

FICHE MISSION

Visons ensemble l'Excellence !

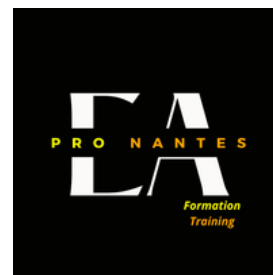
Nom du bénéficiaire : TERROU-BI

Localisation : Dakar, Sénégal

Contact : David SIERRA, Directeur Général

Date de la mission : du 16 au 31 juillet 2024

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



Dans le cadre de sa volonté de renforcer la qualité de l'expérience client, le Terrou-Bi a fait appel à **EA Pro Nantes Formation** afin d'accompagner ses managers dans le développement du savoir-être hôtelier et de l'intelligence émotionnelle des équipes.

La mission a réuni 36 managers issus de plusieurs départements opérationnels : front office, food and beverage, housekeeping et sécurité. Organisée sur douze jours, pour un total de 120 heures de travail, elle visait à donner aux responsables des repères concrets pour mieux accompagner leurs équipes, harmoniser les comportements de service et renforcer la qualité des échanges avec les clients.

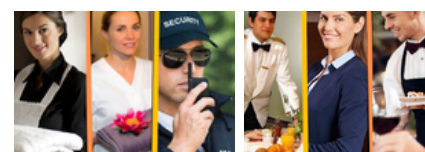
En amont de la formation, une visite-mystère a permis d'observer l'expérience client sur le terrain et d'orienter le plan de formation au plus près des besoins réels de l'établissement.



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 : 36

**2, rue Crucy
44000 NANTES
France**

Numéro SIREN 791 310 683

Numéro de déclaration d'activité : 52441235844