

AVEC HIGH HOSPITALITY ACADEMY, DÉVELOPPER UNE AUTRE IDÉE DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE !

Publiée le vendredi 10 Juin 2016 - Tourisme








Les Chambres de commerce et d'industrie d'Occitanie accompagnent la professionnalisation de la filière touristique régionale afin de garantir aux visiteurs français ou étrangers une qualité d'accueil et de service, tout au long de leur séjour.

Le programme [High Hospitality Academy](#) est dédié à tous les professionnels du tourisme, ambassadeurs de notre destination touristiques : **hébergeurs touristiques, restaurateurs, commerçants, transporteurs, gestionnaires de sites touristiques ou prestataires d'activités.**

Ce programme doit vous permettre en tant que professionnels du tourisme de se démarquer de la concurrence et augmenter le degré de satisfaction de votre clientèle, mais également de renforcer vos compétences et celles de vos équipes. Au final, ce sera pour mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

High Hospitality Academy (HHA) propose une palette d'outils (fiches pratiques) et de formations où chacun trouvera un appui pour **accueillir, personnaliser les prestations et se différencier.**

Les fiches et guides pratiques High Hospitality Academy vous permettront d'agir sur l'ensemble des leviers pour gagner en compétitivité. Vous trouverez, entre autre, des fiches sur la thématique de l'accueil en langues étrangères, l'accueil des clients en situation de handicap ou encore de la gestion des réclamations.


1.  [Téléchargez la fiche - LES 10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL \(.pdf - 447.85 Ko\)](#)
2.  [Téléchargez la fiche - LES 10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL - Hôtels cafés restaurants \(.pdf - 425.52 Ko\)](#)
3.  [Téléchargez la fiche - L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE, LES CLÉS POUR UN PREMIER CONTACT RÉUSSI \(.pdf - 396.92 Ko\)](#)
4.  [Téléchargez la fiche - L'ACCUEIL PHYSIQUE, LES CLÉS POUR UN PREMIER CONTACT RÉUSSI \(.pdf - 396.51 Ko\)](#)
5.  [Téléchargez le LEXIQUE DE TRADUCTION - Anglais - Allemand - Espagnol - Italien \(.pdf - 547.94 Ko\)](#)
6.  [Téléchargez le GUIDE D'ACCUEIL DE MA CLIENTÈLE BRITANNIQUE \(.pdf - 505.96 Ko\)](#)
7.  [Téléchargez la fiche - GÉRER LES RÉCLAMATIONS \(.pdf - 397.01 Ko\)](#)
8.  [Téléchargez la fiche - L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP \(.pdf - 467.38 Ko\)](#)

* selon les derniers résultats de l'enquête Eve sur le tourisme international en France

Contactez votre conseiller CCI pour **en savoir plus et vous aider à mettre en pratique ces conseils**

- **Pour les professionnels du commerce** : Aurélie TOURREAU - Tél. 04 99 515 403 - a.tourreau@herault.cci.fr

- **Pour les professionnels du tourisme** : Valérie BALAGUER - Tél. 04 99 515 466 - v.balaguer@herault.cci.fr



Pour permettre à la France, 1ère destination touristique mondiale*, de conserver sa position et d'améliorer ses retombées économiques, les CCI proposent un programme d'accompagnement des entreprises, HIGH HOSPITALITY ACADEMY, soutenu par les Ministères en charge du tourisme.