Dear Guest

Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 1 13/10/2026 09:51



Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 2 13/10/2026 09:51

“Dear Guest”

That’s how so many hospitality experiences begin.

But what if we rewrote the letter?




Welcome.
This stay is yours.

WE'RE HERE TO TURN YOUR DEAR GUEST INTO YOUR BEST AMBASSADOR.

Et si chaque expérience restait en mémoire, non pas pour ce qui était attendu, mais pour ce qui la rendait délicieusement et intentionnellement différente ?

Dear Guest accompagne les hôtels, les restaurants et les résidences privées pour faire de chaque accueil, chaque repas, chaque séjour une expérience dont les hôtes se souviendront longtemps.

Je me place du point de vue de vos hôtes et clients. J'observe, je ressens, je transmets et vous apporte ce qui compte réellement pour marquer leurs esprits.

Parce qu'il ne s'agit pas seulement de ce que l'on voit, mais surtout de ce que l'on ressent.

Plus important encore, je vous aide à prolonger ces émotions en vous proposant des solutions claires et concrètes, destinées à enrichir l'expérience de chacun de vos clients.




6
5
4
3
2
RC
1



Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 9 13/10/2023 09:51

Dear Guest by

Coralie Michiels



Architecte-décoratrice d'intérieur, j'ai toujours conçu et accompagné la réalisation de résidences privées et secondaires, ainsi que de lieux de vie haut de gamme en Belgique et à l'international.

Après avoir fondé un concept store précurseur en décoration à Bruxelles, j'ai contribué au développement des magasins Flamant Home Interiors. Ensuite, j'ai eu le plaisir d'imaginer une dizaine de restaurants et un boutique-hôtel.

En effet, issue d'une famille de restaurateurs — Restauration Nouvelle, groupe belge fondé par mon père il y a plus de quarante ans — j'ai grandi, travaillé, évolué dans l'univers de la restauration. De mes premiers pas en salle à seize ans jusqu'à mes responsabilités

d'administratrice, de la création de concepts jusqu'au suivi de chantiers, cet univers constitue le véritable fil rouge de mon parcours.

Ces dernières années, j'ai eu la chance d'assurer la conception, la construction, le suivi de chantier, le recrutement et la formation d'équipes locales et la mise en place opérationnelle d'un projet familial de boutique-hôtels au Sénégal, Patrick's Lodge et Yokan Lodge.

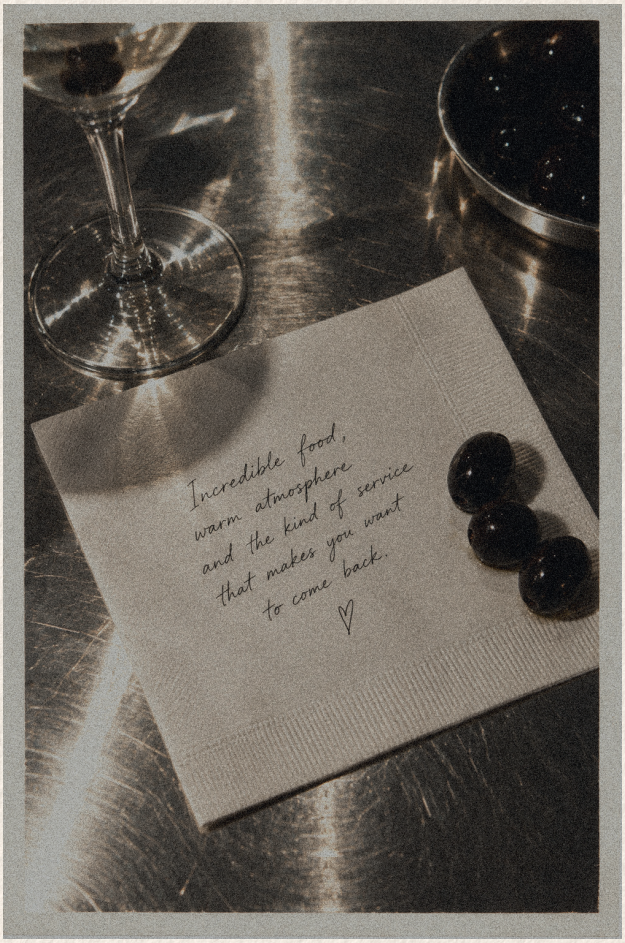
Forte de toutes ces expériences au cœur du quotidien de l'art de l'hospitalité, j'ai appris ce qu'aucune théorie n'enseigne, à savoir ce qui fait, jour après jour, qu'un client se sent attendu, accueilli et unique, avec l'envie de revenir.

