

**CE QUE JE DOIS RETENIR****1 Un personnel avenant**

Un personnel est un critère de qualité essentiel pour les clients d'un restaurant ou d'un hôtel.

Les HCR sont des métiers de Les clients paient pour un service de qualité et donc pour le sourire, symbole de bienvenue.

**2 L'importance de l'hygiène**

L'hygiène des et du est aussi un critère essentiel de qualité pour les clients de HCR.

Le moindre doute sur l'hygiène a des conséquences sérieuses : bouche-à-oreille négatif, commentaires négatifs sur Internet, envoi de lettres de plaintes aux services de contrôle et aux guides.

3 La satisfaction du client

Il ne faut pas confondre qualité de service et niveau de prix.

La bonne qualité de service est atteinte quand

Ainsi, la qualité de service est aussi importante dans un fast-food que dans un restaurant gastronomique ★★★.

4 L'expression de la satisfaction ou de l'insatisfaction

Aujourd'hui, les clients ont les moyens de pouvoir exprimer largement leur mécontentement ou leur satisfaction sur :

- les réseaux sociaux (.....), des blogs personnels, des chaînes
- des sites Internet spécialisés :
- des guides gastronomiques ou touristiques :

Cela peut avoir des conséquences sur la fréquentation d'une entreprise HCR.

5 La fidélisation de la clientèle

La fidélisation est importante pour toutes les entreprises HCR. C'est un secteur avec beaucoup de concurrence.

Un professionnel doit donc :

- connaître l'avis de ses clients sur ses prestations,
- mettre en place des moyens destinés à attirer et à fidéliser les clients.