

Ce livre est destiné aux étudiants qui optent pour les métiers d'« accueil » ainsi qu'à leurs enseignants : hôtellerie, office de tourisme, agence de voyage... Tous les métiers de contact avec le grand public, et à tous ceux qui aimeraient améliorer leurs « services ».

Il a plusieurs objectifs : comprendre les difficultés de ces métiers, en prenant pour exemple de base l'hôtellerie et le tourisme. Ce livre se veut simplifier l'approche théorique et pratique ; apprendre à communiquer grâce à des techniques simples ; envisager les différentes formes de tourisme et appréhender les différents segments de clientèle.

Le rôle de l'humain dans les services étant essentiel, nous envisagerons également les difficultés de travailler en équipe, de comprendre ses dirigeants et ses clients afin d'offrir un service de qualité. Pour cela, les notions de bases des différentes disciplines des sciences de gestion, telles que : le marketing, le management et les ressources humaines seront abordées.

Ce livre, se veut pratique et abordable à tous ceux qui ont la passion du service. C'est pourquoi chaque leçon sera entrecoupée d'exercices, de gestions relationnelles en fonction du sujet étudié, de rappel de vocabulaire en français et en anglais, de visites des activités de la région et de leur analyse systématique, de préparations d'exposés thématiques (présentation et analyse) et de divers autres exercices en français et en anglais.

Le plus difficile reste pour la fin, mais sera vécu lors des différentes gestions relationnelles proposées tout au long de cet ouvrage, le plus vieux métier du monde : la vente. L'art de vendre sans heurter, sans forcer,

grâce à une attitude gagnant-gagnant et une analyse approfondie de son produit et de ses services.

Voici les raisons pour lesquelles nous avons écrit ce livre. Cela faisait longtemps que nous y pensions. La France, longtemps considérée comme terre d'accueil, était-elle vraiment à la hauteur de sa réputation ? Les autochtones et plus encore les travailleurs étaient-ils prêts à accueillir tous ces touristes ? Les acteurs du service offraient-ils la qualité de service réclamée par le client ? Toutes ces questions trottaient dans notre tête. Nous eûmes alors l'idée d'y répondre de façon scientifique, en écrivant une thèse de doctorat. Celle-ci fut appréciée par nos pairs puisqu'ils nous offrirent les félicitations. Nous étions honorée de cette nouvelle distinction, mais il nous semblait que nos connaissances devaient servir à un plus large public. Parallèlement, nous enseignions notre savoir à des jeunes gens recherchant un métier qui leur offrirait rapidement un travail. Pour cela, ils devaient obtenir un diplôme : la mention complémentaire accueil-réception. Depuis cinq ans, le taux de réussite à cet examen était tel qu'il nous donnait réellement envie de partager encore davantage notre savoir. Le véritable déclic, pour le début de l'écriture, apparut en juin 2009, grâce aux résultats à l'examen des étudiants de cette année, encore 100%. Bravo les filles ! Oui, dans cette promotion, il n'y avait que des jeunes femmes.

Cela ne signifie pas que les hommes ne soient pas appréciés dans ces métiers. Bien au contraire, car ils sont considérés comme plus stables, ils n'ont pas de problèmes inévitablement féminins. De plus, ils acceptent plus facilement la polyvalence, souvent réclamée. Porter un bagage ne les effraie généralement pas, même si celui-ci semble lourd.

Dans cet ouvrage, nous ferons essentiellement référence à des techniques, à des mots, des expressions, des attitudes que nous avons, la plupart du temps, testé nous-même. C'est vrai, nous allons oublier de vous dire que nous avons travaillé de nombreuses années dans le tourisme et l'hôtellerie, plus de vingt ans. Nous avons exercé presque toutes les fonctions d'un hôtel : femme de chambre, réceptionniste, commerciale, responsable d'hébergement, assistante de direction, directrice. Ensuite, nous avons aidé à la création d'une agence réceptive et y avons travaillé

pendant sept ans. C'était intéressant pour nous de voir l'autre facette du monde du tourisme. Nous avons adoré tous ces métiers. Tous comportaient des tâches passionnantes et d'une incroyable diversité. On y rencontrait toutes les nationalités, des gens formidables, mais aussi des « calvaires ».

Tournée vers la communication, le plaisir d'aider et de partager, nous avons découvert une voie extraordinaire. Quelle joie lorsqu'un client vous offre une bouteille de Don Pérignon pour vous remercier. Vous recevrez aussi des bouquets de fleurs, des dîners et bien d'autres choses insolites telles qu'un calendrier illustré de vues du pays d'origine du client, chaque année pendant plus de vingt ans... Un simple merci ou une lettre de remerciement seront aussi vos récompenses pour un métier qui réclame de nombreuses compétences.

Il est vrai que ce livre ne vous fera pas découvrir les meilleurs aspects de ces métiers si enrichissants. Sachez néanmoins, qu'ils existent et qu'ils sont plus nombreux que les moments difficiles, mais pour cela il faut acquérir une certaine culture et continuer sans cesse à la développer. Le monde avance de plus en plus rapidement, lorsqu'on n'avance pas avec lui ou que l'on reste avec ses acquis, on recule forcément. Il faut donc apprendre certaines techniques qui vous permettront de mieux gérer les situations difficiles. Il faut appréhender la notion de service et l'accepter. Il faut réfléchir et se poser des questions afin d'avancer continuellement. Il ne faut jamais cesser d'apprendre. Mais surtout, il faut avoir envie de faire plaisir à l'autre.

Cet ouvrage vous proposera des réflexions sur la théorie. Vous devrez donc, en fonction de votre expérience professionnelle, donner votre avis sur telle ou telle partie de texte. Des exercices vous permettront de mettre en application les savoirs que vous avez acquis. Les gestions relationnelles proposées tout au long de cet ouvrage sont clairement signalées. Il est préférable de jouer ces scénettes en groupe. Une ou plusieurs personnes jouent les clients, vous devez être de bons acteurs pour que tout le monde entre dans le spectacle. Vous ou une autre personne joue le rôle indiqué, la plupart du temps : un agent d'accueil ou un réceptionniste. Les autres membres du groupe doivent observer vos faits et gestes. Ils doivent écou-

ter vos paroles pour, ensuite, vous donner un feedback sur votre prestation. Si vous devez réaliser la scénette seul, vous la jouerez en imaginant le client en face de vous. Que vous soyez seul ou plusieurs, si vous avez la possibilité de vous filmer, c'est encore mieux, car en projetant le film par la suite, vous vous rendrez-compte de vos imperfections.

Nous utiliserons, la plupart du temps, le « nous de majesté » qui est de rigueur pour les travaux scientifiques, malgré que cet ouvrage n'en soit pas un, nous en avons pris l'habitude. Nous utiliserons parallèlement le pronom personnel « je » lorsque nous évoquerons des souvenirs. Lorsque nous utiliserons le « je » c'est généralement pour vous raconter une « petite histoire » illustrant une partie théorique.

Quand, le « vous » est utilisé, c'est pour vous conseiller, pour souligner l'importance d'utiliser telle ou telle technique, attitude ou expression.

Vous êtes prêts ? Commençons.