

Le secret professionnel.

« Tout voir, tout entendre et ne rien dire », tel est notre devise.

a) au niveau du client :

La discrétion est une règle d'or dans l'hôtellerie. Le client en venant chez nous nous fait confiance.

L'indiscrétion peut porter un préjudice moral et financier à notre client.

Avec ce qu'il consomme, il nous achète en même temps une ambiance ou il peut se détendre, vivre en toute discrétion sa vie privée.

Quels sont les exemples d'indiscrétion ?

- Conversations à table, au bar, dans les chambres.
- Téléphone
- Courrier
- Fréquentations, rencontres
- Dépenses
- Comportement (ébrété)
- Vie privée
- Confidences ...

Respecter le client => respecter notre profession et nous-même.

Si nous voulons être respectés, commençons par respecter les autres.

b) au niveau de la maison qui nous emploie :

Nous pouvons commettre des fautes très graves qui pourraient porter préjudice à l'exploitant :

- Divulguer des recettes, des spécialités.
- Divulguer le chiffre d'affaires
- Dépenses faites par les clients
- Informations sur la vie privée de l'exploitant
- Adresse des clients
- Informations sur les clients
- Nature des achats
- Le montant des achats ...

Questions :

1) tout voir, tout entendre et ne rien dire ; êtes-vous d'accord avec notre devise ? Pourquoi ? Expliquez.

2) citez le plus d'exemples possibles d'indiscrétions à ne pas commettre .a) au niveau des clients ? b) au niveau du patron, de la maison qui nous emploie ?