

SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



*Savoir-Etre à la
Réception*

CA
PRO NANTES
CA
Formation
Training



- 02** Qui sommes-nous ?
- 03** Le Sommaire
- 04** Notre Fondateur Formateur
- 05** De l'importance du savoir-être
- 06** En savoir plus sur le module
- 07** Les cerises sur le gâteau !
- 08** Tarifs et modalités

SOMMAIRE



Qui SOMMES -NOUS ?



EA Pro Nantes Formation, fondé à Nantes en France, début 2013 par **Eric Alauzen**, est un cabinet d de formation comportementale en hôtellerie, incluant des prestations d'audit annoncés et mystère, destinés aux hôtels et aux compagnies aériennes.

Dans ses activités de formation, l'objectif du cabinet **EA Pro Nantes Formation** est de former l'ensemble du personnel hôtelier en contact avec la clientèle aux valeurs du savoir-être qui conditionnent positivement la **fidélisation** de la clientèle et l'excellence de son **image de marque**.

Les valeurs de **EA Pro Nantes Formation** visent avant tout la satisfaction du client par le respect de ses promesses et par le dépassement des attentes de nos clients.



**Formation théorique tous départements
Hôtel Terrou-bi, Dakar, Sénégal
Juillet/Août 2024**



La carrière internationale d'**Eric ALAUZEN**, expert en formation comportementale et en savoir-être hôtelier, s'est toujours conjuguée entre communication et formation, avec de longues expériences dans le domaine de l'hôtellerie, dans des postes de **Directeur de la Formation** ou de la Communication de groupes hôteliers.

Grand voyageur et curieux, Eric a mis au point et continuellement actualisé ces modules sur le **savoir-être en hôtellerie**, à partir de ses propres observations, et ceci depuis de longues années. Il a animé avec succès ces formations en **Tunisie**, mais aussi au **Sénégal**, en **Ouganda** et en **Egypte** ainsi qu'en **Angleterre** et en **France**.

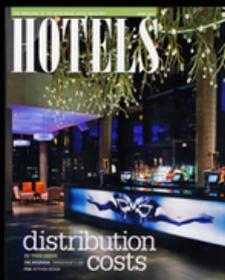
Nommé par le magazine américain **Hotels** en qualité de **Global Hotelier** pour ses activités de formation, Eric anime des **conférences** sur le savoir-être professionnel, écrit des **articles** sur le sujet dans des revues professionnelles et au début de sa carrière, fut **professeur de savoir-être dans deux instituts de formation** hôtelière à Tunis.

LE FONDATEUR FORMATEUR

100% à votre service.

SAVOIR-ÊTRE
SAVOIR-ÊTRE
Ce jeudi 15 décembre, à 15h
Salle de Conférence
"De l'importance du
savoir-être en entreprise"
Conférencier :
Eric ALAUZEN
Expert en Formation Comportementale

Avec:
Madame Imen KHAMSI
Directrice Générale UPES
Madame Aïda ALAYA
Enseignantes UPES
UPES



Formation au savoir-être pratique restauration,
Hôtel Royal Monastir, Tunisie
Mai 2024

Bon à savoir ! DE L'IMPORTANCE DU SAVOIR-ÊTRE

Le **savoir-être en hôtellerie** est la magnifique cerise sur le gâteau **qui enrobe le savoir-faire...** Telles les deux faces d'une médaille, le savoir-être et le savoir-faire signifient succès et pérennité de l'hôtel.

L'un ne peut aller sans l'autre et **l'expérience-client affichera son excellence** si les deux sont parfaitement conjugués.

Imaginons une femme de chambre qui nettoie parfaitement ses chambres, mais qui ne sait pas saluer un client dans les couloirs en l'ignorant complètement... Imaginons un serveur dont le savoir-faire est remarquable mais qui soit relationnellement désagréable...

