

EXPERTISE LUXE

PRÉSENTATION AUX ÉTUDIANTS DU
LYCÉE ALEXANDRE DUMAS – 7 MAI 2020

MON PARCOURS

- Ma Formation scolaire
- Les débouchés
- Mes Expériences professionnelles
- Le trophée David Campbell

MON PARCOURS



Maxime BLOT

Chef de Réception at Hôtel de Berri, a
Luxury Collection Hotel, Paris



MON
PARCOURS

Le trophée David Campbell



LE LUXE

- Quelle est votre définition ?

LE LUXE

- L'émotion dans le service
- Le poids des mots
- Le paraître

RÉPONSE AUX QUESTIONS PRÉPARÉES & ÉCHANGE LIBRE

- Quelles sont les attentes d'un client aujourd'hui dans un hôtel de luxe ?
- Quelles sont les limites ? Que représente la notion « le client est roi » ?
- Vous êtes chef de brigade dans un hôtel de prestige, vous avez recruté une nouvelle employée. Le premier jour vous lui avez précisé l'importance du paraître dans votre établissement. Sa coupe de cheveux n'est pas adaptée, elle n'a pas son badge. Quelle va être votre réaction.
- Pourquoi un client souhaite être reconnu ?
- Vous avez séjourné dans un hôtel, rappelez-vous des échanges positifs avec l'employé(e) ? Vous en gardez un excellent souvenir ? et pourquoi ?