Mon goût des voyages, des rencontres et de l'aventure nourrit depuis toujours ma manière de créer. J'aime imaginer des lieux vivants, soigner leur mise en scène et cultiver cet art de recevoir qui permet à chacun de s'y sentir naturellement bien.

Ce parcours est plus qu'une liste de références. C'est la source d'un regard qui n'existe nulle part ailleurs. Parce que je suis passée par toutes les étapes d'un projet — de l'esquisse initiale à l'accueil du premier client, de la conception des espaces à la formation du personnel, de la vision créatrice à la réalité opérationnelle — j'ai développé cette capacité à voir un lieu dans sa globalité. Pas uniquement avec les yeux d'une décoratrice, ni d'une hôtelière ou d'une restauratrice, ni d'une cliente exigeante, mais simultanément, avec les trois à la fois.

C'est cette vision d'ensemble, construite sur trois décennies de savoir-faire, que Dear Guest met aujourd'hui à votre service.

“ Je ne viens pas vous dire uniquement ce qui manque. Je viens vous aider à aller plus loin.”


Incredible food,
warm atmosphere
and the kind of service
that makes you want
to come back.

Dear Guest Services

1
Mystery
Guest
Experience

2
Guest
Experience
Elevation

3
Hospitality
Design &
Development

4
Private
Household
Service



1

Mystery Guest Experience

Évaluation de l'expérience client
[hôtels – restaurants]

Client mystère
Expérience client
Audit

L'expérience de vos clients,
vécue de l'intérieur.

Un établissement
d'exception se construit
dans les moindres détails.
C'est précisément là que
se fait la différence et que
réside sa plus grande marge
de progression.

Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 17 13/10/2026 09:51

Vous avez créé un lieu beau, pensé et exigeant. Vous connaissez votre établissement mieux que quiconque. Mais il existe une expérience que vous ne pouvez pas vivre vous-même : celle de votre client, depuis sa première recherche en ligne jusqu'au moment où il quitte votre établissement, avec l'envie ou non d'y revenir.

Les retours que vous recevez arrivent souvent filtrés par les plateformes, les équipes internes ou les outils de reporting. Une grande partie de ce qui façonne réellement l'expérience vécue passe ainsi inaperçue. Et ce sont précisément ces détails-là qui font aujourd'hui toute la différence. C'est cette expérience que je vis pour vous.

Je découvre votre établissement comme une véritable cliente, sans me révéler et sans grille rigide, avec la sensibilité et l'attention que des années dans la restauration, l'hôtellerie et l'univers du service haut de gamme ont développées en moi. J'observe chaque étape du parcours : la qualité du premier contact, la fluidité de la réservation, l'accueil, la cohérence des espaces, le confort, l'atmosphère, la qualité du service et la justesse de chaque attention.

