

Formations Entreprises

Former les équipes à l'excellence relationnelle, bien au-delà des standards.



ÉCOLE HÔTELIÈRE

GENÈVE

Créez des expériences inoubliables

École Hôtelière de Genève – Institution suisse fondée en 1914

POURQUOI L'EXCELLENCE DU SERVICE EST STRATÉGIQUE

Depuis plus de 110 ans, l'École Hôtelière de Genève forme des professionnels pour qui le service n'est pas un simple savoir-faire, mais une manière d'être et d'agir. Dans de nombreux secteurs, les produits se ressemblent. Ce qui différencie durablement une organisation, c'est la qualité de l'expérience qu'elle offre et la constance avec laquelle elle la délivre.

L'excellence du service influence directement la satisfaction, la fidélité et la réputation. Elle se révèle particulièrement dans les situations exigeantes : gestion d'un imprévu, traitement d'une insatisfaction, pression opérationnelle. C'est là que la culture d'une organisation devient visible.

Développer cette culture suppose des standards clairs, un engagement managérial assumé et des équipes capables d'agir avec discernement et professionnalisme, quelle que soit la situation.



“

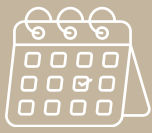
De nombreuses entreprises comprennent qu'il ne suffit plus de se différencier par les produits ou les services ; la manière dont une organisation délivre son offre à ses clients devient aussi importante que l'offre elle-même.

”

L'EXCELLENCE DU SERVICE AU-DELÀ DE L'HÔTELLERIE

À l'École Hôtelière de Genève, l'excellence du service dépasse largement le cadre de l'hôtellerie. Elle concerne toute organisation où l'humain, la relation et la confiance sont au cœur de l'expérience.

Forte de plus de 110 ans d'expertise dans les métiers du service, EHG a développé une approche transversale, applicable à des secteurs aussi variés que la santé, la finance, l'aviation, l'éducation, l'événementiel, le luxe, l'hôtellerie, la restauration ou le sport.



EXPERTS



SUR MESURE



FRANÇAIS
ANGLAIS



HYBRIDE



SUR SITE OU
SUR CAMPUS

EXPERTS, SECTEURS & CONTACT



L'École Hôtelière de Genève constitue un partenaire stratégique pour les organisations à forte exposition client, capable d'accompagner les organisations dans leurs enjeux de service, d'expérience et de performance.

Les formations et accompagnements sont assurés par des experts EHG issus du terrain, alliant expérience opérationnelle, expertise pédagogique et maîtrise des environnements à forte exigence relationnelle.

Les interventions sont conçues sur mesure et proposées en présentiel au sein de votre organisation, sur le campus EHG ou en ligne.

NOTRE DÉMARCHE

Notre méthodologie repose sur une logique opérationnelle en cinq étapes, conçue pour aligner la vision stratégique, les pratiques terrain et les résultats attendus. Elle s'adapte à la réalité de votre organisation tout en garantissant cohérence, exigence et applicabilité immédiate.

Analyser & observer

Audit, Client Mystère et observation terrain permettent d'objectiver l'expérience réellement vécue par vos clients, collaborateurs ou usagers, et d'identifier précisément les forces, écarts et points de tension.

Comprendre & aligner

Analyse des attentes des parties prenantes et mise en perspective avec la culture, les valeurs et les contraintes de l'organisation. Cette étape garantit un alignement entre ambition stratégique et réalité opérationnelle.

Structurer & préparer

Définition ou ajustement des standards d'excellence, clarification des comportements attendus et formalisation de repères concrets, en cohérence avec l'identité et le positionnement de votre organisation.

Former & expérimenter

Transmission des compétences à travers des dispositifs pédagogiques combinant apports ciblés, mises en situation réalistes et scénarios inspirés du terrain. L'apprentissage est immédiatement transposable.

Ancrer & transformer

Déploiement d'outils opérationnels et de leviers d'action permettant une application durable dans le quotidien des équipes, avec un accompagnement orienté performance.



LES IMPACTS RECHERCHÉS

Nos interventions visent des impacts concrets et mesurables pour votre organisation :

- Amélioration durable de la satisfaction et de la perception client
- Réduction des incidents relationnels et des situations de tension
- Renforcement de la fidélisation et de la recommandation
- Alignement managérial autour d'une culture de service cohérente

L'excellence du service devient ainsi un levier stratégique au service de la performance globale.



NOS DOMAINES D'INTERVENTION EN EXCELLENCE DU SERVICE



L'excellence du service se manifeste dès le premier contact. Elle s'exprime dans la qualité de l'accueil, la communication verbale et non verbale, la posture professionnelle, l'image et l'attention portée aux détails.

Une part essentielle de nos interventions concerne la gestion des situations sensibles. Conflits, stress, incivilités, insatisfaction client ou incidents imprévus font partie de la réalité de nombreux environnements professionnels. Les équipes apprennent à comprendre les mécanismes émotionnels, à désamorcer les tensions et à restaurer la relation grâce aux principes du Service Recovery.

L'expérience client et la capacité à créer un effet "WOW" structuré font partie intégrante de nos dispositifs pédagogiques. Identifier les moments clés du parcours, anticiper les attentes et créer une expérience mémorable permettent de renforcer la fidélisation et la valeur perçue.

Enfin, EHG accompagne les organisations dans la structuration de leur excellence opérationnelle: développement de standards de service, grooming et image professionnelle, excellence F&B, sécurité et gestion des flux événementiels, intégration de la RSE et de notions de Revenue Management en lien direct avec l'expérience client.



Transformer chaque
contact en moment
d'exception.

NOS DOMAINES D'INTERVENTION EN EXCELLENCE DU SERVICE



Accueil

Excellence du
Service

Grooming

Service
Recovery

Gestion des
situations
sensibles

Comment créer
l'effet "wow"

Audit & plan
d'action RSE

Revenue
Management

Expérience
Client

Client Mystère

Création de
standards
d'excellence

Consulting F&B

La sécurité
évènementielle

Création de
menus

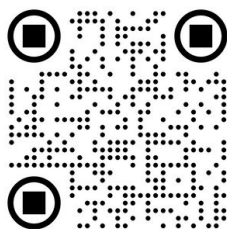
Sur Mesure

Discutons de vos enjeux et construisons ensemble une approche d'excellence du service adaptée à votre organisation.

formationentreprise@ehg.ch

Le service transforme la
qualité en préférence.

Formations pour les Entreprises



En savoir davantage

formationentreprise@ehg.ch



ÉCOLE HÔTELIÈRE



GENÈVE

L'EXCELLENCE AU SERVICE D'UNE PROFESSION

Avenue de la Paix 12,
1202 Genève
Suisse

www.ehg.ch