

FICHE MISSION

Visons ensemble l'Excellence !

Nom du bénéficiaire : BAMBOU RESORT

Localisation : Les Trois-Îlets, Martinique

Contact : Françoise RIVETI, Directrice Générale

Date de la mission : du 3 au 6 novembre 2025

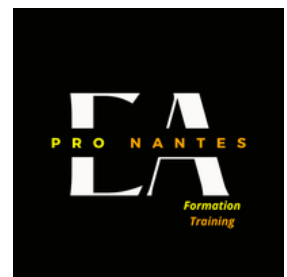
Type d'action : visite-mystère hôtelière



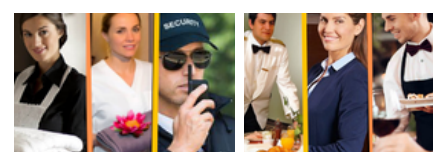
En amont de la formation au savoir-être hôtelier organisée au **Bambou Resort**, la direction générale de l'établissement a fait appel à **EA Pro Nantes Formation** pour réaliser une visite-mystère destinée à observer l'expérience client dans les conditions réelles d'un séjour.

Conduite sur trois jours, cette mission avait pour objectif d'identifier les points forts de l'établissement, mais aussi les axes d'amélioration pouvant être travaillés avec les équipes. L'observation a porté sur le parcours client, la qualité des échanges, les comportements de service, la cohérence de l'accueil et les situations rencontrées au quotidien.

Les enseignements de cette visite-mystère ont ensuite permis d'orienter la formation, en transformant les constats terrain en mises en situation concrètes et directement utiles aux collaborateurs.



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



2, rue Crucy
44000 NANTES
France