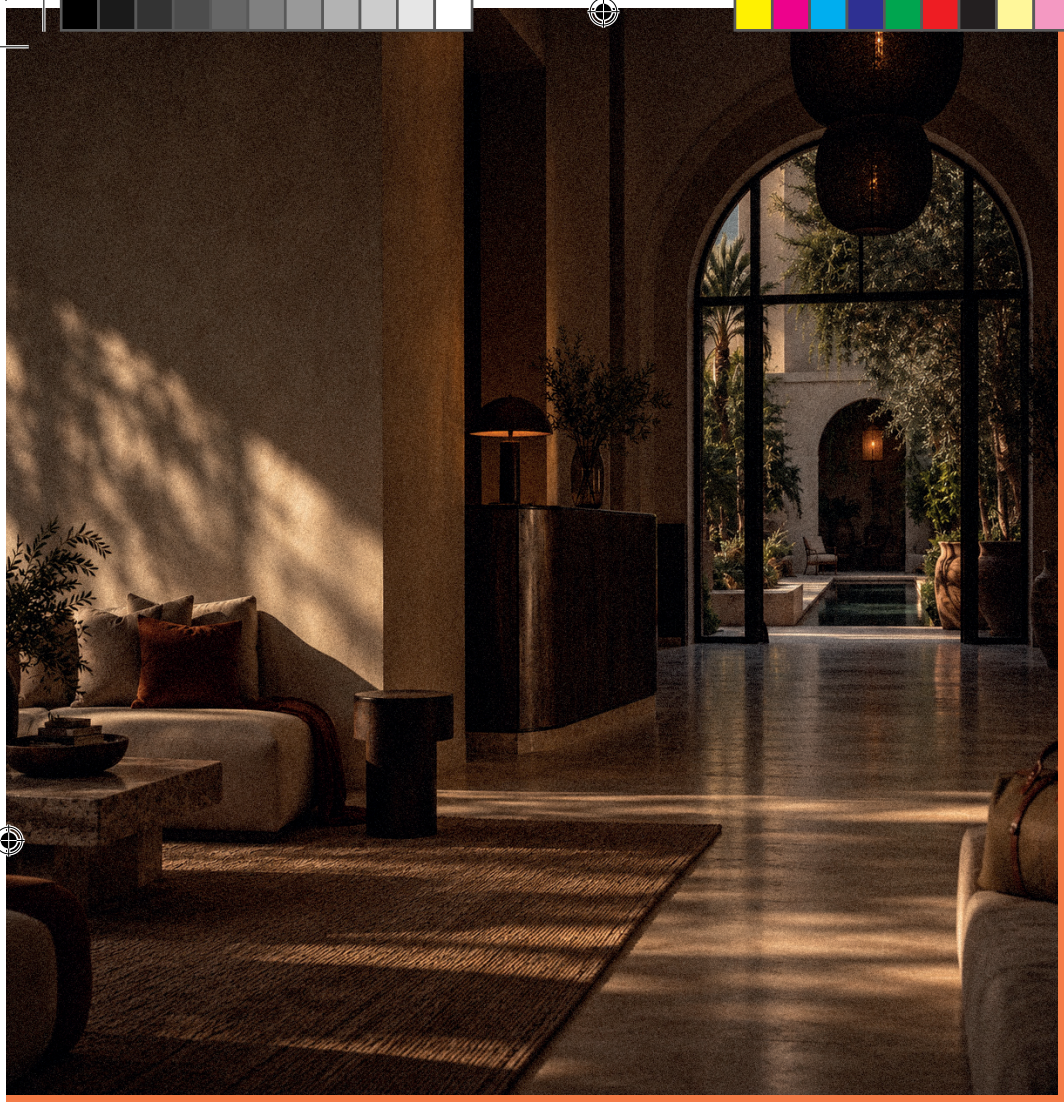
À l'issue de cette expérience, nous nous rencontrons. Je vous remets un compte rendu détaillé : une lecture complète de ce que vit votre client.

Ce service s'adresse aux restaurants et aux hôtels. Il peut être réalisé ponctuellement ou s'inscrire dans la durée, comme un véritable outil de pilotage de l'expérience client et de l'excellence de votre établissement.

Dans un second temps, je peux aussi vous accompagner en formulant des propositions concrètes pour renforcer la cohérence, la qualité et l'émotion du parcours client.

C'est tout l'objet de la Guest Experience Elevation.

“Votre établissement a déjà une âme. Dear Guest vous aide à en faire une expérience totale.”







2

Guest Experience Elevation

Accompagnement
Mise en œuvre
[hôtels – restaurants]

Plan d'action
Solutions
Mise en œuvre
Suivi
Résultats

Du constat au chemin
de l'excellence.

Un audit n'a de valeur que
s'il se transforme en résultats.
C'est ici que commence la
seconde étape.

Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 25 13/10/2026 09:51

Le compte rendu de la Mystery Guest Experience dresse un état des lieux aussi réaliste que possible. La seconde phase commence là où il s'arrête. Aussi juste soit-il, il ne transforme rien à lui seul. Sans suite, il reste une photographie de l'instant. Ce qui fait réellement évoluer un établissement, c'est ce que l'on en fait : le passage du constat à l'action, au quotidien, sur le terrain.

Cette seconde étape ne soulève pas uniquement des points à améliorer, mais peut aussi souligner des forces que vous ne mesurez peut-être pas encore à leur juste valeur, des partis pris qui méritent d'être amplifiés et des attentions qui font déjà la singularité de votre adresse. J'analyse en profondeur tout ce qui contribue à transformer une visite, un repas ou un séjour en une expérience mémorable.

Ensemble, nous posons les priorités. Pas une liste de corrections, mais un plan d'action clair et réaliste, pensé pour votre lieu, votre identité et vos moyens. Puis je vous accompagne dans sa mise en œuvre, à vos côtés, qu'il s'agisse d'un hôtel ou d'un restaurant.

Les solutions sont aussi variées que les constats. Repenser un espace, une lumière, une mise en scène. Ajuster l'organisation et le rôle de chacun. Faire évoluer l'offre, changer un produit, repenser un service, une activité ou les arts de la table… pour qu'ils soient encore plus à la hauteur du lieu. Affiner les gestes et les standards, de l'accueil à la chambre, de la salle à la table, jusque dans les moindres détails.

