



PRÉSENTATION
HOULE CONSEILS

EXPERTISE EN FORMATION

CAROLINE HOULE

/ CONSULTANTE

/ FORMATRICE AGRÉÉE

Caroline Houle est une consultante senior spécialisée en gestion, en service à la clientèle et en ventes notamment dans les milieux de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Ses objectifs sont toujours orientés vers l'amélioration de l'expérience client, l'augmentation des performances financières, l'optimisation des processus et des opérations ainsi que l'amélioration globale de la qualité du service. Plus spécifiquement, ses compétences sont en lien avec les thèmes et les formations suivantes:

- La standardisation et l'optimisation des opérations;
- Le développement et l'implantation de culture d'entreprise;
- Le développement et/ou l'amélioration de l'image de marque;
- La mise en place d'indicateurs de performance liés aux ventes;
- La formation en gestion quotidienne et stratégique des revenus de tarification*
**spécifique au domaine hôtelier*
- La formation en analyse financière et contrôle des coûts liés aux opérations;
- La formation en commercialisation;
- La formation sur les logiciels informatiques de gestion;
- La formation des employés pour tous les départements en lien avec le service à la clientèle, le service de table, les ventes et/ou la supervision des opérations;
- L'accompagnement ou le coaching en gestion.



**EX
PÉ
RIEN
CES**



QUELQUES INTERVENTIONS

- Hôtels et restaurants du Nord-du-Québec (Eneyaaukhaat Lodge, Hotel Waastookuun, Miichiwaap et Wavies Restaurant, Kanio-Kashee Lodge, Maquatua Inn et autres)
- Hôtel Opus Montréal (maintenant Hôtel 10)
- Hôtel Le Manoir Belle Plage
- Restaurant L'Auberge du Pétillant
- Hôtel Le Bonne Entente
- Association Villégiature Tremblant

UNE SOLUTION HUMAINE AUX DÉFIS MODERNES

FORMATIONS SPÉCIALISÉES

Avec près de 15 ans d'expérience dans les domaines hôtelier et du service à la clientèle, mon travail des 5 dernières années a été orienté précisément dans la formation et la consultation. Ma mission première est d'aider les entrepreneurs et gestionnaires à démarrer ou à restructurer leur entreprise, d'optimiser les opérations, de maximiser les profits et d'améliorer la qualité du service à la clientèle. Grâce à une présence soutenue dans les établissements, j'ai formé sur place de nombreux employés dans

des départements dits de «première ligne». Au fil du temps, j'ai eu l'occasion d'aider de nombreuses personnes à mieux performer dans l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes en approfondissant, notamment, leurs compétences en logiciels spécialisés. J'ai travaillé dans des PME, OSBL, des hôtels, des commerces et des restaurants de toutes tailles et toutes catégories.

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

J'accompagne les équipes et/ou les gestionnaires en fournissant des outils concrets permettant de cibler

les orientations claires menant à la réussite et l'atteinte de leurs objectifs. Je partage souvent le quotidien de chefs d'entreprise afin de les aider à être plus efficaces dans leurs tâches administratives, comptables et opérationnelles. Ayant déjà travaillé dans l'Ouest Canadien, à l'international ainsi qu'avec les communautés autochtones de la Baie-James, je suis à l'affût des réalités des grandes villes autant que celle des régions plus éloignées. J'offre une vision externe, moderne et adaptée qui permet une meilleure gestion des opérations, des ressources humaines, des revenus ainsi que du contrôle des coûts d'exploitation.