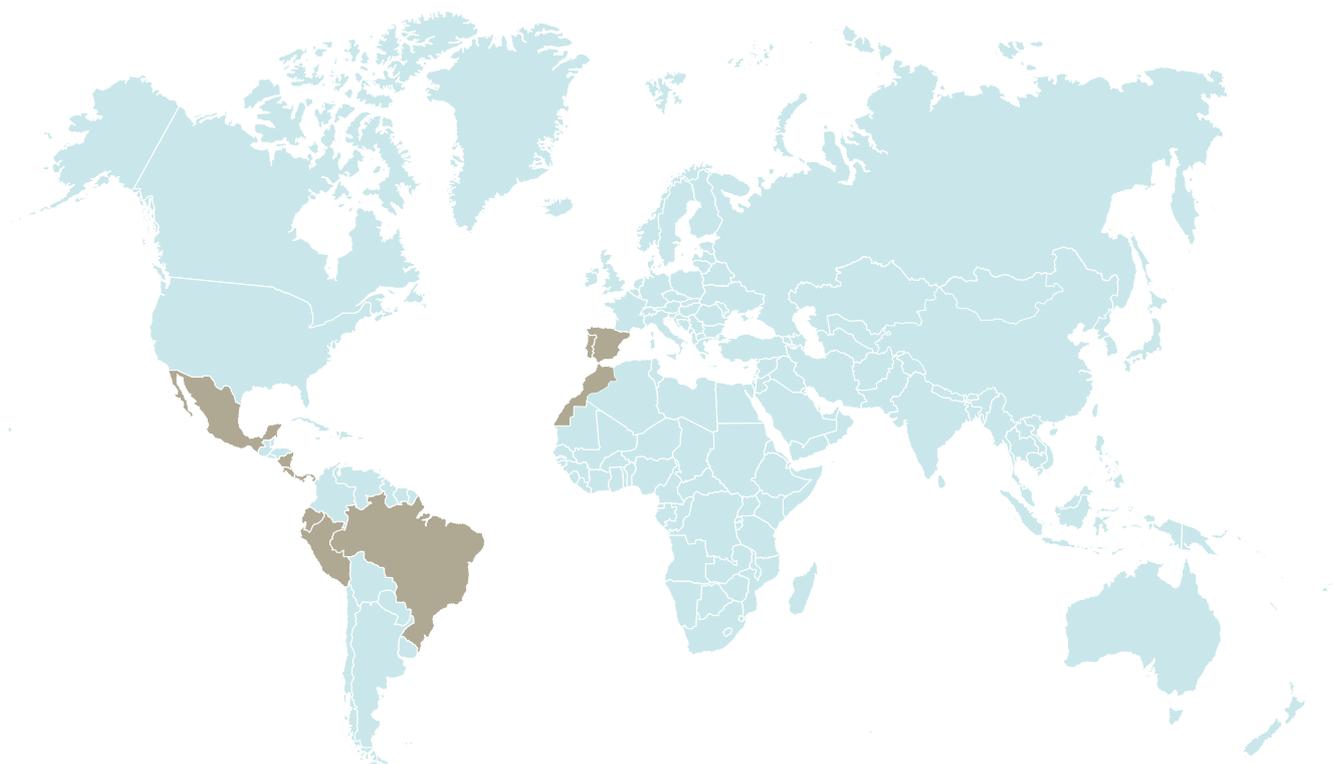
F&B



Asset Management

# Footprint

**Special Lodgings** a laissé son empreinte et continue à la laisser dans des projets localisés dans différentes parties du monde. Capables de nous adapter à tous les contextes, nous optimisons les ressources et **développons** de manière professionnelle **votre projet indépendamment de sa localisation**, en le dotant de charme culturel et de la personnalité de la région.



*Selina*



**EZZENZA**  
INVESTMENTS & PROJECTS

**BLANCO Riad**  
hotel&restaurant

# Nos services

Special Lodgings vous aide à **détecter les problèmes** et à **trouver les meilleures solutions** pour assurer le succès souhaité et l'excellence dans votre business.

Nous vous fournissons tous les **services et conseils** nécessaires durant le développement des différentes phases de conceptualisation ou développement de votre logement; depuis la création jusqu' à la gestion des conflits durant des moments de crise et en passant par la mise en marche, le positionnement, l'expansion, la rentabilité ou la gestion de talent et de qualité.



