

Customer Journey ↔ Customer Experience



HYGIENE ET SECURITE DANS LES HOTELS

Approche basée sur la simulation pour optimiser la qualité du parcours client

Problématique

Les règles d'hygiène et de sécurité dans les hôtels ont été largement modifiées suite à la pandémie de covid-19. Ces règles vont très certainement changer au fil du temps. Pour l'hôtelier, cela soulève de nombreuses questions, d'autant plus qu'employés et clients doivent également jouer le jeu si nous voulons avoir un réel impact en termes de santé et de sécurité. La tâche est complexe car chaque client a une « customer journey » différente et les employés sont souvent concentrés sur une activité particulière (cuisine, nettoyage, réception...) et n'ont donc pas une bonne vue d'ensemble. L'enjeu de ce projet est donc de s'assurer que tous les employés soient conscients de ces différents parcours clients et intègrent cette dimension dans leurs propres activités professionnelles afin que les règles d'hygiène et de sécurité soient appliquées en toute conformité tout en maintenant une qualité de service élevée. Pour ce faire, nous avons opté pour un scénario de cours en ligne basé sur la simulation du parcours client de l'hôtel par les employés. L'intérêt pédagogique de notre approche est qu'en simulant des parcours clients (p.ex. réception, chambre, petit déjeuner, piscine, ...), d'autres aspects que la simple sécurité et l'hygiène peuvent être abordés (design de service, marketing digital).

Principaux résultats

Le projet a donné lieu à un cours en ligne de 45 minutes permettant à l'hôtelier de former ses employés aux règles officielles de santé et de sécurité tout en les adaptant aux spécificités de son propre hôtel. Dans le cadre de la formation ritzy*, d'autres développements sont envisagés dans le Bas et le Haut-Valais sur la base de cette simulation de "parcours client". Ainsi, les professeurs ritzy* pourront intervenir directement dans les hôtels et fournir des formations personnalisées.

Difficulté(s) rencontrée(s) / Enseignement(s) à tirer du projet

Ce projet a été développé pendant une période de confinement, il n'a donc pas été facile de rassembler toute la documentation officielle et de contacter les acteurs impliqués. Nous devons aussi composer avec des informations officielles qui changent souvent. Il a donc fallu mettre en place une veille pour assurer que le contenu du cours soit toujours actualisé et accepter qu'il en sera ainsi à l'avenir.

Collaboratrices et collaborateurs impliqué·e·s

Wolfram Brück prof. HES (Technologies du vivant) ; Emmanuel Fragnière, prof. HES (Tourisme) ; Isabelle Frei, resp. ritzy* formation continue ; Randolf Ramseyer, assistant de recherche (Tourisme) ; Roland Schegg, prof. HES (Tourisme) ; Michael Schumacher, prof. HES (Informatique de gestion).

Partenaire

ritzy*

Pour tout renseignement et suite

Personne de contact (Emmanuel Fragnière, emmanuel.fragniere@hevs.ch, tél. 058 606 9000)