

Formations Entreprises

L'expérience comme levier de différenciation durable



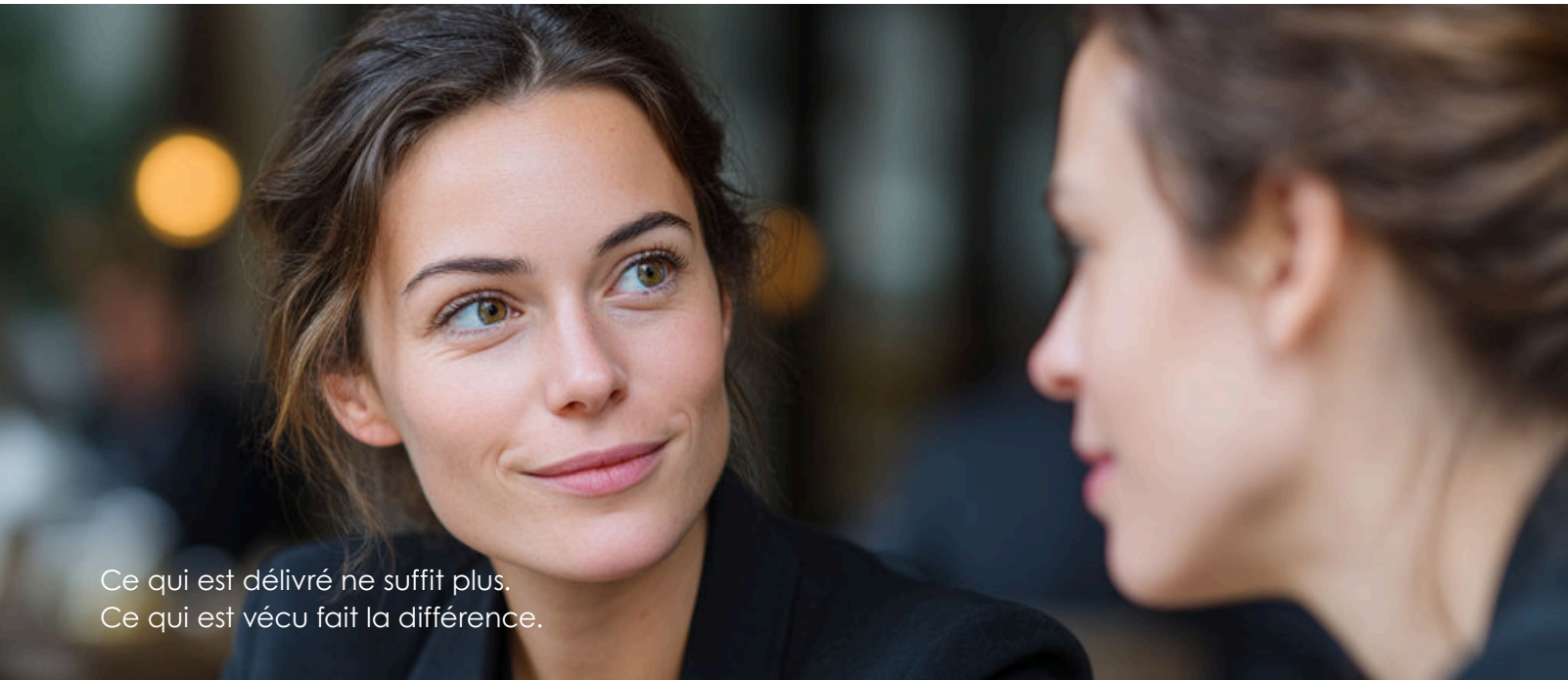
ÉCOLE HÔTELIÈRE

GENÈVE

L'excellence dans chaque interaction.

École Hôtelière de Genève – Institution suisse fondée en 1914

POURQUOI L'EXPÉRIENCE EST DEVENUE UN LEVIER STRATÉGIQUE



Ce qui est délivré ne suffit plus.
Ce qui est vécu fait la différence.

Dans de nombreux secteurs, les produits et les services tendent à se standardiser. Les organisations investissent dans leurs outils, leurs processus et la qualité technique de leur offre, souvent avec succès.

Pourtant, la perception globale ne se construit pas uniquement sur ces éléments. Elle se joue dans les interactions quotidiennes, dans la manière dont un message est transmis, compris et vécu. C'est là que se crée, ou se dégrade, l'expérience.