Concept et Repositionnement



Expertise Hôtelière



Expertise F&B



Gestion des compétences, Training & Coaching



Transaction et Asset Management

## Concept et Repositionnement

Les **attentes du client** qui se rend dans un hôtel **ont changé**, le client d'aujourd'hui ne cherche pas seulement un hôtel pour dormir, il recherche un endroit où vivre une expérience digne de s'en souvenir, il veut vivre une interaction différente avec les espaces, avec les voyageurs, avec la gastronomie, la culture et le personnel.

L'industrie **hôtelière** a besoin de **s'adapter** aux nouvelles typologies de clients et à leurs préférences. Elle doit parier sur des nouvelles segmentations, plus spécifiques, plus en accord et qui répondent mieux aux inquiétudes et aux exigences des **nouvelles niches de marchés émergents**.

Pour ce faire, chez **Special Lodgings**, nous croyons que privilégier un **repositionnement adéquat** permettra:

- Offrir un **produit distinct**.
- Offrir un produit **centré sur les besoins du segment de marché visé**.
- **Améliorer** le degré de **satisfaction** des clients.
- Minimiser le risque et **améliorer le résultat opérationnel: GOP** (ADR, OCC, RevPAR).

Pour que le repositionnement soit un succès et que les objectifs soient atteints, les **actions basiques seraient**:

- **Identification et analyse** de la segmentation du public cible.
- **Identification des caractéristiques concurrentielles** propres et analyse des hôtels leaders de la concurrence.
- Sélection et développement d'une **Stratégie de Différenciation** qui permet de transformer l'hôtel en une référence dans cette destination.
- **Analyse de Faisabilité** avec projections de résultats et analyse de sensibilité.
- **Planification du déploiement** en rapprochant tous les stakeholders du projet en élaborant des briefings spécifiques pour chacun.

**Services:**

### Repositionnement

- Transformation radicale / Repositionnement complet
- Investissement modéré / Smart investment

### Conceptualisation de nouveaux développements

- Resorts
- Hotels
- Hostels
- Aparthotels
- Campings

### Développement de concepts complémentaires

- Sport et santé
- F&B et loisirs
- Cowork et business

### Market research

## Expertise Hôtelière

Chez **Special Lodgings**, nous sommes **spécialistes en** tout type de **conseil** et développement de projets hôteliers pour vous aider à atteindre le succès dans votre affaire.

Nous mettons à votre disposition notre large gamme de services d'Expertise Hôtelière et notre ample expérience à un niveau International **pour convertir le projet dont vous avez toujours rêvé en réalité**, que ce soit un Hôtel, un Hostel, un Resort ou un nouveau concept immobilier encore jamais vu.

Nous vous aidons à **identifier** les **atouts** de votre affaire afin de reconnaître les **opportunités** et établir des objectifs orientés à son optimisation.

Nous développons des **stratégies** qui vous mènerons vers la **qualité** et l'**optimisation** des revenus et des coûts, en atteignant les **résultats** rêvés et nous améliorons votre réputation. Optimiser en efficacité et en rendement la gestion et l'administration hôtelière vous permettra de vous différencier et satisfaire vos clients.

Nous définirons la **faisabilité** de votre projet, le concept et la **stratégie commerciale** les plus adéquats. Avec notre aide, vous arriverez au niveau de **rentabilité que vous souhaitez**, en appliquant des mécanismes et des outils pour augmenter les revenus, techniques de Yield Management et de gestion des coûts opérationnels.

### Services:

#### Business

- Plans stratégiques
- Plans d'affaires
- Analyse de faisabilité

#### Marketing et communication

- Plans de marketing
- Revenue management multicanal
- Branding

#### Guest experience

- Réputation en ligne
- Upselling y cross-selling
- Wow moments

#### Financiation

- Révision des plans d'affaires et des projections pour des entités financières
- Conseils en financiation des opérations

#### Opérations

- Audits
- Mystery guest
- Manuels des opérations SOP's et contrôle

## Expertise F&B

Le service d'expertise des restaurants est utile dans trois cas: quand le **restaurant vient d'ouvrir** afin d'atteindre un lancement réussi, lorsqu'il est en fonctionnement mais vous voulez **améliorer** et optimiser **son fonctionnement** ou lorsque vous êtes immergé dans une **situation de crise**.

Il faut être **compétitif** dans le secteur en s'adaptant aux changements du contexte.

Il faut se servir des progrès technologiques et les intégrer à votre affaire, étudier les habitudes de consommation des clients et **optimiser la gestion économique et financière** afin d'obtenir de bons résultats d'exploitation.

