

## L'art de l'accueil

**Le bien-être des clients ne devrait pas être laissé hasard. Aussi, la Gastgeber Akademie Schweiz enseigne-t-elle une gestion systématique de la clientèle, qui conjugue accueil personnalisé, efficacité et cordialité.**

Pour s'imposer face à la concurrence internationale, l'hôtellerie suisse doit investir sans relâche dans l'hospitalité. La Gastgeber Akademie Schweiz met l'accent sur l'art de l'accueil et encourage les établissements à emprunter de nouvelles voies dans la gestion de leur clientèle. Il s'agit avant tout de répondre aux besoins du client avec souplesse et bonne humeur, tout en restant à tous égards compétent et professionnel.

Grâce à des cours et à des séances de coaching, les participants découvrent toutes les facettes de l'accueil et élaborent un concept pour leur établissement. L'hospitalité y est déclinée en termes pratiques et ancrée dans l'hôtel. Contrôles de mise en pratique, concepts de suivi, cours de répétition et de mise à jour, tout est fait pour permettre aux hôtels d'évoluer et de progresser en continu. Les collaborateurs fournissent des services de tout premier plan et contribuent ainsi à accroître la satisfaction des clients en même temps que la compétitivité de leur maison.

L'offre de la Gastgeber Akademie Schweiz vient compléter des formations existantes. L'académie a été fondée en 2012 par les Ambassador Swiss Hotels, les Best Western Swiss Hotels et d'autres hôtels et restaurants. Innotour a soutenu le projet pendant sa phase de construction. L'offre touche aujourd'hui plus de 200 établissements qui se sont engagés, via la charte suisse de l'accueil de la clientèle à pratiquer une gestion professionnelle de la clientèle et à cultiver l'art de l'accueil.

### Gastgeber Akademie Schweiz

Monbijoustrasse 130  
CH-3000 Berne 23  
+41 (0)31 378 18 19  
info@bestwestern.ch

www.bestwestern.ch  
www.ash-hotels.ch

## Gastgeber Akademie Schweiz

Un projet soutenu par Innotour

# GAST FREUND SCHAFT

