



Dans une action globale combinée entre une prestation de communication pour les trois hôtels de la chaîne Thalassa (*PR, supervision Community Management et Relations Clients*), notre cabinet a également été appelé à assurer la formation au savoir-être des personnels en contact avec la clientèle au Royal Thalassa Monastir\*\*\*\*\* :

- Personnels de la restauration (restaurants et bars)
- Personnels de la réception
- Personnels des étages

Une formation 100% pratique où le formateur, Eric ALAUZEN, se fondait quotidiennement avec les équipes de ces différents départements ci-dessus nommés pour réveiller les personnels à l'importance du savoir-être dans un hôtel cinq étoiles où à l'améliorer.

Ces actions de formation continues incluaient :

- L'accueil (réception et restaurants)
- Les bases du savoir-vivre avec une clientèle \*\*\*\*\* , tous départements
- L'importance de la Qualité Réponse Téléphonique, tous départements
- Les comportements avec les clients, tous départements
- Les tenues vestimentaires et corporelles, tous départements
- Le traitement de la réclamation, tous départements

<b>Dates action formation</b>	Juin-Juillet 2022
<b>Formateur</b>	Eric ALAUZEN
<b>Nombre de personnels formés</b>	35
<b>Départements concernés</b>	Réception, Etages, Restaurants, Bars