Actuellement, le fait de compter avec une bonne carte qui propose un excellent menu et un service clientèle impeccable n'est plus suffisant.

### Services:

#### Diagnostic, plan et implantation des améliorations opératives:

- Nous révisons le plan stratégique du projet et nous sélectionnons, formons et accompagnons l'équipe durant les phases de développement en apportant des Solutions fonctionnelles qui améliorent l'efficacité et la productivité de l'espace et réduisent sensiblement le risque d'investissement.
- Nous vérifions si le projet d'investissement est compétitif et s'il compte avec les éléments nécessaires pour assurer le retour financier le plus élevé et nous proposons, lorsque c'est indispensable, les mesures correctives opportunes.

#### Mise en œuvre de nouvelles cuisines:

- Nous réalisons des études de marchés et de tendances gastronomiques pour promouvoir le développement de nouveaux concepts Food & Beverage alignés avec le contexte de référence et les objectifs stratégiques et économiques de l'entreprise.

## Gestion des compétences, Training & Coaching

Le manque d'une **préparation et formation correcte du personnel** de l'hôtel est un des facteurs qui nuit le plus sur l'opération, et ceci **influence** directement le flux de **processus, la qualité du service**, et suppose une augmentation des **frais liés au personnel** puisque les positions ne sont pas optimisées.

Chez **Special Lodgings**, nous nous positionnons fermement face à la **nécessité de mener une bonne gestion des compétences, des profils professionnels** et de leur évolution. Sans aucun doute, l'équipe de travail est le moteur du fonctionnement de mon logement et est un élément avec une forte influence sur l'image, la réputation et les résultats.

**Training et Coaching ne sont pas synonymes.**

**Training** est un processus éducatif/formatif, une personne avec des connaissances dans une matière déterminée qui enseigne aux autres avec des techniques spécifiques afin que les apprentis puissent reproduire les actions. Cela peut se dérouler de manière groupal ou individuelle. Ce processus s'utilise en général pour: des changements dans les processus, procédures ou technologies, ainsi que pour l'incorporation de nouvelles réglementations.

**Coaching** est un processus collaboratif/exploratoire, une activité volontaire basée sur la guidance de la part du Coach d'une personne en relation à différents aspects. Individuel. On l'utilise en général pour: instruire ou entrainer avec l'objectif de réussir à atteindre des buts ou à développer des habilités spécifiques, accompagner dans les processus de changement, gérer des habilités et les mettre au service des objectifs, définir comment procéder et prendre des bonnes décisions.

**Services:**

### **Gestion de compétences**

- Analyse et conception de la structure organisationnelle
- Processus d'évaluation du rendement et définition d'objectifs
- Headhunting

### **Coaching personnel**

- Coaching individuel pour les dirigeants
- Coaching pour les équipes
- Coaching professionnel

### **Training en leadership et développement**

- Leadership et gestion d'équipe
- Communication
- Interculturalité

### **Training opératif par départements:**

- Réception, Front desk et Réservations
- Housekeeping et Maintenance
- F&B
- Services: Upselling et cross-selling
- SOP's

## Transaction et Asset Management

**Special Lodgings** participe et **met à votre service ses connaissances** au travers de trois activités principales: la prise de décisions et la mise en œuvre d'actions liées aux investissements, au succès et au recrutement de nouveaux clients et le support dynamisant et stimulant nécessaire pour le développement des deux actions citées antérieurement.

Le coût d'une transaction englobe les trois, une **gestion minutieuse** et bien orientée crée des opportunités pour **augmenter le retour sur investissement**, analyser la **faisabilité** de celles-ci et l'orienter correctement aux investisseurs/clients.

### Services:

#### Recherche d'investisseur

#### Recherche d'opérateur

#### Conseils pour l'achat ou la vente

- Due diligence
- Estimations
- Conseils pour des contrats

#### Conseils pour la relation avec les opérateurs

- Contrats de location et de gestion (HMA)
- Suivi des opérateurs

#### Plans d'expansion

- Propre ou franchise
- Définition de priorités, critères et target
- Élaboration de Brand Books
- Recherche proactive d'actifs



# Équipe

**Special Lodgings** est composé d'un solide **groupe de professionnels** qui sont dotés d'une connaissance approfondie de l'industrie hôtelière et de l'hospitalité en général grâce à l'**expérience** acquise durant plus de 20 ans en travaillant et en menant des projets de **différentes sortes** (propres et de tiers) à un niveau **international**.

