

FICHE MISSION

Visons ensemble l'Excellence !

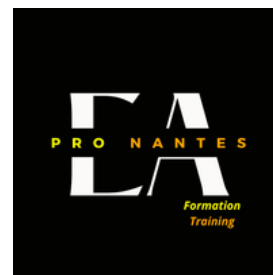
Nom du bénéficiaire : TERROU-BI

Localisation : Dakar, Sénégal

Contact : David SIERRA, Directeur Général

Date de la mission : du 16 au 19 juillet 2024

Type de formation : visite-mystère hôtelière



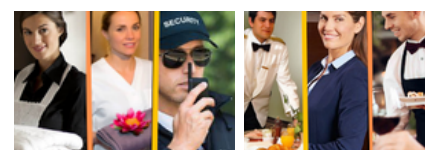
En amont de la formation organisée pour les managers du **Terrou-Bi**, **EA Pro Nantes Formation** a réalisé une visite-mystère destinée à observer l'expérience client dans les conditions réelles d'un séjour au sein de l'établissement.

Cette mission préalable avait pour objectif d'identifier les points forts du parcours client, mais aussi les situations pouvant révéler des axes d'amélioration dans la qualité des échanges, la fluidité du service, l'accueil, les comportements professionnels et la cohérence de l'expérience proposée.

Les observations recueillies ont permis d'ajuster le contenu de la formation au plus près des réalités du terrain. Elles ont ensuite été transformées en exemples concrets, en échanges avec les managers et en pistes d'amélioration directement exploitables par les équipes.



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



**2, rue Crucy
44000 NANTES
France**