

# SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



EA  
PRO NANTES  
EA

*Le Savoir-Etre  
en Etages*



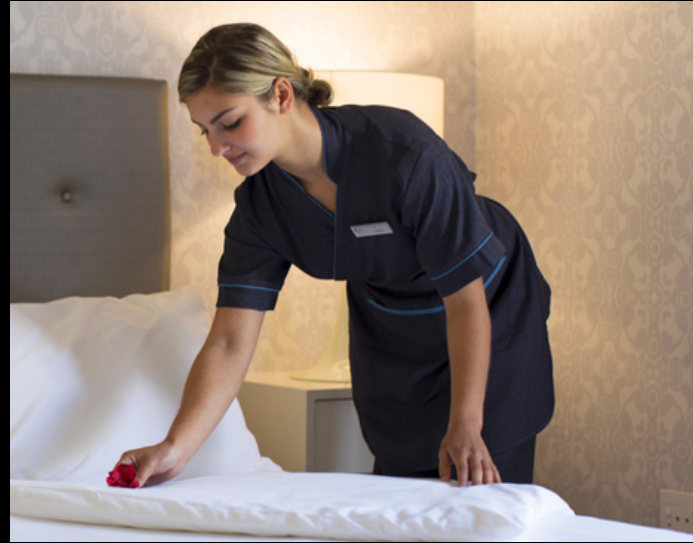


- 02** Qui sommes-nous ?
- 03** Le Sommaire
- 04** Notre Fondateur Formateur
- 05** De l'importance du savoir-être
- 06** En savoir plus sur le module
- 07** Les Cerises sur le gâteau
- 08** Tarifs et modalités



# SOMMAIRE

Qui  
SOMMES  
-NOUS ?



EA Pro Nantes, fondé en 2013 par **Eric Alauzen**, est un cabinet de communication (relations publiques, relations presse, écriture) et de formation spécifique au savoir-être hôtelier, incluant des prestations d'audit destinés aux hôtels et aux compagnies aériennes.

Les valeurs de **EA Pro Nantes** visent avant tout la satisfaction du client en tenant les promesses que nous lui avons faites à la signature de la convention. Dépasser ses attentes est notre objectif quotidien.



# LE FONDATEUR FORMATEUR

100% à votre service !

*“ Votre client doit être au centre de toutes vos priorités et je vous donne tous les moyens pour le faire ”*



La carrière internationale d'Éric ALAUZEN, fondateur du cabinet EA Pro Nantes et formateur unique en savoir-être en hôtellerie, 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 Communication ou de la Formation 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 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 a également animé 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.



**1001 Tunisie : Ne pourrions-nous pas penser que le savoir-être est tout simplement le savoir-vivre ou le guide des bonnes manières ...**

**Eric Alauzen :** Pas seulement ! Le savoir-être est tout simplement l'art de se comporter avec ses clients, toujours et partout, même en cas de turbulences passagères...

Pour cela, il faut de l'adaptabilité, la capacité à s'adapter à toutes les situations, de l'analyse pour comprendre et résoudre les problèmes, le sens de l'initiative pour prendre des décisions rapidement et anticiper les problèmes, l'organisation pour être efficace tout en trouvant le temps pour être au service du client et pour finir, l'écoute active et là, il s'agit d'écouter et non d'entendre.

Et bien sûr la politesse, la courtoisie, la discrétion, l'expression orale, la pratique du sourire, le souci du dépassement des attentes du client, une excellente tenue corporelle et vestimentaire. C'est tout cela le savoir-être !

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

Le **savoir-être** est la **clef de voûte** de chaque expérience-client mémorable et fidélisatrice. Les personnels de l'hôtellerie doivent non seulement prouver, en face de leurs clients, leur expertise technique (*savoir-faire*), mais aussi leur personnalité chaleureuse et leur engagement pour offrir un service exceptionnel.

*Par exemple*, une femme de chambre peut nettoyer parfaitement chaque recoin de la chambre, mais si lorsqu'elle croise un client dans la chambre ou dans le couloir, ne le salue pas, ne lui adresse pas l'ombre d'un sourire ou ne sait pas répondre à sa question, que ressentira le client ? Nous vous laissons répondre.

Le savoir-être constitue le **plus** incontournable qui transformera les expériences ordinaires de vos clients en **moments extraordinaires**. Il représente le vecteur de la fidélisation de vos clients qui, rappelez-vous, mémorisent davantage l'élément humain que l'élément technique.

Notre objectif est **d'équilibrer parfaitement le savoir-faire et le savoir-être** de vos équipes, les deux faces d'une même médaille, celle du succès.

*En conclusion*, le savoir-être en hôtellerie est un ensemble de compétences qui permettent aux personnels de l'hôtellerie de fournir un service de qualité à leurs clients, en dépassant leurs attentes.

Cet ensemble de compétences inclut la pertinence du langage verbal, des comportements et des attitudes, l'expertise pour savoir répondre à une réclamation, la qualité de réponse téléphonique et des qualités humaines telles que l'empathie, la discrétion, la patience, la diplomatie, l'écoute active, la réactivité et la rigueur.

Nous sommes impatients de vous accompagner...

Visons ensemble **l'excellence** !





*En savoir plus sur*  
**LE MODULE**  
MISE A JOUR 02/01/24

### **Objectif de la formation Savoir-Etre dans les Etages**

- Sensibiliser les personnels Etages 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 des étages (chambres et lieux communs)

### **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 les étages
- Vous êtes une star et l'hôtel est votre scène
- La QRT, le savoir-être au bout du fil !
- Rien ne va plus... Apprendre à gérer les réclamations de ses clients

**Tous les jeux de rôles et quizz reprendront les situations des personnels Etages**

### **Le coût de la formation**

€ 1950 nets pour les trois journées de formation, hors déplacement et séjour formateur dans votre établissement. (*nombre de stagiaires entre 5 et 15*)

### **Nos formations sont ouvertes à TOUS**

Si vous avez des besoins spécifiques, notamment liés à une situation de handicap, vous pouvez nous en informer à [info.pr@eapronantes.com](mailto:info.pr@eapronantes.com) afin que nous adaptions la formation à vos besoins.



## 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 d'étages, 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 dans les étages, 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

**€ 1950 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, attestations et charte*)

### Nos prix n'incluent pas :

- Les frais de transport du Coach 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



*Pour nous contacter :*

EA Pro Nantes

Eric ALAUZEN

T. +33 7 88 45 30 03

[info.pr@eapronantes.com](mailto:info.pr@eapronantes.com)

[www.eapronantes.com/formation](http://www.eapronantes.com/formation)



Siren : 791 310 683

NDA : en cours