## Notre "Mission"

Offrir la **meilleure expertise** de manière efficace à nos clients, en développant des stratégies et des plans d'actions destinés à **satisfaire leurs rêves, leurs objectifs** et leurs attentes de retour sur investissement, en veillant à maximiser tant la **rentabilité** opérative des propriétés, la valeur des actifs impliqués et en atteignant l'**excellence** comme marque d'identité de chaque logement.

## A notre propos

Notre **compromis** et **enthousiasme** nous accompagnent tout au long du développement de chaque projet faisant de nous l'entreprise idéale pour vous aider à **atteindre vos objectifs**.

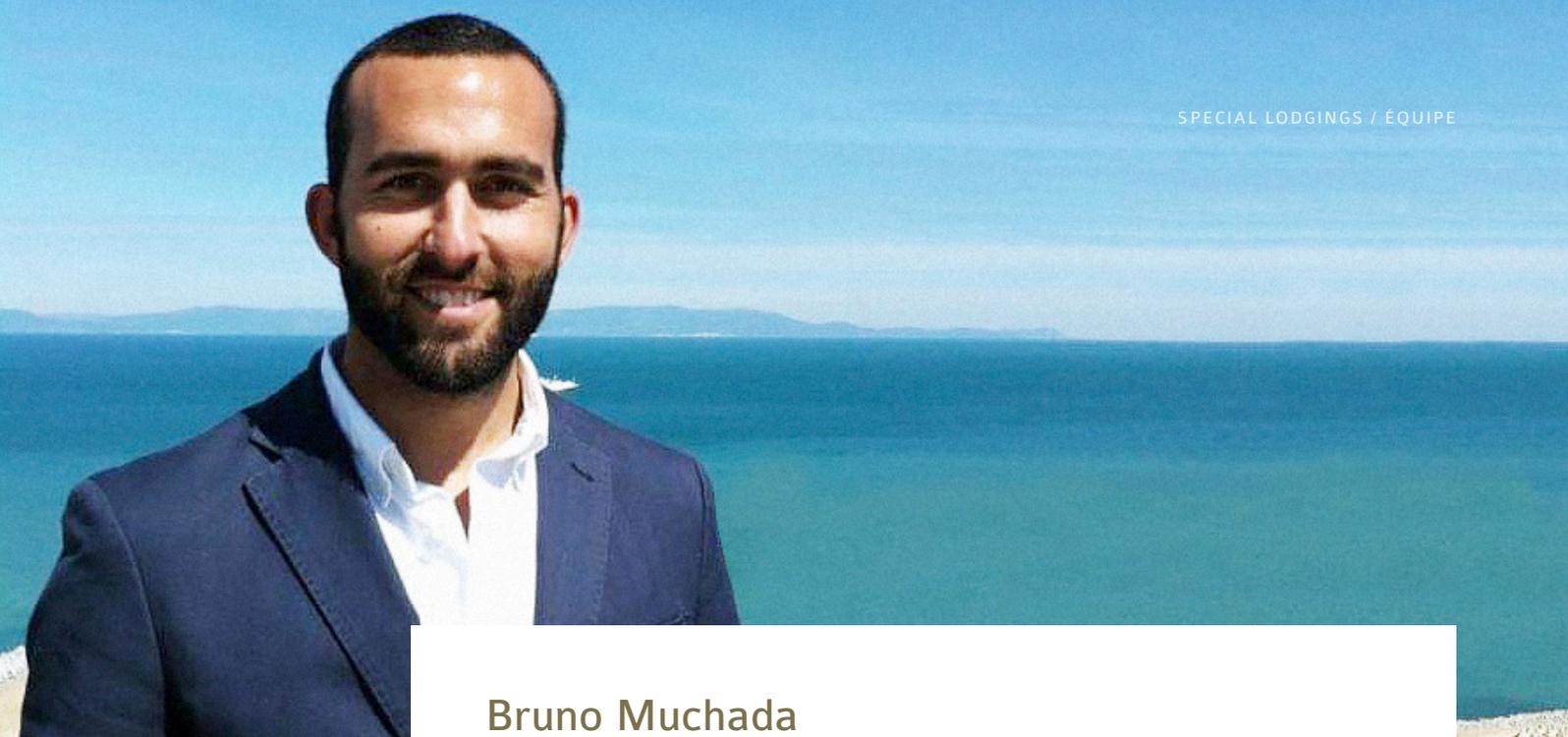
Chez **Special Lodgings**, nous nous relationnons avec chacun de nos clients sur une base solide de **respect** mutuelle, de **communication** et d'**intégrité**. Établir des liens de **proximité** et de **confiance** est fondamental puisque nous avons besoin de connaître en profondeur chaque projet et les personnes qui se trouvent derrière chacun d'eux afin de pouvoir proportionner une **expertise personnalisée** et à la mesure de chaque établissement.

