

# SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



EXCELLENCE

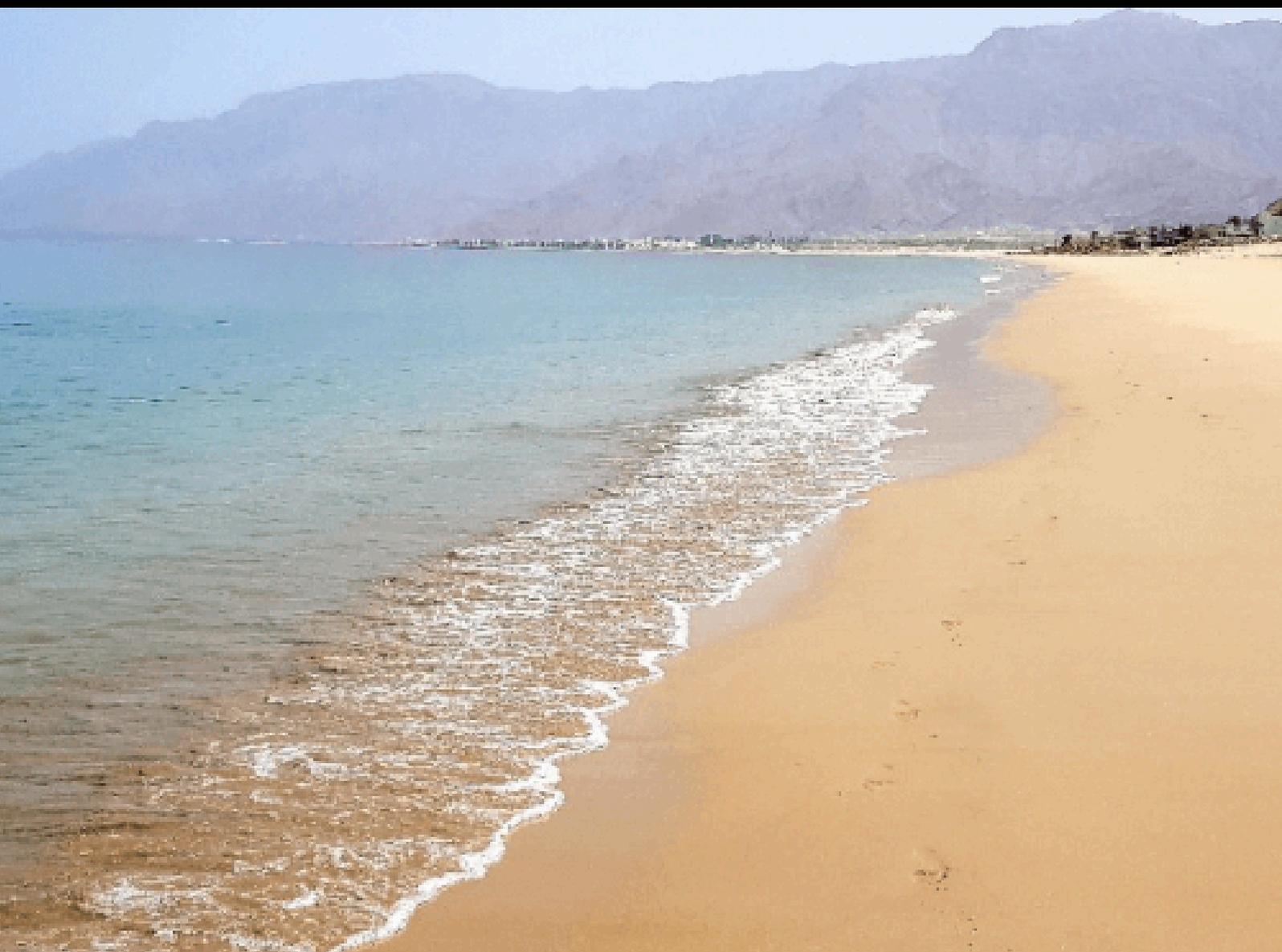
Profitez de notre **Offre Excellence** en ajoutant une visite-mystère, juste avant la formation



*Transformez vos collaborateurs en Ambassadeurs en 10 jours !*

# SOMMAIRE

- 02 Sommaire
  - 03 Qui sommes-nous ?
  - 04 Notre fondateur et formateur
  - 05 De l'importance du savoir-être
  - 06 Notre processus
  - 07 La mission du formateur
  - 08 La cerise sur le gâteau !
  - 09 Tarifs et modalités
  - 10 Profitez de notre **Offre Excellence**
  - 11 La Visite-Mystère
  - 12 Contact
- 



