

FICHE MISSION

Visons ensemble l'Excellence !

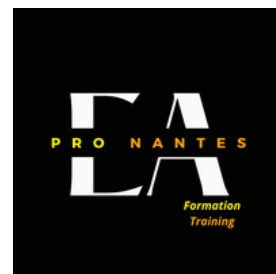
Nom du bénéficiaire : ROYAL THALASSA

Localisation : Monastir, Tunisie

Contact : Slim ZGHAL, Président Directeur Général

Date de la mission : du 1er juin au 31 août 2023

Type de formation : formation au savoir-être hôtelier et à l'excellence de la relation-clientèle



Dans le cadre d'une action globale menée auprès du **Royal Thalassa Monastir**, **EA Pro Nantes Formation** a été chargé d'accompagner les équipes en contact avec la clientèle dans l'acquisition des bases du savoir-être hôtelier et de l'excellence de la relation-clientèle.

La mission a concerné 40 collaborateurs issus des départements réception, étages, restaurants et bars. Dans un contexte d'équipes récemment recrutées avant la saison, elle visait à renforcer les comportements professionnels attendus dans un établissement cinq étoiles : accueil, posture, qualité de la réponse téléphonique, présentation, relation client et traitement des réclamations.

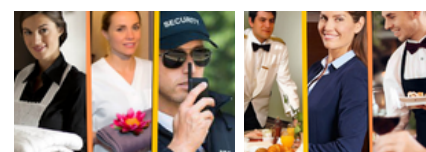
La formation s'est déroulée selon une approche entièrement pratique, au plus près des équipes et de leur quotidien, afin de favoriser l'appropriation rapide des bons réflexes de service sur le terrain.



T.33 7 88 45 30 03
info.pr@eapronantes.com
www.eapronantes-formation.com

Indice de performance :

100% des participants ont exprimé leur satisfaction
100% des participants ont estimé avoir acquis ou être en cours d'acquisition de nouvelles connaissances
Nombre de participants : 40



**2, rue Crucy
44000 NANTES
France**