Notre attitude **flexible** nous permet de nous adapter aux besoins, aux temps et aux formes de travail de chaque équipe et de chaque projet.

Nous sommes guidés par la **transparence**, la **persévérance** et l'**enthousiasme** vis à vis de toute la communauté hôtellerie, en travaillant pour améliorer au jour le jour ce monde qui nous passionne.

**Special Lodgings** est formé d'une équipe humaine exceptionnelle, un groupe hétérogène et interdisciplinaire, duquel naît sa richesse et son potentiel. Une équipe analytique, rigoureuse, méthodique et réflexive, ouverte à relever tout défi qui implique de nouvelles approches conceptuelles et stratégiques. Passionnés, proactifs et persévérants dans la mise en œuvre des actions.

Nous partageons une **motivation et passion** commune qui est d'élever à l'excellence l'art du service, **réaliser vos rêves et projets** et faire partie du monde de l'hospitalité en tant qu'acteur proactif. Chaque idée est une opportunité pour rentabiliser de manière durable votre projet.



## Bruno Muchada

---

### Consultant Senior et Partenaire

[bruno@speciallodgings.com](mailto:bruno@speciallodgings.com)

---

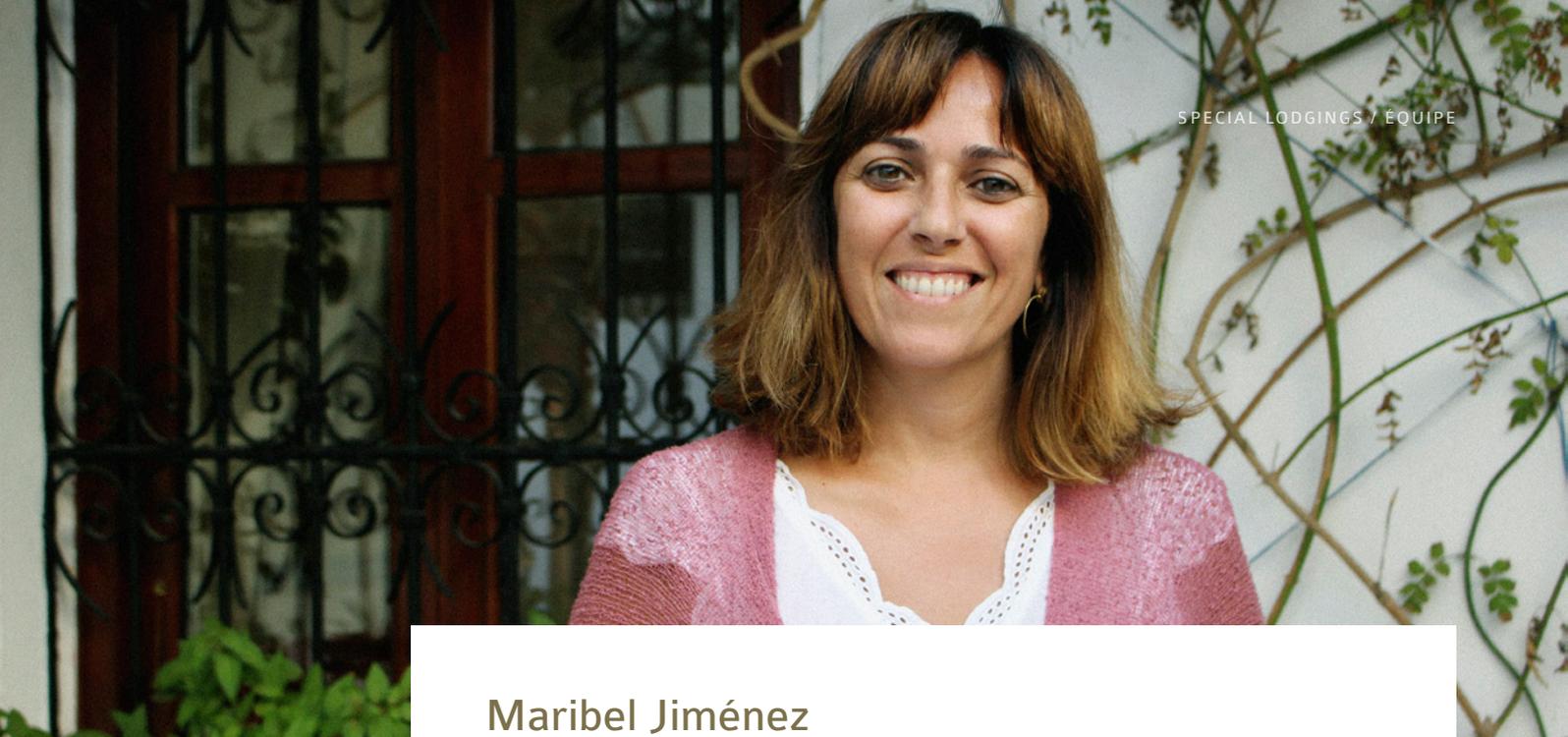
Outre ma formation curriculaire variée et intense, mon expérience principale en hospitality, vient de la gestion et du management de logements puisque durant de nombreuses années j'ai occupé des postes liés à la direction, la création et la mise en œuvre de projets hôteliers propres et de tiers de différentes catégories et target de clients. Depuis mes débuts professionnels, j'ai été en lien avec l'industrie.

