

## *Dans l'exercice de notre profession, l'argent sera-t-il notre unique soucis, ou aurons-nous d'autres aspirations ?*

### *1) recherche d'une vie familiale :*

- éducation des enfants –être près d'eux pour les voir grandir –avenir des enfants
- organisation du travail pour réserver du temps à sa famille ...
- Si l'on choisit de fonder une famille, c'est que l'on y a bien réfléchi.
- respecter ses enfants : pour montrer le bon exemple.
- prendre le temps d'écouter ses enfants...

### *2) rendre les autres heureux :*

- Clients, collègues, patron, personnel, famille, fournisseur, pensé aux malheureux ...
- (La recherche du bonheur personnel passe nécessairement par la recherche du bonheur des autres ; apprendre à comprendre les autres).
- faire de belle chose ensemble ; apprendre à comprendre les autres.
- ne pas rester dans son coin, tout seul, il faut s'ouvrir aux autres.
- je suis fier quand un client me dit merci, car c'est une personne que j'ai rendue heureuse, et je le deviens aussi ...

### *3) réserver un temps à la vie spirituelle.*

### *4) aimer son métier :*

- nous le ferons de longues années, sinon ce sera une corvée.
- se soucier de savoir si on le fait bien.
- pour réussir.
- c'est déjà une partie du bonheur de vivre.
- aimer son métier, c'est l'exercer comme si on aimait une personne, il nous donnera confiance, plaisirs, joie, bonheur,...
- si on n'aime pas son métier, on a peu de chance de réussir ...

### *5) se perfectionner :*

- vouloir changer, innover, progresser, aller de l'avant.
- c'est prouver qu'on a de l'intérêt pour ce que l'on fait.
- avoir envie de faire toujours mieux, de s'étonner soi-même...

### *6) réussir sa vie :*

- atteindre un but qu'on s'est fixé.
- sa propre vie, ne pas la copier sur les autres.
- préparer un avenir à ses enfants.

- centrée sur la famille, les enfants,...
- ne pas nécessairement être riche, mais heureux.
- aimer et être aimé
- travailler dans la joie ... et le sérieux ...

7) se savoir utile : (se rendre utile).

Puissante motivation dans le travail au même titre que « l'amour propre ».

- penser aux malheureux : vivre en chrétien, faire quelque chose pour ces malheureux.
- ne pas se contenter de son petit boulot, faire plus, pour une meilleure compréhension entre hommes.
- être utile : se sentir responsable.
- servir les autres.
- ne pas être utile : sentiment d'infériorité.
- pour un dirigeant, se rendre utile c'est tout d'abord rendre les autres utiles, en essayant de leur faire comprendre qu'ils sont indispensables.
- quand un homme se sent utile, il est mieux motivé.
- avoir le sentiment que notre travail porte des fruits.
- tout être humain à besoin de se savoir utile, sinon il perd le respect de sa personne, celui des autres et fini par ne plus avoir de goût à rien.
- savoir à quel moment on peut aider quelqu'un.
- ne pas seulement se préoccuper que de son travail personnel.
- « se rendre utile », c'est bien, mais l'être, c'est mieux...

8) se cultiver :

Voyager, il ne faut pas nécessairement aller loin, la campagne, le dépaysement, parler avec des gens intéressants.

Un hôtelier doit savoir aussi autre chose que son métier : culture.

S'ouvrir l'esprit, voir d'autres gens, d'autres civilisations, d'autres cuisines,...

9) se garder en bonne santé :

C'est un devoir : pour bien pratiquer son métier, pour bien s'occuper de sa famille, de ses enfants.

Danger ! Parfois la passion du métier ou l'appât du gain prend le dessus.

Danger ! Souvent les clients boivent trop, ... nous ne sommes pas des clients.

Se réserver des loisirs appropriés ; s'aérer, sport, ...

10) être respecté :

- -C'est d'abord respecter les autres, ne pas les rendre inférieurs à nous.

- -! Personne respectée = personne responsable.
- -En prouvant sa valeur, montrer ses valeurs professionnelles sans vanité.
- Par sa gentillesse aussi, politesse, sincérité,...
- avoir le respect du bien commun, ne pas montrer d'égoïsme envers autrui.
- le respect : c'est l'addition de nos efforts, gentillesse, altruisme,...
- respecter ses enfants => leur montrer le bon exemple.

11) ne pas devenir esclave de l'argent :

- Apprendre à dépenser son argent intelligemment.
- juste milieu entre gagner de l'argent et les autres obligations de la vie (famille, la santé, les loisirs,...

Charlemi

## Devoirs envers les clients.

### L'accueil.

Le client que vous allez recevoir vient aussi au restaurant ou à l'hôtel pour y passer un bon moment dans une atmosphère agréable.

### Dans quel état d'esprit allez-vous le recevoir ?

Préparez-vous mentalement à répondre à ses souhaits, car pour ce client vous êtes un élément très important de son bien-être ! Ne l'oubliez jamais !

D'ailleurs, ne vous est-il jamais arrivé d'avoir joué le rôle de client ?

Avant d'aborder le service, oubliez vos ennuis, vos problèmes personnels, la clientèle ne doit pas s'en apercevoir !

La bonne humeur est communicative, rend le serveur ou employé de l'hôtel plus sympathique et le travail plus agréable (sans oublier les collègues).

**Rappel des principes de base de l'hôtellerie.**  
*Respect – accueil – confort – bien-être de notre client*

### Quelles sont les premières marques d'attention et de respect vis-à-vis du client ?

Pour tout hôtelier « de métier » et de bonne éducation, « recevoir », « accueillir » le client est un devoir et les premières marques d'attention et de respect.

C'est aussi cette première impression qui sera déterminante pour la qualité du contact que vous aurez avec le client tout au long du service ou de son séjour.

En toute circonstance, le client doit être bien accueilli.

Dès son arrivée, aidez-le immédiatement à s'installer, tout en lui souhaitant la bienvenue.

Si vous êtes très affairé, saluez-le : un mot aimable, un signe de tête même suffit, le client est rassuré, il sait que vous l'avez vu et que vous allez vous occuper de lui.

Le client bien accueilli sera favorablement disposé à oublier une éventuelle attente, ou une petite imperfection de service.....et votre travail en sera facilité.

### Le plus grand plaisir que vous puissiez retirer de votre travail ?

Un regard, une mimique, un geste, une parole d'un client manifestant sa satisfaction.

Prenez le temps, si fugitif il, d'observer votre client, de découvrir ses besoins, ses désirs, essayez d'anticiper ses demandes.

Vu sous cet angle, ce métier devient passionnant .....et plus enrichissant

Charlet M.