C'est là que ma vision prend tout son sens. Parce que j'ai moi-même traversé chacun de ces univers, la décoration, la salle du restaurant, la cuisine, l'hôtellerie, la conduite des équipes, je sais comment les faire dialoguer. Là où plusieurs intervenants apporteraient chacun leur réponse séparément, je vous apporte une lecture globale et cohérente.
Je coordonne l'ensemble pour que chaque changement serve une seule et même intention : transcender l'expérience de vos clients.

Il ne s'agit pas seulement de corriger. Il s'agit d'élever, de peaufiner, jusqu'à ce que votre établissement atteigne un niveau qu'il ne connaissait pas encore.

“Le constat éclaire. La solution transforme.”







3

Hospitality Design & Development

De l'idée à l'ouverture
[hôtels – restaurants]

Architecture d'intérieur
Décoration
Concept
Suivi & Ouverture

De la vision initiale à
la réalité, accompagner
chaque étape de
la création.

Les plus beaux projets sont
ceux où chaque décision,
du plan d'ensemble au
dernier détail, obéit à la
même intention.

Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 33 13/10/2026 09:51

Vous avez le projet d'ouvrir un hôtel, un lodge ou un restaurant, que vous soyez du métier ou non ? De transformer un lieu existant ?

Cet accompagnement s'adresse à vous, indépendamment de toute autre intervention : je prends en charge l'architecture d'intérieur et la décoration, le développement du projet, ou les deux.

Hôtel, lodge, maison d'hôtes ou restaurant : pour un lieu en création, je vous aide à donner corps à votre idée, un concept, un positionnement, une identité, un juste équilibre entre l'offre, l'espace et le service. Pour un lieu existant, je pose un regard neuf sur ce qui peut évoluer, se réinventer ou simplement trouver sa pleine cohérence.

Dessiner un lieu est une chose. L'avoir créé, tenu, servi, géré et vécu de l'intérieur en est une autre. Je ne pense donc pas un lieu comme un simple espace à habiller, mais comme une expérience à construire : ce que ressentira un client en entrant dans le hall, en découvrant sa chambre, en s'attablant pour dîner ; ce que vivra le personnel en y travaillant ; ce que peut coûter une erreur de circulation ou un choix de matériaux inadapté, pour l'avoir moi-même vécu, étudié et corrigé.

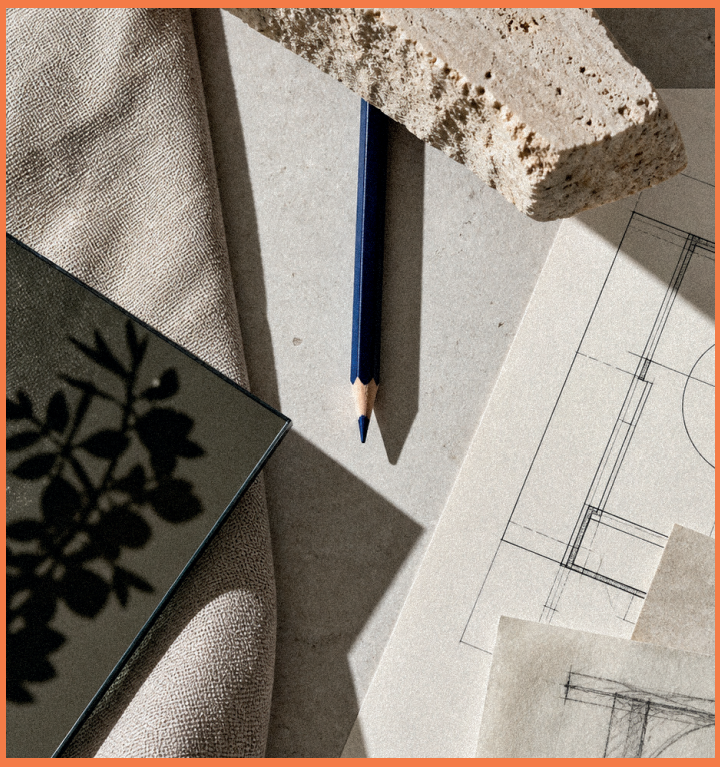
Mon intervention peut couvrir l'ensemble du processus : concept, identité, architecture d'intérieur, décoration, sélection des matériaux, lumière, mobilier. Elle peut aussi se concentrer sur une phase spécifique : affiner un concept existant, résoudre une incohérence esthétique, préparer une ouverture, structurer l'expérience client dans l'espace.

