

# SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



EA  
PRO NANTES  
EA

*La Visite-Mystère  
dans votre Hôtel en  
audit pré-formation*



FORMATIONS  
MIEUX COMMUNIQUER



- 02** Qui sommes-nous ?
- 03** Le Sommaire
- 04** Notre Fondateur et Coach
- 05** De l'importance du savoir-être
- 06** Le déroulement de la visite-mystère
- 07** Nos Plus !
- 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 du contrat. Dépasser ses attentes est notre objectif quotidien.



# LE FONDATEUR COACH

*Notre visiteur Mystère*

*“Pour moi, la visite-mystère représente le meilleur audit possible en période de pré-formation.”*



Éric ALAUZEN, de nationalités française et australienne, fondateur d'EA Pro Nantes, est issu du monde conjugué de l'hôtellerie, de la formation et de la communication (relations publiques/presse).

Ayant travaillé en qualité de Directeur de Formation ou/et de Communication dans plusieurs groupes d'établissements hôteliers dans le monde entier, Éric a pu relever les faiblesses chez les personnels en contact avec la clientèle. Son statut de grand voyageur lui donnait aussi la possibilité d'observer les comportements positifs ou négatifs des personnels hôteliers, mais aussi des personnels navigants des compagnies aériennes.

Très jeune, il avait exercé ses talents de passager mystère en Australie pour trois compagnies de la région Pacifique : UTA, Air New Zealand et Air Nauru. Puis, il mettait au point, à la lumière de son expérience sur le terrain, des modules de formation qu'il animait sur la Côte d'Azur en France, ainsi qu'en Egypte, en Angleterre, en Ouganda (Nile Hotel, Kampala) et principalement en Tunisie. Modules annuellement updatés pour arriver, en 2023, à l'offre d'un set de modules de formation au savoir-être hôtelier et à celle de propositions d'audits-mystères destinés aux hôtels et aux compagnies aériennes.

Eric a organisé avec Sheraton Tunisie, Wena Hotels en Egypte et Nile Hotel en Ouganda des visites-mystère. Egalement en boutiques Michelin en Tunisie. Professeur de savoir-être hôtelier dans deux écoles de tourisme en Tunisie et animateur de conférences sur le savoir-être dans plusieurs universités, il a été nommé Global Hotelier en 1995 par le magazine américain Hotels pour ses activités de formateurs. Enfin, il a écrit de nombreux articles sur la qualité de service, la communication de crise et le management hôtelier.

Durant l'été 2023, Eric a animé une longue session de formation globale au savoir-être en Tunisie dans un hôtel cinq étoiles.



*Bon à savoir !*

# DE L'IMPORTANCE DU SAVOIR-ETRE

Le savoir et le savoir-faire ne sont pas suffisants chez vos collaborateurs pour séduire complètement vos clients.

Leur savoir-être est incontournable à chaque moment-contact avec eux, à tout moment et dans tous les départements de l'établissement.

Le savoir-être n'est pas inné, il s'apprend et doit s'adapter à toutes les situations que peut connaître votre collaborateur avec son client.



- A la réception
- Au restaurant
- Au bar
- Dans les étages
- Au room-service
- Au spa
- Au point Sécurité
- Au téléphone, partout

En outre, la perfection de la tenue vestimentaire (uniforme ou non-uniforme), de la tenue corporelle (hommes et femmes), la manière de s'exprimer, le regard, l'empathie, la disponibilité, le sens aigu du service, les comportements, les attitudes, la qualité de réponse téléphonique (externe et interne, prise de message...) la qualité de réponse à la réclamation du client seront également « scannés » avec la plus grande précision.

# *En savoir plus sur* LA VISITE-MYSTERE

Une visite mystère est un outil de contrôle qualité efficace pour l'établissement hôtelier : il permet en effet une introspection naturelle, neutre et professionnelle dans les différents départements avec un regard externe qui analyse la qualité en savoir-faire et en savoir-être des différentes prestations offertes (accueil, restaurant, bar, étages, room-service, sécurité, spa, animation, management...).

La visite mystère constitue un excellent audit de préformation au savoir-être hôtelier, car elle permet de mettre plus précisément le doigt sur les faiblesses et de les corriger en formation.

Nos visites-mystères sont excessivement complètes et s'attachent à regarder ce que votre client enregistre : qualité de la prise de réservation et des informations données, qualité du check-in/out, propreté des lieux communs intérieurs et extérieurs, tenue vestimentaire et corporelle des collaborateurs, qualité du produit, qualité de l'environnement (sensations olfactives, auditives...), savoir-être, qualité de réponse téléphonique in-house, gestion d'une réclamation, qualité du room-service, des restaurants, bars, spa... Dans un hôtel de luxe incluant le maximum de service et de prestations, nous pouvons analyser plus de 800 points de qualité.

