



Qualité de l'accueil

Des cours de langue sur mesure pour le personnel hôtelier

Vos collaborateurs communiquent difficilement en allemand et en italien, ou ne maîtrisent pas suffisamment la langue française? ritzy* organise des cours spécifiques pour l'hôtellerie-restauration, dans votre localité ou votre établissement.

A l'heure où le personnel qualifié se fait de plus en plus rare, il devient difficile d'exiger des connaissances linguistiques en plus des compétences professionnelles. Pourtant, on sait à quel point cette communication quotidienne avec les hôtes est importante pour la qualité de l'accueil. Laurence Stolf-Massy, responsable RH des hôtels-restaurants des remontées mécaniques de Grimentz-Zinal, en est convaincue. C'est pourquoi elle a eu l'idée de solliciter ritzy* pour former le personnel de la société qui gère cinq établissements hôteliers dans le val d'Anniviers. «Certains de nos employés ont suivi leurs écoles en France et n'ont pas de connaissances en allemand. Ils avaient besoin de pouvoir communiquer avec la clientèle germanophone, ne serait-ce déjà que pour articuler et comprendre les chiffres, et être capable d'adresser des salutations dans la langue de l'hôte.»

Ce cours a permis aux collaborateurs de mieux se connaître et de se motiver entre eux.



Axée sur la pratique et les besoins de l'hôtellerie, la méthode d'apprentissage aide le personnel à progresser rapidement.

Intense et bénéfique

Pour des questions d'organisation, le cours s'est donné à un rythme particulièrement intensif: deux cours d'1h30 par semaine en fin de journée, sur six semaines entre septembre et octobre. «C'était compliqué de faire coïncider les plannings de 12 personnes qui travaillent dans des secteurs très différents. Nous avons aussi bien des cadres que des cuisiniers et des femmes de chambre. Ce cours a été l'occasion pour eux de mieux se connaître et de se motiver. C'était courageux de leur part

d'étudier après une journée de travail. Et en plus, ils ont tous obtenu leur certificat A1!», se réjouit la responsable.

Les participants ont apprécié l'accompagnement de leur enseignante allemande ainsi que l'excellente ambiance pendant les leçons. Ils ont déjà demandé à leur direction d'organiser une nouvelle série de cours pour continuer à progresser ensemble.

“ Tout a changé!

Je maîtrise beaucoup de langues, mais pas l'allemand. Or, depuis le Covid, notre clientèle allemande a augmenté. Je me sentais mal à l'aise de ne pas pouvoir accueillir ces hôtes dans leur langue. Depuis que j'ai suivi les cours ritzy, tout a changé. Le simple fait de pouvoir échanger quelques mots, même pour dire qu'on ne maîtrise pas l'allemand, suffit à établir une relation plus chaleureuse avec le client, qui apprécie ce geste. Le contenu des cours était bien adapté à nos besoins. Ce que j'ai appris a été immédiatement mis à profit, car j'ai plein d'occasions de communiquer en allemand dans ce métier. Je comprends de plus en plus de choses et je ne vais pas m'arrêter là. Je continue à m'exercer et à apprendre du vocabulaire tous les jours sur une application mobile.»*

William Muller, assistant de direction à l'Hôtel Europe à Zinal

Offre et tarifs

Le programme de formation continue ritzy* propose des cours d'allemand, français et italien (niveau A1, A2, B1 (et B2 uniquement pour l'allemand)).

Ces cours peuvent être organisés directement dans l'établissement, à partir de 8 participants. Le tarif est de CHF 180.- par personne (frais administratifs et livre conçu spécialement pour les hôteliers restaurateurs) pour 12 leçons de 90 minutes.



Infos et inscriptions sur
ritzy.ch