



VISITE-MYSTERE HOTELIERE

Observer l'expérience client pour **mieux agir**



DISCRETION • EXPERTISE • OBJECTIVITÉ • AMÉLIORATION CONTINUE



SOMMAIRE

- 02** Le Sommaire
- 03** Qui sommes-nous ?
- 04** Notre Fondateur
- 05** De l'importance du savoir-être
- 06** En savoir plus sur la visite-mystère
- 07** La cerise sur le gâteau !
- 08** Tarifs et modalités



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.

La visite-mystère hôtelière s'inscrit, chez **EA Pro Nantes Formation**, comme l'alliée naturelle de nos formations au savoir-être. Elle permet d'observer concrètement le parcours du client, les attitudes professionnelles, la qualité de l'accueil et la cohérence des comportements sur le terrain.

Elle peut également être envisagée comme une prestation à part entière, constituant une base solide pour bâtir un plan de formation ciblé, concret et performant, en identifiant les points forts, les axes d'amélioration et les priorités d'action.

D'abord cabinet de formation, **EA Pro Nantes Formation** propose ce service complémentaire pour personnaliser davantage ses interventions, nourrir ses échanges avec les stagiaires et ancrer les apprentissages dans leur environnement réel. Jeux de rôles, mises en situation et analyses de cas peuvent ainsi s'inspirer de situations réellement vécues par le visiteur-mystère et par les équipes elles-mêmes.



Observation terrain et échanges autour de l'expérience-client

NOTRE FONDATEUR

Observer, comprendre, transformer.



VISITE-MYSTÈRE

Observer en toute discrétion pour révéler la réalité du terrain.



PASSAGER-MYSTÈRE

Une expertise étendue aux standards de service du voyage.



FORMATEUR

Le savoir-être hôtelier au cœur de chaque transmission.



Formation
Training



La carrière internationale d'**Eric Alauzen** s'est construite entre l'hôtellerie, la communication et la formation. Expert du savoir-être hôtelier, il a très tôt associé ses missions de formateur à une pratique régulière de la visite-mystère, afin d'observer au plus près la réalité du terrain et de nourrir ses interventions par des situations concrètes.

Au fil des années, Eric a mené des **visites-mystère** dans différents contextes hôteliers, en France comme à l'international. Cette expérience lui permet d'analyser avec précision les postures, les réflexes de service, la qualité de l'accueil et la cohérence de l'expérience vécue par le client.

Son parcours l'a également conduit à intervenir comme **passager-mystère** sur des compagnies aériennes, renforçant encore son regard sur les standards de service, l'attention au détail et l'expérience-client dans les univers du voyage et de l'hospitalité.

Pour **EA Pro Nantes Formation**, la visite-mystère n'est pas un simple outil de contrôle : elle constitue un prolongement naturel de la formation au savoir-être. Elle permet d'illustrer les jeux de rôles, d'ancrer les échanges dans le vécu des équipes et de bâtir, lorsque cela est nécessaire, un plan de formation plus fin, plus concret et plus efficace.

Ainsi, chez **EA Pro Nantes Formation**, formation au savoir-être et visite-mystère avancent de concert, au service d'une expérience-client plus juste, plus humaine et plus mémorable.



Bon à savoir !

DE L'IMPORTANCE DU SAVOIR-ETRE



Le **savoir-être** en hôtellerie et le **savoir-faire** sont les deux faces d'une même pièce. Un service techniquement juste ne suffit pas si l'accueil manque de chaleur, d'écoute ou d'attention.

Dans un hôtel, les **moments-clients** se jouent souvent en quelques secondes : un regard, une salutation, une réponse adaptée, une aide spontanée, une réclamation bien traitée. C'est là que se construit l'expérience réellement vécue par le client.

Un collaborateur peut parfaitement maîtriser son métier, mais oublier de saluer un client dans un couloir. Un agent de sécurité peut renseigner avec précision, mais sans courtoisie. À l'inverse, une **présence attentive**, une posture juste et une parole rassurante transforment une interaction ordinaire en moment de confiance.

Former au savoir-être hôtelier, c'est 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.

La **visite-mystère** complète cette démarche. Avec un oeil extérieur, elle mesure concrètement le savoir-être à l'intérieur de l'établissement : qualité de l'accueil, écoute, disponibilité, gestion des demandes et cohérence des attitudes professionnelles. Elle fait apparaître les points forts, les écarts et les axes d'amélioration, pour nourrir un plan d'action ou préparer une formation plus ciblée.



En savoir plus sur

LA VISITE-MYSTERE



1- Avant la visite

Après réception du bon de commande et de l'acompte, notre visiteur-mystère échange en video call avec le Directeur de l'hôtel afin de préciser les points d'assistance souhaités par la direction. Cette préparation complète une matrice de contrôle de plus de 600 points, appliquée de toute manière durant la mission.

2- Pendant la visite

Le visiteur-mystère réserve lui-même sa chambre : l'évaluation commence dès l'appel téléphonique, puis le mail de confirmation. Sur place, il vit l'expérience client en toute discrétion, observe les différents services, prend des notes et réalise, lorsque cela est utile, des photos destinées à étayer ses constats.

