

# USEC34 - Faire de chaque salarié un acteur clef de l'hospitalité

## Présentation

### Objectifs pédagogiques

Gérer la relation client et la qualité de service

## Programme

### Contenu

#### Hospitalité et relation client

Quelques idées sur l'hospitalité et la relation client (CRM)

Etude de cas : Hôtellerie et CRM

Mise en situation n°1

Etude de cas : Grands magasins et CRM

Mise en situation n°2

Etude de cas : Musées et CRM

#### Hospitalité et qualité de service

Témoigner de son sens de l'hospitalité

Mise en situation n°3

Conseiller sur-mesure

Mise en situation n°4

Valide le 06-10-2022



**Code : USEC34**

Unité spécifique de type cours

6 crédits

**Responsabilité nationale :**

EPN11 - Territoires / 1

**Contact national :**

Équipe Échanges

EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté

75003 Paris

01 40 27 23 31

Pascale Toussaint

[pascale.toussaint@lecnam.net](mailto:pascale.toussaint@lecnam.net)