Dans la réalité du terrain, les écarts apparaissent rarement dans ce qui est prévu, mais dans ce qui est vécu. Une situation sous pression, une attente mal comprise ou un manque de cohérence entre interlocuteurs suffisent à altérer durablement la perception, même lorsque le service est, objectivement, de qualité.

Ces moments, souvent courts, ont un impact direct sur la satisfaction, la confiance et la fidélisation. Ils ne relèvent ni du hasard, ni uniquement des individus, mais d'une organisation plus globale de l'expérience.

“

...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

Depuis 1914, l'École Hôtelière de Genève développe une expertise du service fondée sur l'exigence, la précision et la compréhension des interactions humaines.

Cette expertise ne repose pas sur des modèles théoriques, mais sur une pratique concrète des environnements où chaque interaction compte. Elle s'est construite au contact de réalités opérationnelles variées, dans lesquelles la qualité perçue dépend directement de la manière dont les situations sont comprises et gérées.

Nous n'appliquons pas de solutions standardisées. Chaque intervention est construite à partir du terrain, afin de définir des repères pertinents, adaptés à votre organisation et à vos enjeux.

Les accompagnements sont conçus et délivrés par des experts intervenant directement dans des environnements à forte exigence, capables de travailler à la fois sur les comportements, les pratiques et la structuration de l'expérience.

Les participants repartent avec des outils directement applicables, permettant une amélioration tangible dès les premières interactions.

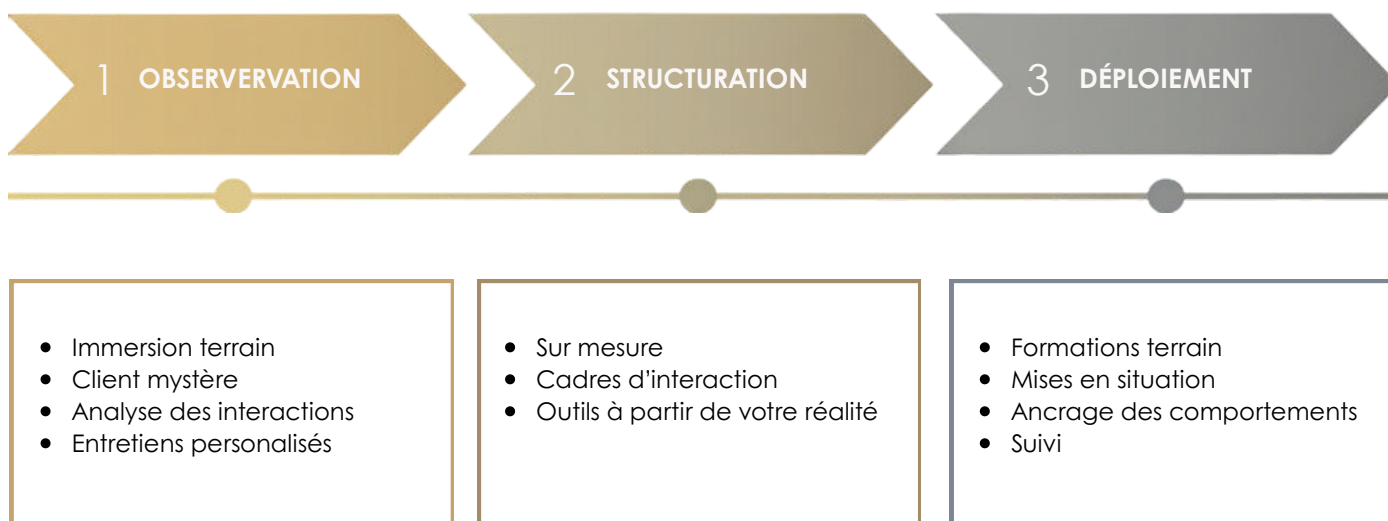


“ ...unanimentement saluée (100 % de satisfaction) pour la qualité de l'intervention et son impact immédiat sur les pratiques professionnelles. ”

UNE EXPERTISE DU SERVICE APPLIQUÉE AU-DELÀ DE L'HÔTELLERIE

Aujourd'hui, dans la plupart des secteurs, les produits et les services tendent à se standardiser. Ce qui différencie durablement une organisation n'est plus uniquement ce qu'elle propose, mais la manière dont elle le délivre, à chaque interaction.

NOTRE APPROCHE EN 3 ÉTAPES



1 Immersion terrain, observation des interactions, dispositifs de client mystère et entretiens personnalisés permettent de comprendre les situations telles qu'elles sont réellement vécues.

2 Définition de cadres d'interaction spécifiques et d'outils construits à partir de votre réalité, afin d'assurer cohérence et lisibilité dans les pratiques.