3- Après la visite

Le visiteur-mystère règle son séjour comme tout client. Dix jours ouvrables plus tard, le Directeur de l'hôtel, seul informé de la mission, éventuellement avec le DRH, reçoit un rapport complet d'audit mystère, accompagné de recommandations concrètes et d'une proposition de plan de formation axée sur la correction des faiblesses constatées.





LA CERISE SUR LE GÂTEAU !

Parce qu'une visite-mystère n'a de valeur que si elle débouche sur des actions concrètes, **EA Pro Nantes Formation** offre, à l'issue de chaque mission, un **plan de formation personnalisé**. Envoyé en même temps que le rapport de visite-mystère, ce document complète l'analyse et clôture la mission de manière utile, cohérente et opérationnelle.

Ce plan de formation permet de transformer les constats du terrain en **priorités d'action**. Il met en lumière les départements concernés, les comportements à renforcer, les points de vigilance et les axes d'amélioration les plus urgents. Il donne ainsi à la direction une base claire pour décider, organiser et faire progresser ses équipes.

Au-delà du diagnostic, la formation constitue un véritable **levier de motivation**. Elle valorise les collaborateurs, les aide à mieux comprendre les attentes de la clientèle et renforce la cohérence du service. Bien conduite, elle contribue à une meilleure qualité de prestation, à une expérience-client plus mémorable et à une fidélisation plus forte.

Pensé comme le prolongement naturel de la visite-mystère, ce plan de formation permet d'aller plus loin :

- hiérarchiser les priorités de progrès ;
- cibler les départements à former ;
- proposer des actions concrètes et réalistes ;
- transformer l'observation en résultats durables.

Observer est indispensable. Proposer des solutions l'est tout autant. C'est dans cet esprit qu'**EA Pro Nantes Formation** associe la visite-mystère à une vision concrète de la progression, au service de l'hôtel, de ses équipes et de ses clients.



TARIFS ET MODALITÉS

TROIS FORMATS DE VISITE-MYSTÈRE HÔTELIÈRE

Visite-mystère 24h	Visite-mystère 48h	Visite-mystère 72h
790 € nets	1 190 € nets	1 590 € nets

Tarifs nets, hors frais de déplacement, transferts, séjour, restauration, boissons et prestations consommées dans le cadre de la visite-mystère.

NOS PRIX INCLUENT

- La préparation de l'audit-mystère avec la direction de l'établissement, lors d'un échange préalable en visioconférence.
- La personnalisation du matriciel de référence **EA Pro Nantes Formation**, en fonction des points d'insistance définis avec l'hôtel.
- La visite-mystère elle-même, conduite en toute discrétion, de la réservation téléphonique au check-out, avec observation du suivi par mail et de l'ensemble de l'expérience vécue par le client.
- L'application d'une matrice d'observation d'un minimum de 600 points de contrôle, permettant une lecture précise du savoir-être, de la cohérence de service et de l'expérience-client.
- La rédaction du rapport d'audit complet, transmis sous 10 jours ouvrables après la fin de la visite.
- L'envoi, avec le rapport, d'une proposition de plan de formation offerte, afin de prolonger l'observation par des pistes concrètes d'amélioration.

NOS PRIX N'INCLUENT PAS

- Les transports aller-retour depuis Nantes.
- Les transferts entre la gare ou l'aéroport d'arrivée, la ville de l'hôtel et l'établissement.
- Les frais de séjour du visiteur-mystère : hébergement, restauration, boissons, prestations spa ou toute autre prestation nécessaire à la conduite de la visite.

Ces frais sont avancés par le visiteur-mystère, puis remboursés par virement sur présentation de la facture de l'hôtel, dès son retour à Nantes, sans attendre la remise finale du rapport.

CADRE DE RÉALISATION

-  La direction de l'établissement s'engage à avoir informé préalablement ses équipes de l'existence possible d'une visite-mystère, sans en communiquer la date, afin de préserver la discrétion et l'efficacité de la mission.
-  Les observations portent sur les situations de service, les attitudes professionnelles, les procédures, la qualité de l'accueil et la cohérence globale de l'expérience-client.
-  Les éventuelles photographies réalisées pendant la visite ont pour seul objet d'étayer le rapport : plateau de petit-déjeuner, chambre, signalétique, présentation d'un espace, détail matériel ou élément de service. Elles ne visent aucunement à identifier les membres du personnel.
-  Les échanges téléphoniques ne font pas l'objet d'un enregistrement sonore. Ils sont évalués à partir d'une grille d'observation écrite portant notamment sur l'accueil, la disponibilité, la clarté des informations transmises, la qualité du suivi et la réactivité du mail de confirmation.

EA Pro Nantes Formation

Eric ALAUZEN

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

info@eapronantes.com

www.eapronantes-formation.com

Siren : 791 310 683

NDA enregistré sous le numéro 52441235844

auprès du Préfet de Région des Pays de la Loire