Mon principal objectif est de développer de nouveaux projets ayant de bonnes compétences pour identifier des opportunités commerciales et de très bonnes compétences de communication et de négociation à tous les niveaux. Je suis motivé par les défis, ayant assumé en certaines occasions, la gérance d'entreprises Start-up ou en situation de crise. J'ai participé également au lancement de projets non hôteliers mais directement en relation avec le Secteur du Tourisme, comme des tours opérateurs et agences de voyages, des entreprises d'Événements, une entreprise de Tourisme Actif et Nature, etc., ce qui me dote d'une vision 360° des différents agents de l'industrie touristique.

J'ai été et je suis membre de plusieurs organisations du secteur, dans lesquelles je collabore activement: Conseil du Tourisme de la Province de Cadiz, Chambre de Commerce et de Tourisme de Cadiz, Associations des entrepreneurs, Surfpreneurs, etc.

J'ai récemment travaillé en tant que Consultant Externe de la Start Up de hospitality avec le développement le plus rapide connu jusqu' à ce jour, Selina. Je constituais un élément clé et faisait partie intégrante de la prise de décisions pour la Stratégie d'Expansion de Selina ainsi que la Création de Produits complémentaires.

Consultant indépendant et Co-Fondateur de Swell Consulting, un cabinet d'expertise-conseil centré sur le Surf Hospitality, étroitement lié avec Special Lodgings. Heureux de partager des projets et des aventures avec l'équipe de Special Lodgings, et heureux de pouvoir aider toute personne ayant une inquiétude, une idée ou un rêve en lien avec le développement de produits hôteliers.



## Maribel Jiménez

---

### Coach, Consultante Senior et Partenaire

maribel@speciallodgings.com

---

Après mes études à l'École de Commerce, j'ai travaillé à la création du Service de Carrières professionnelles de Esade et étudiait en même temps le Master en Capital Humain et en comportement organisationnel. Le projet final fut un Plan Stratégique de RH qui fut accueilli avec enthousiasme par le Groupe Damm qui m'a sélectionné comme Responsable de Gestion du Changement dans le Département des Projets et Organisation. Mon travail consistait à définir les plans de communications et de training des différents collectifs ainsi que concevoir et mettre en œuvre les améliorations qui allaient permettre d'atteindre de meilleurs résultats.

Une fois cette expérience vécue en tant que consultante interne, j'ai résidé au États-Unis durant un an afin de pouvoir mettre un nom à Tous ces Concepts appris en pratique. Mes études de Gestion du Changement m'ont permis de cadrer mon expérience antérieure avec des concepts plus théoriques.

Ensuite, j'ai travaillé à Garrigues Human Capital dans un nouveau domaine: la stratégie et la prise de décisions dans les Comités de Direction. Depuis 2006, j'ai travaillé comme Coach Exécutif de changements de carrière professionnelle, promotions et entrepreneurs.

