

I. Présentation de Monsieur Maxime BLOT

- **Son parcours scolaire**

- 2005-2010 : École hôtelière de Grenoble, bac technologique, puis s'est dirigé vers le secteur de l'accueil : poursuite d'études avec le BTS Responsable de l'Hébergement.
- 2010-2013 : Licence à Chambéry IFCE Mont Blanc Management Marketing Hôtelier (Erasmus à Dublin) ; 2^{ème} année : master spécialisation Revenue management (Erasmus à Barcelone).

- **L'importance de la poursuite d'études après le BTS**

- Chaque formation est une compétence supplémentaire, et permet de nouvelles expériences, un enrichissement tant professionnel que personnel.
- Un atout non négligeable sur le C.V.
- Les études à l'étranger : enrichissement total, atout professionnel, permet de créer une différence entre plusieurs candidats lors d'un recrutement. Elles développent et perfectionnent, la maîtrise de la langue, la découverte d'autres cultures et coutumes et de gagner en maturité

- **La participation au trophée David CAMPBELL**

- En 2014, participation au concours du meilleur réceptionniste organisé par l'AICR Paris.
- M. BLOT est arrivé en 2^{nde} position.
- Bénéfices de cette participation : Gain de confiance en soi, obligation de se dépasser, atout supplémentaire sur le CV, rencontre de professionnels qui ont la même passion.
- Selon M. BLOT, la participation à ce concours lui a permis d'être promu Chef de brigade.

- **Les aides à la recherche d'un travail**

- **Conseils pour LinkedIn** : outil important permettant de créer des opportunités de carrière et compléter un portefeuille conséquent de contacts professionnels.
 - Créer un compte et le tenir à jour régulièrement
 - Lors d'une demande d'invitation d'un professionnel sur ce réseau, rajouter un message à ce nouveau contact pour démontrer votre intérêt
 - Renseigner sur ce profil LinkedIn vos expériences professionnelles en langues étrangères
 - Partager des publications accompagnées de commentaires qui peuvent amorcer une discussion, une rencontre, un contact supplémentaire
- **Conseils pour la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation** :
 - Insérer une photo professionnelle,
 - Mentionner les actions dans l'associatif,
 - Éviter les fautes (M. BLOT donne l'exemple d'un candidat qui ferait une faute dans le nom du groupe ou de l'hôtel dans lequel le candidat postule : écrire MARIOT au lieu de MARRIOTT par exemple),
 - Lors de la rédaction d'une lettre de motivation : chercher le nom du R.H, du directeur pour personnaliser votre courrier,
 - Privilégier une lettre qui correspond à votre personnalité, chercher déjà à y faire figurer les traits de votre motivation personnelle et les éléments de votre parcours si minime qu'il soit qui pourrait apporter une plus-value à l'entreprise.

1/3



- À retenir : même avec de longues années d'études le premier poste est souvent un poste d'employé. Il n'y a aucune honte, ceci peut effectivement procurer un sentiment d'échec ou de déception mais c'est un passage obligé pour compléter son expérience, gagner en confiance et en crédibilité pour les prochains postes.
- Bien choisir l'entreprise afin de pouvoir apprendre le plus possible !!
- Lors de la recherche :
 - Se mettre parfois en difficulté par la géographie de l'établissement sélectionné
 - Se lancer toujours de nouveaux défis, des challenges pour gagner en richesse professionnelle

- **Son parcours professionnel**

- 2013 : Stage de 6 mois à Paris au Royal Monceau dans le département financier/comptabilité,
- Premier poste à l'hôtel la **Maison Champs Elysées ★★★★★** : réceptionniste : expérience professionnelle qui lui a permis de comprendre que dans une équipe l'ensemble du personnel doit partager la même passion du service à adresser au client.
- 2014 : Réceptionniste au **Peninsula** (Palace parisien) : il a participé à l'ouverture de l'hôtel avec pour mission, entre-autre, la mise en place de procédures. Il a pu largement évoluer : 4 promotions en 5 ans : début par le poste de réceptionniste, puis chef de brigade, directeur de. Il a eu l'opportunité de travailler au Peninsula TOKYO pendant quelque temps.
- Il est actuellement chef de réception de l'hôtel **de Berri ★★★★★Luxury Collection** à Paris (marque du groupe MARRIOTT)
- Plan de carrière de Monsieur BLOT : devenir Directeur ou Consultant en hôtellerie.

2/3

II. **Le personnel hôtelier : les ambassadeurs de nos hôtels, l'image que reflète le personnel dans nos entreprises hôtelières**

- **La définition du luxe**

Le luxe, c'est l'excellence, l'élégance (de la tenue et du comportement), l'effet waow, des produits de qualité, un service personnalisé (reconnaissance du client).

Le client attend des attentions qui vont lui permettre de se sentir valorisé.

L'émotion est l'élément essentiel qui garantit la délivrance d'un service digne du luxe.

- **La création de l'émotion dans le service**

L'émotion est intangible, elle va permettre au client de vivre une expérience différente, unique, que le client va « ramener » chez lui et ne pas oublier, elle va rester longtemps dans les esprits.

Le sourire, la **sincérité**, l'authenticité, l'envie de faire plaisir, sont les idées clés pour un service luxueux. Ces capacités permettent également de faire la différence entre les candidats lors d'un entretien de recrutement

COMPTE RENDU DE L'INTERVENTION DE M. MAXIME BLOT
CHEF DE RÉCEPTION
HÔTEL DE BERRI ★★★★★ À PARIS
LUXURY COLLECTION MARRIOTT

Il faut faire passer de la chaleur, en y rajoutant un sourire sincère, être à l'écoute du client et faire preuve d'empathie.

Pour Monsieur BLOT, la sincérité est la clé d'un service réussi.

L'émotion est également véhiculée par le lieu, l'architecture, l'ambiance, la musique, les fragrances, l'espace, la luminosité. Elle constitue l'identité de l'établissement. Chaque chambre d'hôtel peut avoir une histoire à raconter. Mais c'est le personnel qui va donner vie aux murs et aux décors.

Ce sentiment ressenti par le client permettra de le fidéliser.

- **Le poids des mots**

Il est important de choisir les mots justes et éviter les termes parasites (« pas de soucis » ; « pas de problème »). Dites plutôt « en quoi puis-je vous faire plaisir ? », « Comment puis-je vous aider ? », « J'ai une très grande envie de vous faire plaisir ».

Il s'agit de mettre le client au centre de la conversation : il souhaite que l'on flatte son égo.

- **Le paraître**

La tenue vestimentaire (M. BLOT n'utilise pas le terme « uniforme ») permet de passer de la position ON (se brancher aux clients, au travail, aux collègues) à la position OFF (vie privée, déconnexion).

M. BLOT n'apprécie pas la comparaison de rentrée sur scène comme au théâtre pour la raison qu'il a déjà évoquée : la sincérité.

Dans tous les cas, les membres du personnel doivent avoir une présentation parfaite. Il faut toujours chercher la perfection.

La tenue doit être impeccable, soignée, le client va vous juger.

Et selon la citation de Mademoiselle Coco CHANEL : « Vous n'aurez pas deux fois l'occasion de faire une bonne impression »

Travaillez et développez la technicité, c'est un travail de répétition !

- **La gestuelle**

Donnez du relief à vos mots avec des gestes, par les mains, le sourire.

Veillez à maintenir le « eye contact ».

Le client reste un hôte de marque : **PENSEZ À LUI TÉMOIGNER DE LA SINCÉRITÉ**