

“Que puis-je faire de plus ?”

L'Hospitalité coule des sources

L'accueil et la relation client



Dire

“Bonjour Madame,
Bonjour Monsieur”



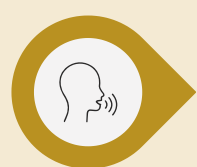
Bienvenue

Souhaiter la
bienvenue en citant
le lieu



Accueil

Aller à la
rencontre du client



S'adresser

Toujours regarder le
client et se positionner
face à lui



Personnaliser

Privilégier le nom du
client plutôt que le
numéro de chambre



Présentation

Présenter les
collaborateurs de
manière personnalisée

L'expérience et le parcours client



Accompagnement

Proposer d'accompagner le
client (ne pas dire “suivez-
moi”)



Suivi

Accompagner le client
jusqu'à la porte pour
prendre congé



Poser la question :

“Que puis-je faire
d'autre pour vous ?”



Attention

Être toujours proactif et
attentif aux besoins

Les détails et l'excellence du service



Service

Remettre les objets à
deux mains avec
attention



Détails

Utiliser un plateau en
bon état (ne rien porter
à la main)



Language

Éviter les phrases toutes
faites, privilégier un
langage naturel