Le **savoir-être**, chez un collaborateur de l'hôtel en contact avec la clientèle, est un élément sublimatoire de l'expérience-client. Il transforme, cristallise tous les *moments-clients* (*moments passés entre le collaborateur et le client pouvant durer cinq secondes jusqu'à beaucoup plus longtemps*) en moments extraordinaires où **le client se sent unique, connu et reconnu...**

D'une « *gentillesse ordinaire* » et affichant un « *sourire mécanique* », le collaborateur va progresser et bientôt, il **irradiera sa soif d'excellence**, grâce à son **savoir-être**, et cette nouvelle qualité lui permettra de réussir à cent pour cent tous ses échanges avec son client qui, heureux et repus de tant d'attentions et de dépassement d'attentes, **va revenir dans l'établissement hôtelier, va émettre de bons commentaires et va faire de la publicité de bouche à oreille autour d'eux.**

Rappelez-vous ce détail important : **le client oublie vite l'épaisseur du matelas dans sa chambre** qu'il va retrouver chez votre concurrent ou la présence de la piscine dans le jardin, voire le délicieux de sa lotte à l'Armoricaine... En revanche, **il se souviendra très bien de l'extrême attention à son égard de Sophie** ou de la réponse et du solutionnement à sa réclamation de Fatou ou de l'empathie de Jean-François...



Présentation de la Charte de Qualité
Ecodomaine de la Fontaine, Pornic, France
Janvier 2024



En savoir plus sur LE MODULE MISE A JOUR 01/04/25

Objectif de la formation **Savoir-Etre en Réception**

- Sensibiliser les personnels Réception en contact clientèle à l'importance du savoir-être
- Implémenter le savoir-être dans tous les moments d'échange avec les clients,
- Intégrer une excellence de la relation client en direct et au téléphone

A qui s'adresse cette formation ?

- Tous les personnels Réception de votre hôtel en contact avec la clientèle

Lieux de la formation

Dans votre établissement

Durée de la formation

- 24 heures, soit trois journées de 8 heures

Programme de la formation

- La définition du savoir-être en hôtellerie
- S'adapter aux différentes typologies de clientèles
- Les 4P du moment-client
- La Guest orientation
- La Communication en Or
- Des moments-clients heureux, partout dans l'hôtel
- Vous êtes une star et l'hôtel est votre scène
- La QRT, le savoir-être au bout du fil, en externe et interne
- Rien ne va plus... Apprendre à gérer les réclamations de ses clients

Tous les jeux de rôles et quizz reprendront les situations des personnels Réception

Le coût de la formation

€ 1650 nets pour les trois journées de formation, hors déplacement et séjour formateur dans votre établissement. (*nombre de stagiaires entre 3 et 12*) - Possibilité de ramener la formation à deux jours (€1100 nets) selon contingences des agendas de l'hôtel.

Nos formations sont ouvertes à TOUS

Si vous avez des besoins spécifiques, notamment liés à une situation de handicap, vous pouvez nous en informer afin que nous adaptions la formation à vos besoins.

La fiche complète du module SEH002, sur demande :

info@eapronantes-formation.com

T. +33 7 88 45 30 03



Formation Savoir-Etre Professionnel
British School, Tunis



LES CERISES SUR LE GATEAU

1- Le retour du formateur : afin de vérifier la mise en place des nouveaux réflexes de vos collaborateurs et pour faire la **piqûre de rappel** indispensable, notre formateur reviendra dans votre établissement durant une journée, soit 8 heures, un mois après la formation initiale de 16 heures.

Durant ces huit heures, le formateur retournera travailler avec vos équipes de Réception, sur leurs lieux de travail, afin de constater leurs progrès. Il s'entretiendra avec vos équipes afin d'écouter leurs ressentis, leurs questions, leurs anecdotes avec la clientèle... Il donnera ses derniers conseils et recommandations et pourra ainsi faire les ultimes corrections pour s'assurer que tous les maillons de vos équipes sont solides.

Cette troisième journée se terminera par un débriefing avec le Directeur Général de l'établissement et ses équipes afin de dresser un bilan de formation global.

2- La charte de qualité : afin de mieux impliquer vos équipes de Réception, une charte de qualité dont ils définiront eux-mêmes les quatre articles sera définie. Elle sera imprimée et encadrée par nos soins, puis signée par chaque stagiaire à la fin de la troisième journée.