La visite mystère est directement et confidentiellement arrangée avec le Directeur Général de l'Hôtel, sans aucun autre intermédiaire. Notre visiteur mystère fait sa réservation par téléphone et par mail comme n'importe quel client, séjourne dans votre établissement et paie sa facture.

Le séjour du visiteur mystère est en général de trois jours (deux nuits). Durant son séjour, le visiteur mystère utilise toutes les prestations et les services de l'établissement (room-service, salle de sports, piscine, spa, restaurants, bar...). De nombreuses photos sont prises discrètement durant son séjour.

Un rapport confidentiel est présenté au Directeur Général sous 15 jours ouvrables après le départ du visiteur mystère. Une copie imprimée est laissée.





# Quels sont nos Plus ? LA VISITE-MYSTERE

- **Un référentiel complet répondant exactement à vos besoins**

Notre référentiel (outil d'audit utilisé par le visiteur mystère) est complet et parfaitement personnalisé à chaque établissement visité. Il s'attache à chaque détail de chaque prestation de chaque département et peut contenir jusqu'à 800 points de contrôle.

- **Le professionnalisme du visiteur mystère**

Nous ne sous-traitons aucun visiteur-mystère et c'est notre Fondateur qui endosse ce rôle. Parfaitement professionnel et expérimenté, Eric a un sens extrême du détail. Discret, ayant des réelles qualités de comédien pour mener à bien sa mission, possédant un regard perçant et inquisiteur sur tous les détails de vos prestations, il saura partager avec vous sa perception égale, voire supérieure, à celle de vos clients séjournant dans votre hôtel. Ainsi, vous saurez exactement ce que vos clients pensent de vous !

- **Le rapport d'audit**

Le rapport, présenté sous un délai de 15 jours ouvrables après la visite mystère, est particulièrement complet. Il suit les réponses du référentiel rempli par le visiteur et analyse les faiblesses comme les points forts de l'établissement.

Des recommandations globales et particulières sont également faites en fin de rapport qui est présenté oralement au Directeur Général. Un rapport écrit est laissé.

- **Un excellent outil de pré-formation**

La visite-mystère constitue un excellent outil de pré-formation, car elle permet de mettre en exergue vos points forts, mais aussi tous les points négatifs de votre organisation et ceux de vos équipes. Le rapport d'audit permettra d'orienter plus précisément et plus efficacement l'architecture du plan de formation pour répondre au mieux à vos attentes de perfection dans la qualité de service de votre établissement.



## TARIF VISITE MYSTERE + PREPARATION

3 jours et 2 nuits

**€ 1350 nets/par visite**

Acompte obligatoire 50% sur facture

+ montant évalué facture hôtel du visiteur-mystère

### Nos modalités de fonctionnement

La visite-mystère est préparée directement avec le Directeur Général de l'hôtel dans la plus grande confidentialité. En général, il est préférable que les meetings de pré-audit se tiennent en dehors des locaux de l'hôtel. Un devis complet est alors envoyé par nos soins.

Lorsque le devis est accepté, un bon de commande reprenant les termes précis du devis, est envoyé par le client. Il est obligatoirement accompagné d'un acompte de 50% ttc incluant également le montant estimé de la facture d'hôtel (ou de restaurant) qui sera payé par le visiteur mystère à son départ.

Le référentiel de l'audit (trame) est alors préparé et le visiteur mystère organise son séjour à ses dates, sans prévenir la Direction Générale de l'hôtel pour éviter toute fuite.

La visite dans l'hôtel dure généralement deux nuits et trois jours pour laisser le temps au visiteur-mystère de tester tous les services de l'hôtel. Ce dernier fait tout seul sa réservation directement à l'hôtel par téléphone (pour tester la Qualité de Réponse Téléphonique et paie sa facture normalement à son check-out, par carte de crédit.

Deux semaines après son départ, le rapport d'audit est envoyé confidentiellement au Directeur Général de l'établissement et une copie imprimée lui est envoyée ou remise. Un entretien présentiel ou distanciel est arrangé par le visiteur-mystère pour présenter et commenter de manière plus précise le rapport d'audit.

La facture de solde de la mission est alors présentée à l'hôtel pour règlement.

*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](http://www.eapronantes.com)