

SAVOIR-ETRE EN HÔTELLERIE



Savoir-être en
Etages
SEH004





EA PRO NANTES
FORMATION

- 02 Le Sommaire
- 03 Qui sommes-nous ?
- 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 Formation, cabinet fondé à Nantes en 2013 par **Eric Alauzen**, est spécialisé dans la formation au savoir-être hôtelier, la relation client et l'expérience vécue par le client dans les établissements hôteliers.

Le cabinet accompagne les hôtels dans la montée en compétence comportementale de leurs équipes, en particulier celles qui sont en contact direct ou indirect avec la clientèle. Ses prestations peuvent également s'appuyer sur des visites-mystère et des audits hôteliers, afin d'observer concrètement l'expérience client et d'identifier les axes de progression.

L'objectif d'**EA Pro Nantes Formation** est de renforcer la qualité de la relation client, la cohérence des postures professionnelles et la fidélisation de la clientèle, dans le respect des promesses de l'établissement et avec l'ambition de dépasser les attentes des clients.



Formation savoir-être avec visite-mystère
Hôtel Terrou-bi, Dakar, Sénégal
Juillet/Août 2024

LE FONDATEUR FORMATEUR

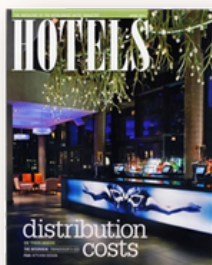
100% à votre service. /+



La carrière internationale d'**Eric Alauzen** s'est construite entre hôtellerie, communication et formation. Expert en savoir-être hôtelier et en relation client, il a occupé des fonctions de direction de la formation et de la communication au sein de groupes hôteliers, en France comme à l'international.

Grand voyageur, observateur attentif des comportements de service et des attentes clients, **Eric** a conçu puis régulièrement actualisé ses modules de formation à partir de situations vécues sur le terrain. Il a animé ses formations en Tunisie, au Sénégal, en Ouganda, en Égypte, en Angleterre, en France et en outre-mer.

Reconnu par le magazine américain *Hotels* comme *Global Hotelier* pour ses activités de formation, il anime également des conférences sur le savoir-être professionnel et publie des articles dans la presse spécialisée. Au début de sa carrière, il a enseigné le savoir-être dans deux instituts de formation hôtelière à Tunis.



Formation au savoir-être pratique restauration,
Hôtel Royal Monastir, Tunisie
Mai 2024

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

Le **savoir-être en hôtellerie** est cette *cerise sur le gâteau* qui donne toute sa valeur au savoir-faire. L'un ne va pas sans l'autre : la qualité technique d'un service ne suffit pas si elle n'est pas portée par une attitude juste, attentive et professionnelle.

Un collaborateur peut parfaitement maîtriser son métier mais oublier de saluer un client dans un couloir. Un serveur peut connaître son service mais manquer d'écoute ou de chaleur dans l'échange. À l'inverse, un geste simple, un regard attentif, une réponse adaptée ou une réclamation bien traitée peuvent transformer durablement la perception du client.

Le **savoir-être** agit précisément dans ces moments-clients, parfois très courts, parfois plus longs. C'est dans ces instants que se construit l'expérience vécue qui permet au client de se sentir accueilli, reconnu, considéré et respecté.

Le client oubliera parfois l'épaisseur du matelas, la taille de la piscine ou même le plat dégusté au dîner. En revanche, il se souviendra de l'attention de Sophie, de la réponse apportée par Fatou ou de l'empathie de Jean-François.

Former au **savoir-être hôtelier**, c'est donc renforcer la cohérence entre la promesse de l'établissement et ce que le client ressent réellement. C'est aussi donner aux équipes les moyens d'incarner une qualité de service plus juste, plus humaine et plus mémorable.



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

Objectif de la formation Savoir-Etre en étages

- Sensibiliser les personnels en contact avec la 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 de l'hôtel en contact avec la clientèle

Lieux de la formation

Dans votre établissement

Durée de la formation

- 16 heures, soit deux 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 (*communication non-verbale, tenues, comportements...*)
- Des moments-clients heureux en arrivant à l'hôtel
- Vous êtes une star et l'hôtel est votre scène
- Qualité Réponse téléphonique, le savoir-être au bout du fil !
- Rien ne va plus... Apprendre à gérer les réclamations

Le coût de la formation

€ 2350 nets pour les deux journées de formation, hors déplacement et séjour formateur dans votre établissement. (*Nombre de stagiaires entre 3 et 8 - À partir du 9e stagiaire : 300 € nets par stagiaire/session, dans la limite de 12 participants.*)

Nos formations sont ouvertes à TOUS

Si vous avez des besoins spécifiques, notamment liés à une situation de handicap, vous pouvez nous en informer afin que nous adaptions la formation à vos besoins.

La fiche complète du module SEH004, sur demande :

info.pr@eapronantes.com

T. +33 7 88 45 30 03 (WhatsApp)





1- Une visite-mystère préalable à tarif préférentiel : avant la formation, **EA Pro Nantes Formation** peut réaliser une visite-mystère de 24 heures dans votre établissement. Réalisée par le formateur lui-même, elle permet d'observer concrètement le parcours client, les moments d'échange avec vos équipes, les points forts déjà en place et les axes de progression.

La formation s'appuie ensuite sur ces situations réellement observées, positives comme perfectibles. Les exemples travaillés avec les stagiaires ne sont donc pas théoriques : ils viennent de leur propre environnement professionnel, ce qui renforce l'impact de la formation et facilite la mise en pratique.

2- La charte de qualité : afin de mieux impliquer vos équipes, une charte de qualité, dont les quatre articles seront définis par les stagiaires eux-mêmes, sera élaborée.

Elle sera imprimée et encadrée par nos soins. Chaque stagiaire la signera en fin de formation.

Le fait de choisir eux-mêmes les quatre articles, sans obligation aucune, puis de signer la charte, renforce réellement leur motivation et leur engagement.



Formation Savoir-Etre avec visite-mystère
Bambou Resort, Martinique
Novembre 2025

TARIF FORMATION 2 JOURS + PREPARATION

soit 16 heures de formation sur 2 jours

€ 2350 nets par session de 2 jours

ou

€ 2850 nets par session de 2 jours

incluant visite-mystère préalable de 24 heures

Nombre de participants : entre 3 et 8

À partir du 9^e stagiaire : 300 € nets par stagiaire/session,
dans la limite de 12 participants

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 formateur au départ de Nantes, France (*aller/retour*)
- Les frais d'hébergement/nourriture/ boissons non alcoolisées à l'hôtel pour deux ou trois jours.
- Les frais de transfert entre l'aéroport ou gare et l'hôtel (*aller/retour*)
- La mise à disposition d'une salle de formation équipée

Acompte 50% obligatoire

Pour nous contacter :

EA Pro Nantes Formation

Eric ALAUZEN

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

info.pr@eapronantes.com

www.eapronantes-formation.com



EA PRO NANTES
FORMATION

NOS TARIFS ET MODALITES



Siren : 791 310 683

NDA enregistré sous le numéro 52441235844 auprès du
Préfet de Région des Pays de la Loire