Le principe et l'importance de cette charte seront présentés par le formateur durant les deux premières journées. Le fait de choisir les quatre articles par eux-mêmes sans obligation aucune, le fait de la signer rajoutent réellement à leur motivation et à leur engagement.

NOS TARIFS ET MODALITES

TARIF FORMATION 2+1 JOURS + PREPARATION

soit 24 heures de formation sur 3 jours

€ 1650 nets/par session de 3 jours

€ 1100 nets/par session de 2 jours

Nombre de participants : entre 3 et 12

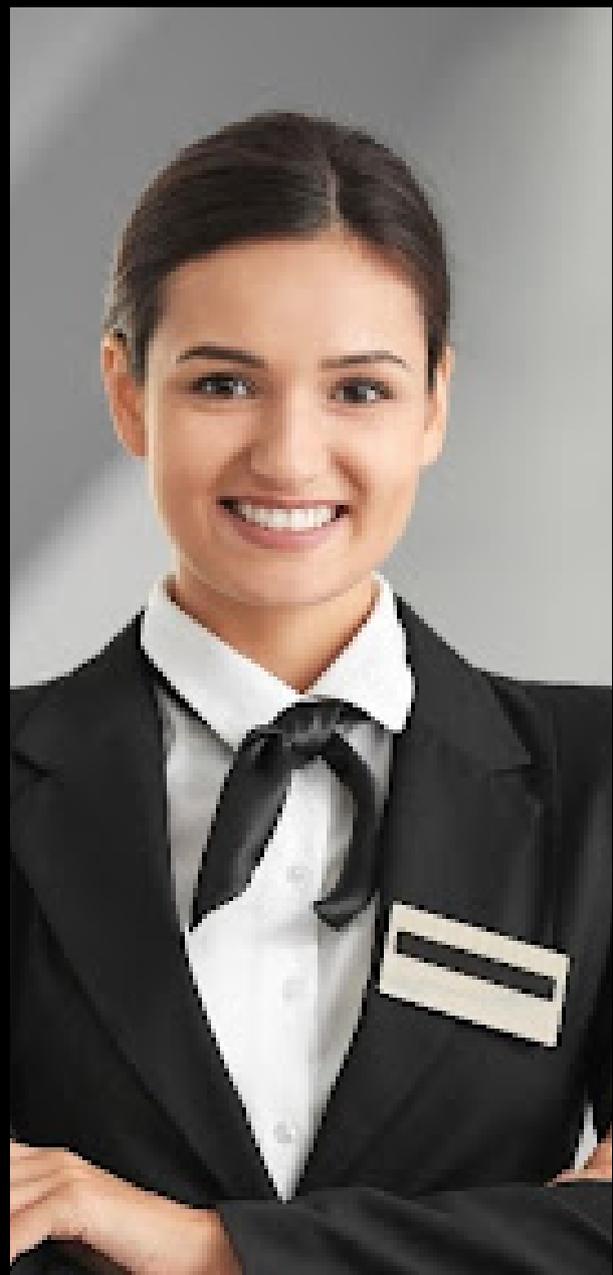
Nos prix incluent :

- La préparation des supports de la formation et son adaptation à vos besoins
- Les échanges en visioconférence Zoom avant la formation (2 heures)
- Les documents liés à la formation (*livret de stage, attestations et charte*)

Nos prix n'incluent pas :

- Les frais de transport du formateur au départ de Nantes, France (*aller/retour*)
- Les frais d'hébergement/nourriture/ boissons non alcoolisées à l'hôtel
- Les frais de transfert entre l'aéroport ou gare et l'hôtel (*aller/retour*)
- La mise à disposition d'une salle de formation équipée

Acompte de 50% obligatoire



EA Pro Nantes Formation

Eric ALAUZEN

T. +33 9 77 00 71 62

T. +33 7 88 45 30 03 (WA)

info@eapronantes-formation.com

www.eapronantes-formation.com

Pour nous contacter :



Siren : 791 310 683

NDA : en cours