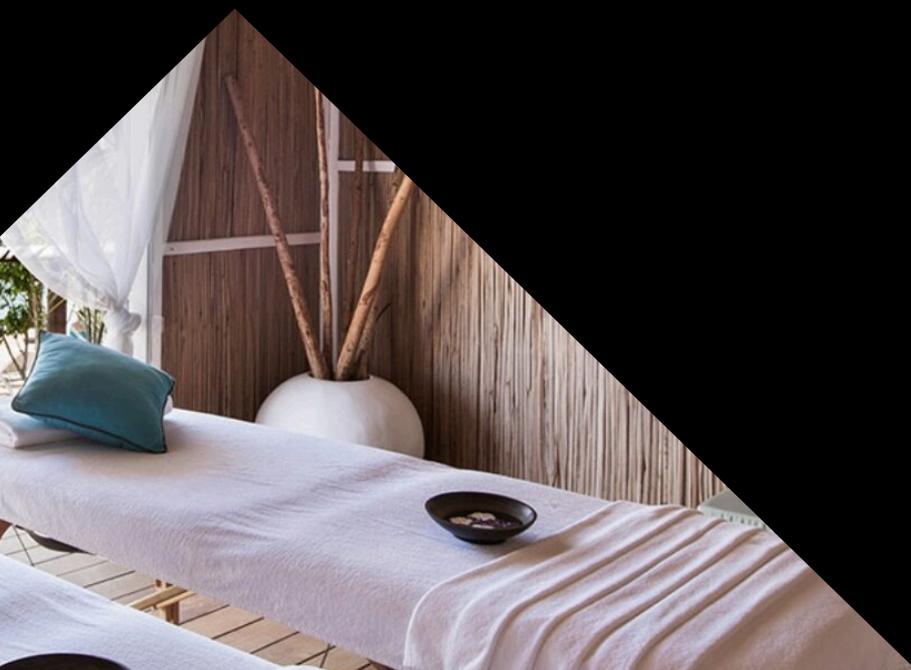


# Qui SOMMES -NOUS

**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.





# LE FONDATEUR FORMATEUR

*Le Mentor de vos équipes*

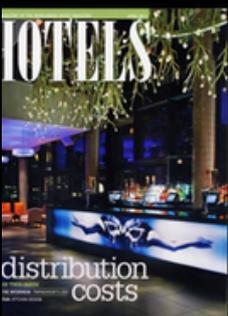
---

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.

---



*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...



Pour réussir notre mission et vous donner entière satisfaction, notre formateur sera avec vous **durant dix jours d'affilée**. Ses journées seront longues et il saura les partager avec tous vos collaborateurs selon un agenda précis, mais souple en fonction des shifts du personnel.

La mission du formateur est d'assurer **une formation à la fois théorique et pratique**. Sur les **80 heures** de formation, **30 seront consacrées à la théorie** sur des sujets généraux tels que les techniques de l'accueil, le client-roi, les typologies de clientèle, les mots en or, le traitement de la réclamation, la bienséance, les tenues vestimentaire et corporelle, la qualité totale... Des jeux de rôle, des quizz écrits, des séances de réflexion, des exercices oraux sont inclus lors de ces formations théoriques.



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

Parallèlement, une formation pratique, sur le lieu de travail de chaque collaborateur, sera assurée selon un plan précis :

- 2 heures pour la préparation du processus et des détails de la formation
- 10 heures à la réception/conciergerie/guest-relations/caisse/nuit
- 10 heures au restaurant
- 10 heures en étages
- 4 heures au bar
- 6 heures au room-service
- 4 heures au spa
- 4 heures avec la Sécurité

+ 30 heures de cours théoriques

**Soit 80 heures**. Si votre établissement ne propose pas l'un de ces services, les heures seront redistribuées sur les autres postes.

La mission du formateur est de conseiller et de perfectionner vos collaborateurs dans leur savoir-être avec la clientèle, aussi bien dans leurs approches théoriques que pratiques. A ce titre, facilement reconnaissable avec son badge, il adoptera toujours une **attitude bienveillante**, celle d'un mentor qui saura développer rapidement une relation de confiance avec eux.

Le formateur observera tout, notera, écoutera, lira... Tous ses sens seront mis en éveil afin de constater en même temps et partout les points forts et les points faibles de vos équipes.

Dans sa mission d'observation, il ne réagira jamais devant le client, mais attendra que ce dernier ne se soit éloigné pour effectuer la correction de l'attitude, de la phrase prononcée, de la mauvaise réaction... Discret, mais très présent, notre Formateur notera, s'il ne peut corriger sur le moment, les faiblesses constatées afin d'en parler avec le collaborateur ou la collaboratrice, plus tard lors d'entretiens individuels.