Concevoir un lieu, c'est aussi l'orchestrer. J'accompagne la planification du projet : programme, phasage, calendrier, choix et coordination des intervenants, suivi de chantier, jusqu'à la mise en place des derniers détails avant l'arrivée des premiers clients. Parce qu'un bel espace ne tient ses promesses que s'il est livré dans les temps, maîtrisé et prêt à vivre confortablement.

Chaque projet est différent. Chaque collaboration est construite sur mesure, autour de ce que vous souhaitez créer et de ce que le lieu a vocation à devenir.

“Un lieu réussi
ne s’explique pas.
Il s’éprouve
dès le premier
instant.”







4

Private Household Service

Art de recevoir & service de maison [résidences privées]

Résidences privées Art de vivre Personnel Standards de maison

L'art de recevoir élevé au niveau de ce que votre maison mérite. Une belle maison devient une maison d'exception le jour où tout, dans son fonctionnement quotidien, est à la hauteur de ce qu'elle représente.

Vous avez investi dans un lieu remarquable. Vous y recevez des proches, des hôtes venus de loin, parfois des invités de marque, et vous souhaitez que leur séjour soit mémorable, par la beauté et l'ambiance de l'endroit comme par la qualité de ce qu'ils y vivent.

Dans les résidences privées avec du personnel, les attentes sont élevées mais rarement formalisées. Les gestes peuvent exister, mais pas les codes. C'est précisément là qu'intervient Dear Guest.

Je travaille avec le personnel en place, dans le contexte réel de votre maison. L'objectif n'est pas de tout changer, mais d'élever : définir des standards clairs, transmettre les codes du service de maison d'exception, affiner les gestes, la tenue, la discrétion, l'anticipation des besoins.

Pour une résidence secondaire, l'intervention peut aussi consister à préparer la saison : ouverture de la maison, mise en place de l'accueil, formation du personnel saisonnier, pour que tout soit prêt dès votre arrivée et, le cas échéant, celle de vos hôtes. Chaque intervention est construite autour de vos habitudes et de votre manière de recevoir. À l'issue de notre collaboration, votre maison fonctionne avec fluidité,dans une forme de perfection discrète.

Vous disposez également d'un livret de maison, où sont consignés vos standards et vos rituels d'accueil, pour que chaque membre du personnel, actuel ou futur, puisse toujours s'y référer.

Cette consultance peut aussi inclure l'organisation des espaces, la mise en scène de la maison ou la structuration d'un service de table adapté à votre vie au quotidien ou à un événement particulier.

Chaque mission est menée dans la plus stricte confidentialité, avec le respect de votre intimité et de votre cadre familial.

“Le luxe véritable,
c’est quand
tout semble
naturel, parce que
rien n’a été
laissé au hasard.”





Ce sont eux qui en parlent le mieux...

Propriétaire d'un boutique-hôtel

"Coralie a porté sur notre établissement un regard exigeant, sensible et profondément juste. Ses recommandations, concrètes et respectueuses de notre identité, nous ont permis d'améliorer rapidement l'expérience de nos clients."

Restaurateur

"Son approche prend en compte l'ensemble de l'expérience, de l'accueil au départ du client. Elle nous a aidés à renforcer la qualité du service, la cohérence du lieu et l'implication de notre équipe."

Direction d'un établissement hôtelier

"Au-delà des recommandations, elle explique, accompagne et transmet. Ses observations deviennent des solutions concrètes, réalistes et facilement applicables par les équipes."

Entrepreneur partenaire

"Son goût, son sens du détail et son art de faire en sorte que chacun se sente bien dans ses réalisations ont toujours été remarquables. Ses ambiances sont élégantes, sans jamais en faire trop. C'est toujours un véritable plaisir de collaborer avec elle."

Client décoration

"Sa créativité nous a permis d'aller bien au-delà de ce que nous avions imaginé. Chaque choix trouve naturellement sa place et l'ensemble nous ressemble vraiment. Notre intérieur est devenu à la fois singulier, harmonieux et profondément agréable à vivre."

Restaurateur

"Coralie est profondément passionnée par ce qu'elle fait. Elle s'investit dans chaque projet comme s'il était le sien, avec cœur, exigence et une attention constante.
Cet engagement se ressent autant dans la qualité du résultat que dans la relation de confiance qui s'installe naturellement avec elle."



Dear Guest

Coralie Michiels
+32 (0)475 41 55 30
coralie.michiels@dearguest.eu
www.dearguest.eu

Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 47 13/10/2026 09:51



Dear Guest_LivreA5_DEF2.indd 48 13/10/2026 09:51