



Mesures de la qualité

Une **Identité de Service** forte est essentiel à l'accueil. Elle permet d'**établir des règles de service** de qualité et de créer un lien avec nos clients et partenaires. Toutes les phrases de **la chaîne de service** sont données à titre référence. Il vous appartient de les **adapter en fonction de votre interlocuteur**, de votre personnalité et des circonstances.

Une marque unique, **des expériences multiples**.

- Développer une **identité de service forte** ;
- Travailler chaque phase de **la chaîne de service** ;
- **Adapter vos prestations au profil** de vos interlocuteurs.

La chaîne de service

Réservation – Parking – Accueil – Check-in – Orientation – Prestations – Check-out

L'esprit de l'Identité de Service s'illustre par des gestes, des attitudes et l'**emploi de formules** répondant aux attentes de nos clients (Brand awareness).

Standards de qualité à la réservation

1. Réponse avant la 3eme sonnerie
2. Pas de bruit de fond
3. Noter et utiliser le nom du client
4. Etablir l'objet de la visite (personnel / business)
5. Proposer minimum 2 types de chambre (1 de type supérieure)
6. Indiquer clairement le tarif comprenant les taxes et petit déjeuner
7. Relever les coordonnées du client
8. Demander l'heure approximative d'arrivée
9. S'informer sur les préférences du client
10. Langage claire et maîtrise de l'anglais
11. Répéter / confirmer la réservation
12. Envoyer systématiquement une confirmation