Anonymement, ces faiblesses pourront servir d'exemples dans les formations théoriques.



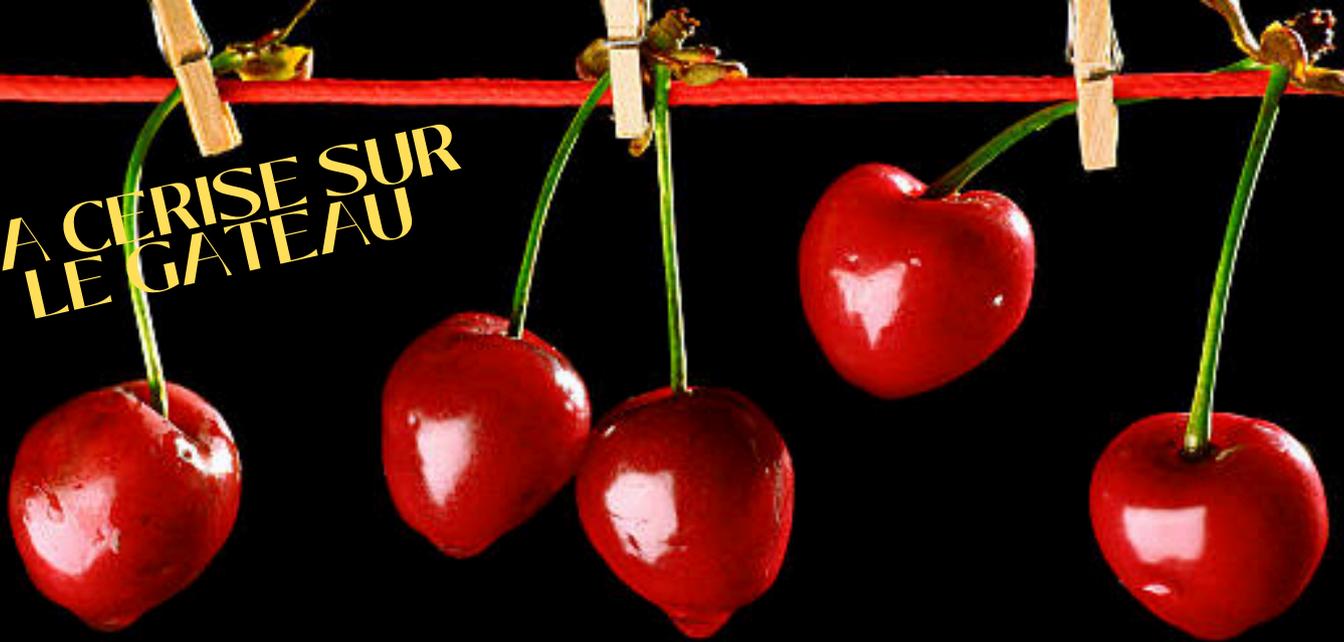
Formation pratique restauration,  
Hôtel Royal Monastir, Tunisie  
Mai 2024

Durant ces dix jours, nous saurons développer un sentiment d'appartenance chez vos collaborateurs et collaboratrices. Plus à l'aise dans leurs missions respectives, plus à l'écoute du client qui percevra sans aucun doute un changement dans leurs attitudes, fiers et fières de travailler pour votre établissement qui accorde une prépondérance à leur développement professionnel, vos employé.es seront plus enclins à partager les valeurs de l'entreprise, prisant le respect et la satisfaction globale du client

Motivés, enthousiastes, ils se comporteront en **Ambassadeurs** de votre établissement, favorisant ainsi la fidélisation de votre clientèle.

# Discret, mais performant... LA MISSION DU FORMATEUR

# LA CERISE SUR LE GÂTEAU



**La charte de qualité** : afin de mieux impliquer vos collaborateurs, une charte de qualité dont ils définiront eux-mêmes les quatre articles sera définie. Elle sera imprimée et encadrée par nos soins et le Formateur la présentera à vos équipes pour signature de chaque employé qui désire s'engager.

Le principe de cette charte sera présenté lors des cours théoriques par le Formateur durant les 30 heures. Le fait de choisir les quatre articles par eux-mêmes sans obligation aucune et celui de la signer participent réellement à leur motivation et à leur engagement.