3 Formations terrain, mises en situation concrètes et travail d'ancrage des comportements permettent de transformer durablement les pratiques.

Une méthodologie éprouvée, appliquée dans des environnements variés, permettant d'agir concrètement avec un impact visible dès les premières mises en pratique.

NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Nous accompagnons les organisations sur différents domaines liés à la qualité de l'expérience, à la structuration des pratiques et à des enjeux spécifiques nécessitant une expertise ciblée.



◆ Excellence du service

- accueil
- posture professionnelle
- grooming
- gestion des situations sensibles
- service recovery
- effet "wow"

◆ Expérience client & standards

- structuration de l'expérience
- création de standards
- cohérence des interactions
- parcours client
- audit & plans d'action

◆ Diagnostic & amélioration

- client mystère
- analyse des interactions
- évaluation terrain
- RSE
- durabilité & impact

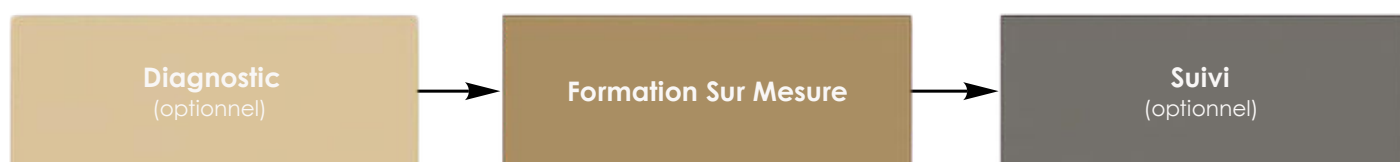
◆ Expertises spécifiques

- consulting
- création de menus
- revenue management
- sécurité événementielle
- management régénératif

DES INTERVENTIONS STRUCTURÉES ET MODULABLES

Chaque accompagnement est conçu sur mesure, à partir de vos enjeux spécifiques. Il s'articule autour d'un socle de formation, pouvant être enrichi par des dispositifs complémentaires en amont et en aval.

NOTRE FORMAT



Chaque accompagnement débute par un échange approfondi avec vos équipes afin de comprendre votre activité, vos enjeux spécifiques et le contexte dans lequel vous évoluez. Sur cette base, nous concevons une formation sur mesure, en collaboration avec nos experts, visant à apporter des résultats concrets et directement applicables.

Une première proposition ainsi qu'un devis vous sont ensuite soumis, puis affinés conjointement afin d'aboutir à un format parfaitement adapté. Les interventions reposent généralement sur 1 à 2 journées de formation en groupes restreints (8 à 15 participants), favorisant l'interaction et la mise en pratique.

En amont, nous recommandons, lorsque cela est pertinent, l'intégration de dispositifs d'analyse tels que le client mystère, les immersions terrain ou les audits, afin d'affiner la compréhension des situations et d'ajuster pleinement les contenus.

Enfin, un suivi peut être proposé quelques mois après l'intervention, sous forme de session de retour, permettant d'évaluer les pratiques, d'apporter des ajustements et de renforcer durablement l'ancrage des acquis.



Grâce à l'approche de l'EHG, nous avons pu faire évoluer nos pratiques en cohérence avec nos valeurs et les besoins spécifiques de nos résidents.



DES RÉSULTATS CONCRETS, VISIBLES SUR LE TERRAIN

Nos interventions visent des évolutions concrètes et mesurables au sein de votre organisation, à la fois sur les pratiques, les équipes et l'expérience globale :

- Améliorer durablement la satisfaction et la perception de vos clients
- Réduire les situations de tension et les incidents relationnels
- Renforcer la fidélisation et la recommandation
- Aligner les équipes autour de pratiques et de repères communs

Ces évolutions contribuent directement à la performance globale de votre organisation.



DES EXPERTISES TRANSPOSABLES À DIFFÉRENTS SECTEURS

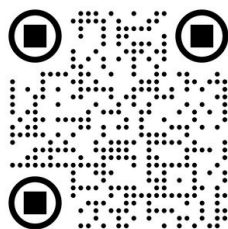
Hôtellerie | Santé | Éducation | Banque | Autres environnements à forte interaction

Interventions menées auprès d'organisations issues des secteurs de l'éducation, de la santé, de la banque et de l'hôtellerie, confrontées à des enjeux similaires en matière d'interactions et d'expérience.

Des standards issus de l'hôtellerie, adaptés à des environnements variés.

Faire de chaque
interaction une
expérience qui compte.

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