

## 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