Parallèlement, depuis 2009, j'ai commencé à réaliser un rêve: la mise en marche d'un hôtel de charme au Maroc. Une expérience unique pour moi, qui m'a doté d'une grande connaissance sur un projet global (depuis la rénovation d'un bâtiment catalogué du XVIIIème Siècle jusqu'à la planification de tous les aspects d'une entreprise dans un pays en voie de développement). Ma carrière professionnelle en expertise-conseil et coaching ainsi que mon expérience d'entrepreneuse dans le secteur hôtelier ont fait naître en moi le désir de partager mon expérience avec d'autres entrepreneurs et rêveurs et a surgi en moi une très grande illusion pour faire partie du projet Special Lodgings qui m'a permis d'apprendre et de partager dans un monde qui évolue à toute vitesse. Tout un défi!



## Tomás Coloma

---

### Consultant Senior et Partenaire

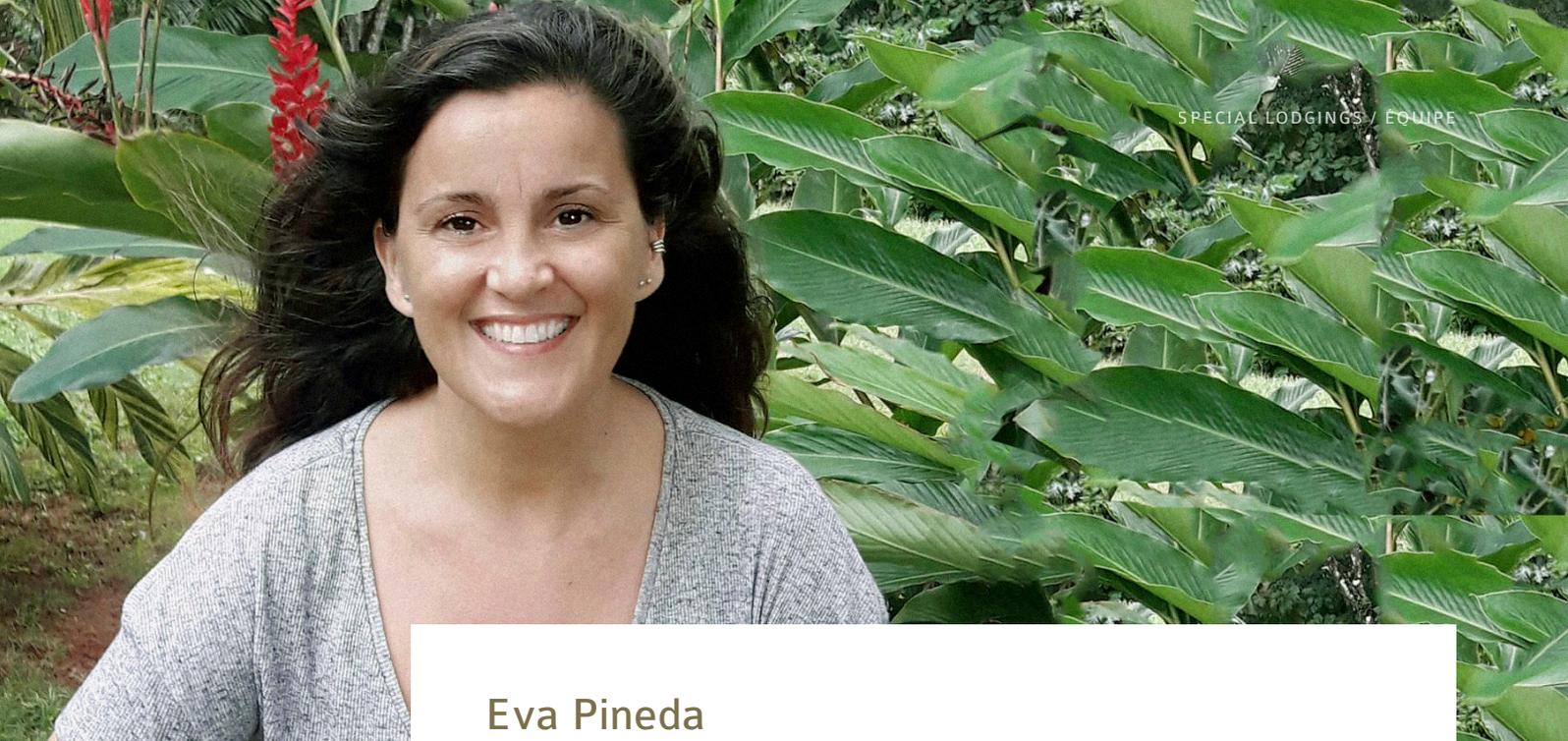
tomas@speciallodgings.com

---

Une fois mes études de Sciences Économiques et Commerciales finalisées à Madrid, je me suis spécialisée dans les domaines de la comptabilité et de la fiscalité des entreprises avec des masters dans ces domaines.

