



## Fidéliser la clientèle internationale

### VOTRE BESOIN

Vous distinguer dans un contexte d'intensification de la concurrence. Offrir un service irréprochable et attentif en accord avec votre image de marque. Fidéliser une clientèle internationale en pleine mutation, toujours plus exigeante et volatile.

### NOTRE SOLUTION

Du diagnostic à la mise en œuvre opérationnelle, un accompagnement concret et personnalisé pour:

- obtenir une mise en pratique et un transfert rapide des comportements adéquats attendus.
- optimiser la qualité de service du personnel et maintenir un certain niveau de qualité ( définit par l'entreprise ou à définir).
- répondre aux exigences et attentes de la clientèle internationale.

### LA METHODOLOGIE ASFOREST

1. Audit et observation sur site d'un ou plusieurs services opérationnels (voituriers, bagagistes, réceptionniste, concierges, service des étages, restauration.....)
2. Analyse des comportements observés, de ce qui est conforme ou non à la qualité de service conçue et souhaitée par la direction.
3. Remise de propositions et de conseils pour faire évoluer la qualité de service proposée aux attentes et besoins de la clientèle
4. Retour et travail avec les équipes pour prise de conscience et réajustement des comportements sous forme d'atelier individuel ou collectif

### LES ELEMENTS REMIS EN FIN DE MISSION

Vous disposez d'un compte rendu d'audit sur les pratiques et comportements observés et d'un plan d'action pour faire évoluer collectivement ou individuellement la qualité de service proposée.

### LES PLUS D'ASFOREST

**+ de bénéfices immédiats:** le retour sur investissement est très rapide puisque cette accompagnement est réalisé au plus près des équipes.

**+ d'expertise :** les intervenants Asforest sont tous issus de l'hôtellerie restauration de luxe.

**+ de confidentialité :** les intervenants apportent des solutions objectives, dans la plus grande discrétion et sans porter le moindre jugement.

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

Public concerné
Chef d'entreprise, directeur de département, chef de service et DRH
Entreprise
Tarif HT
Nous contacter
Durée & dates
Nous contacter
Lieu
Sur site