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

## TARIF FORMATION 10 JOURS + PREPARATION

soit 80 heures de formation sur 10 jours

€3.04/heure/apprenant sur base de 15 apprenants

# NOS TARIFS ET MODALITES

## € 4550 nets, par session

Acompte obligatoire 50%

### Nos prix incluent :

- La préparation des supports de la formation et son adaptation à vos besoins
- Les échanges en visiocall Zoom avant la formation (2 heures)
- Les documents liés à la formation (*livret de stage, résumés, 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 durant 12 nuits
- Les frais de transfert entre l'aéroport ou gare et l'hôtel (*aller/retour*)
- La mise à disposition d'une salle de formation avec écran, câble HDMI et tableau blanc effaçable.
- L'impression des éventuels documents liés à la formation, hors livret de stage, attestations et charte.



Formation Savoir-Etre Professionnel  
British School, Tunis

**Voudriez-vous rajouter une visite-mystère  
avant la formation ?**



Profitez de notre offre  
**EXCELLENCE**

Rajoutez une **Visite-Mystère**  
avant la formation  
pour encore **plus d'efficacité**

D'abord **visiteur-mystère**, le **formateur**, expert en hôtellerie, en connaissance des points forts et faibles de vos équipes, délivrera une formation, à chaud, **encore plus efficace et plus adaptée**, en se servant, durant la formation, des exemples concrets du vécu de la visite-mystère.

**Visite-Mystère**  
*2 jours/1 nuit*

+

**Formation Savoir-Etre**  
*10 jours, soit 80 heures*

**€ 4990 nets/12 jours**



Le visiteur-mystère et le formateur  
sont le même intervenant



# La Visite-Mystère

EXCELLENCE

## La visite-mystère, c'est quoi d'abord ?

Un audit-mystère constitue l'occasion idéale pour faire le point sur la qualité de service de son établissement, et plus généralement sur l'expérience-client vécue par ses hôtes, le temps d'un séjour. Autrement dit, il permet de contrôler que le service fourni est parfaitement conforme aux critères définis par l'entreprise en matière de relation client, ceci à toutes les étapes du parcours client et dans tous les départements.

Au contraire des avis et commentaires de clients qui peuvent être laissés sur les sites dédiés ou sur votre propre site (*souvent écrits, quand ils sont négatifs, sur un coup de tête ou dans le cadre d'une occurrence parfois injustifiée*), l'analyse indépendante du visiteur-mystère constitue un audit neutre, professionnel et détaché de toute susceptibilité ou occurrence. Parfaitement naturel, le visiteur-mystère, expert en hôtellerie, vivra le vécu de chacun de vos clients, dans son aspect positif et négatif.

## Comment allons-nous opérer ?

Dans un secret partagé uniquement avec le Directeur Général, le formateur, caché sous le masque du visiteur-mystère, se présentera dans votre hôtel, tel un client-lambda, avant le premier jour de formation. Il effectuera sa visite-mystère durant deux jours, en passant la première nuit chez vous.

Le visiteur-mystère évaluera en tout neutralité, durant 24 heures, tous les services et départements présents dans votre hôtel.

Le matin du troisième jour, il sera présenté en qualité du formateur attendu ce jour, par la Direction Générale, et il entamera alors ses deux journées de formation au savoir-être.

## Ce sur quoi portera la visite-mystère

Le rapport du visiteur-mystère/formateur sera extrêmement complet et s'attachera à scruter les moindres détails que votre client enregistre, consciemment ou inconsciemment, dans votre établissement.

- Qualité de la réservation ? Présentation hôtel ?
- Qualité réponse téléphonique externe
- Savoir-être et savoir-faire lors de la réservation
- Qualité environnement externe et interne
- Qualité du check-in
- Qualité de l'accompagnement à la chambre
- Accueil et assistance durant le séjour
- Propreté de la chambre, des lieux communs...
- Postures, attitudes et comportements équipes
- Tenues vestimentaires et corporelles
- Intelligence émotionnelle
- Qualité de l'information donnée au client
- Qualité signalisation interne et externe
- Qualité réponse téléphonique interne
- Qualité accueil et assistance au restaurant
- Qualité du room-service : commande,
- Qualité du room-service : attente, livraison
- Qualité traitement d'une réclamation
- Gentillesse sans familiarité ?
- Qualité du check-out
- ...

## Le rapport d'audit

Il sera remis à la Direction Générale quinze jours ouvrables après la fin de la formation. Toutefois, *et c'est là l'avantage de notre prestation*, les situations positives ou négatives, vécues par le visiteur-mystère, seront abordées en jeux de rôles ou en exemples durant la formation, ce qui permettra aux stagiaires de pleinement s'accaparer la formation et de mieux atteindre ses objectifs de connaissance.





# EA Pro Nantes Formation

**Eric ALAUZEN**

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

**info.pr@eapronantes-formation.com**

**www.eapronantes-formation.com**



Le formateur, Eric ALAUZEN, et ses apprenants,  
Ecodomaine La Fontaine, Pornic, France  
Année 2023