J'ai fondé mon propre bureau avec d'autres professionnels multidisciplinaires avec qui j'ai développé des activités de conseils et d'expertise à niveau national et international.

En 2006, après 20 ans en tant que assesseur d'entreprises, j'ai commencé ma carrière professionnelle dans le secteur du tourisme en combinant l'activité des nouveaux ".com" et l'ouverture des établissements hôteliers en Espagne. Mes inquiétudes, mon expérience et les influences dédiées au monde de l'entreprise coïncident avec une nouvelle opportunité: Special Lodgings. Je me suis uni à l'équipe immédiatement. J'ai aimé les personnes, expertes et à l'esprit ouvert, passionnées, intelligentes, connaisseuses du secteur touristique et aux expériences les plus variées.



## Eva Pineda

---

### Consultant Senior et Partenaire

[eva@speciallodgings.com](mailto:eva@speciallodgings.com)

---

Pédagogue et formatrice de vocation mais consultante spécialisée dans le secteur touristique de profession.

Plus de 20 ans d'expérience dans le secteur dans différents domaines: agence de voyage, création de produits et de vente, gestion de réservation, assistante de Direction, responsable du Département de Housekeeping, experte en procédures et controlling, Copropriétaire d'un logement propre, Co-fondatrice de Swell Consulting et copywriter.

Je m'estime chanceuse d'avoir vécu dans des endroits si différents comme le Maroc, le Nicaragua, Panama ou le Portugal qui m'aident à mieux comprendre les relations entre les équipes de travail et l'empreinte de l'influence culturelle dans les relations interpersonnelles et professionnelles.

En réunissant la vocation et la profession, j'ai trouvé dans l'expertise-conseil une de mes passions, j'ai vu l'opportunité parfaite de mettre mon expérience au service de ceux qui désirent entreprendre et faire partie du monde hallucinant de l'hospitality. Suite à cette décision, après peu de temps, je me suis incorporée à la merveilleuse équipe humaine de Special Lodgings, un groupe de personnes ayant de solides valeurs humaines et une richesse professionnelle et entrepreneuriale hallucinante, sans aucun doute une très bonne décision dont je profite chaque jour.

# Références / Projets

Au-delà que plusieurs de nos clients préfèrent maintenir leurs consultations de manière confidentielle, on peut souligner entre les interventions directes les plus significatives de **Special Lodgings**:

- ❑ Élaboration du Plan Stratégique du Tourisme de Tarifa 2016-2020.
- ❑ Conceptualisation et définition stratégique d'un développement Nouveau et innovant dans sa région pour l'Hôtel West Point Dakhla.
- ❑ Étude de Marché et de Conceptualisation de Resort, de Villas de Luxe et Hôtels dans le sud de l'Andalousie pour Ezzenza (Investissements et Projets Immobiliers).
- ❑ Repositionnement et expertise-conseil hôtelière pour l'Hôtel Dakhla Attitude.
- ❑ Repositionnement et conceptualisation complète pour Blue Waves Hotels.
- ❑ Business Plan et Étude de Marché pour l'implantation hôtelière pour Casa Blanco.
- ❑ Procédure et Développement des outils pour l'évaluation de la qualité par département dans l'Hôtel Dakhla Attitude.
- ❑ Définition Stratégique du produit, mise en œuvre de celui-ci et plan de stabilité à niveau mondial pour la startup de hospitality Selina.
- ❑ Étude de Marché, Conceptualisation, Business Plan et ouverture de l'Hôtel La Casa de la Favorita.
- ❑ Expertise-conseil F&B et Plan d'affaires pour le restaurant "El Patio" de l'Hôtel La Residencia Tarifa.
- ❑ Expertise-conseil F&B et Plan d'affaires pour le restaurant Blanco Riad de l'Hôtel Blanco Riad.
- ❑ Coaching pour entrepreneurs à Esade Business School.
- ❑ Coaching pour dirigeants de l'Hôtel La Residencia Tarifa.
- ❑ Training PMS a l'Hôtel La Residencia Tarifa.
- ❑ Coaching pour les équipes à Garrigues.
- ❑ Analyse de faisabilité et d'alternatives de l'opération précédente la vente pour l'Hôtel Misiana.



[www.speciallodgings.com](http://www.speciallodgings.com)