



Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition

Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin

 [Download Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domai ...pdf](#)

 [Read Online Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le dom ...pdf](#)

Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition

Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin

Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin

Téléchargez et lisez en ligne **Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin**

236 pages

Extrait

Extrait de l'introduction

Votre soeur vous appelle pour avoir l'adresse d'un bon restaurant où emmener un couple de Suédois de passage en France. Que faites-vous ? Vous réfléchissez à un endroit qui fasse honneur à la cuisine nationale, où l'ambiance est sympathique pour un prix que vous estimez raisonnable. Vous lui conseillez donc un restaurant dont vous gardez un excellent souvenir.

Pourquoi vous est-il spontanément venu à l'esprit ? Pour sa carte appétissante qui a tenu ses promesses, son cadre et son personnel souriant, compétent et motivé par l'envie de vous faire passer une bonne soirée.

L'état d'esprit positif qui anime les collaborateurs de ce lieu illustre un amour du métier que vous avez ressenti et apprécié. L'hôtesse vous a reconnu et gentiment accueilli, le maître d'hôtel vous a proposé une table parfaitement placée, le sommelier vous a fait partager l'une de ses dernières trouvailles, les serveurs étaient efficaces sans être pressés et le patron est venu vérifier que tout allait bien, autant de petits détails d'un endroit où vous revenez avec plaisir et que vous recommandez les yeux fermés.

Cette recommandation s'explique aussi par un autre facteur, nettement moins plaisant : toutes les expériences négatives que vous avez vécues ailleurs. Elles sont malheureusement nombreuses. Réfléchissez, qu'ont-elles finalement en commun : un Service médiocre. Un phénomène que chacun déplore mais accepte, parfois même subit sans broncher, puisque «c'est la France», soupire-t-on en haussant les épaules.

Ce constat, nous l'avons fait il y a déjà une dizaine d'années lorsque nous nous sommes plongés dans l'univers du Service. Au-delà de sa complexité, ses subtilités et ses exigences, le Service présente un paradoxe très singulier : d'un côté le Client est de plus en plus insatisfait, de l'autre, le collaborateur n'est pas épanoui. Pourtant, le premier ne demande qu'à être conseillé pour acheter et le second souhaite vendre.

Alors, que faire ?

Nous avons longuement observé, écouté et dialogué pour comprendre ce que vivent, ressentent et pensent les uns et les autres. Nous avons ensuite élaboré et mis en place des solutions viables, spécifiques à chaque marque, chaque lieu et chaque entreprise qui nous a fait et nous fait l'honneur de nous accorder sa confiance.

Présentation de l'éditeur

A partir de leurs expériences de formation dans de très grands hôtels (du Plaza Athénée au Crillon à Paris, du Saint Geran de l'île Maurice au Taj Lake Palace en Inde), **les auteurs enquêtent sur le service dans le haut de gamme** et expliquent **quelles en sont les règles et savoirs essentiels**.

Mettant en avant **la dimension humaine dans le service**, les auteurs montrent comment **les exemples de service haut de gamme qu'ils décrivent peuvent être déclinés dans l'ensemble des activités de services**.

Les points clés : Les paradoxes du service / La dimension "esthétique" du service / L'insuffisante dimension professionnelle/ la dimension commerciale/ Les différents éléments de la dimension humaine du service.

Biographie de l'auteur

Erick **Perey** et Lionel **Meyer** dirigent le groupe Antium qui a pour activité le conseil et la formation en efficacité commerciale. Capitalisant sur une forte expertise dans l'hôtellerie de luxe et les palaces, ils ont développé un département dédié à ce secteur sous le nom de Luxury Attitude.

Download and Read Online Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition
Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin #HYA347Z2T6D

Lire Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition par Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin pour ebook en ligneLuxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition par Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition par Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin à lire en ligne.Online Luxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition par Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin ebook Téléchargement PDFLuxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition par Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin DocLuxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition par Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin MobipocketLuxury Attitude - Enquête sur le service dans le domaine du luxe 3ème Edition par Erik Perey, Lionel Meyer, Gabrielle de Montmorin EPub

HYA347Z2T6DHYA347Z2T6DHYA347Z2T6D