

Se faire respecter par le client.

« On a le client que l'on mérite »

Par quoi pouvez-vous influencer le comportement du client vis-à-vis de vous ?

Le comportement du client peut être influencé par :

- Vos qualités morales
- Votre éducation
- Votre tenue

Comportement générale du personnel de salle, de bar, de réception,... :

Comment peut-on être impertinent ?

- Dans le regard : air moqueur, dédaigneux,...
- Dans l'attitude : provoquante ...
- Dans le ton : insolent, grossier, bref, ...
- Par des airs dédaigneux : se croire supérieur,...
- Par le manque de calme : ne pas donner l'impression que l'on est débordé
- Le manque de sang froid aux heures de presse ...
- L'indiscrétion, la curiosité,...
- L'obséquiosité : excès d'égards, de remerciements, respect, d'attentions ...
- La prétention, la vanité : bijoux, parfums, excentricités vestimentaires ...
- L'irritation : face aux observations, remarques, ...
- L'abus : abuser de la gentillesse, de la confiance du client, ...

Le parfait employé d'hôtel a-t-il une attitude différente selon les clients ?

- Non, il se conduit correctement avec tous les clients, quels que soient leur luxe, les frais qu'ils font dans l'établissement.
- Il ne mesure pas son empressement, son respect au degré apparent de fortune des hôtes.
- Il a de la déférence envers les vieillards, les mêmes égards envers tous, la même patience envers les enfants.

Face au comportement de certains clients, comme réagit l'employé d'hôtel ?

- Il s'abstient de juger qui que soit ; ne se permet aucune critique, même indirecte, aucune comparaison blessante ; ne donne son avis que si on lui demande ; ne parle que si on le questionne.
- Toutes les excentricités peuvent se passer devant lui sans qu'il se permette une réflexion ou un sourire.
- L'hôte doit se sentir aussi libre que chez lui et à l'abri de l'ironie du personnel.
- Au passage d'un client original, l'employé d'hôtel reste imperturbable, et n'échange pas de coup d'œil ironique avec un collègue.
- L'employé d'hôtel, principalement le personnel de salle, sait se tenir à distance, s'éloigner quand sa présence peut être gênante.
- Les remarques ou observations faites par le client doivent être acceptées sans trahir la moindre mauvaise humeur.