

Welcome

Bienvenido

Benvenuto

Willkommen

Karşılama

Welkom

Attitude & Valeurs de service Roland-Garros

स्वागत

ברוך הבא

ようこそ

خوش آمدید



Καλώς ήλθατε

добро пожаловать

歡迎你

Les valeurs de service

En reflétant la marque à travers mes actions, je porte ses valeurs et j'applique les signatures de service afin d'offrir à chaque visiteur, un service :

Élégant

Je suis élégant dans ma posture et mes gestes.

J'adopte un langage soutenu.

Je soigne ma tenue.

J'ai une hygiène corporelle irréprochable.

Enthousiaste

J'adopte une attitude positive et proactive.

Je prends plaisir à répondre aux sollicitations.

Je souris à mes interlocuteurs.

Je fais vivre des émotions aux personnes qui partagent ma journée.

Attentionné

Je propose mon aide.

Je travaille dans un bon état d'esprit.

Je facilite l'expérience de tous.

J'anticipe les besoins.

Personnalisé

Je soigne l'accueil.

J'adapte mon discours en fonction de mon interlocuteur.

Je parle plusieurs langues étrangères.

Je reste disponible et à l'écoute.

Exclusif

Je vais au-delà des attentes.

Je privilégie chaque contact.

Je m'attache à rendre chaque visiteur « Unique ».

Je ne banalise jamais un instant partagé avec une personne.

Avoir la « Roland-Garros Attitude », c'est avant tout :

→ être **sincère** et **authentique**

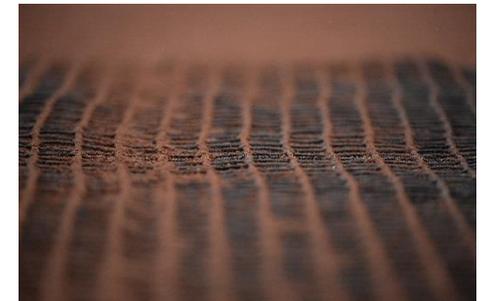
→ avoir un **état d'esprit de service**

→ **donner** du sens à ses actions **au quotidien**

→ agir sur son **comportement**, afin de **maitriser son image**

→ **penser à ses comportements**, pour les faire **évoluer**

→ C'est cultiver : le **savoir-être**, le **savoir-vivre** et le **savoir faire** à travers les **3 dimensions de service**



Les dimensions de service

Les 3 dimensions de service



→ L'art du Service repose sur 3 dimensions :

DIMENSION PROFESSIONNELLE



DIMENSION HUMAINE



DIMENSION ESTHETIQUE



Dans chaque attitude et comportement visibles pour le Visiteur, Chacun se doit de veiller à l'équilibre entre ces trois Dimensions.

- Ce que je fais doit être efficace (*dimension professionnelle*)
- Ce que je fais doit être « touchant » (*dimension humaine*)
- Ce que je fais doit être beau (*dimension esthétique*)

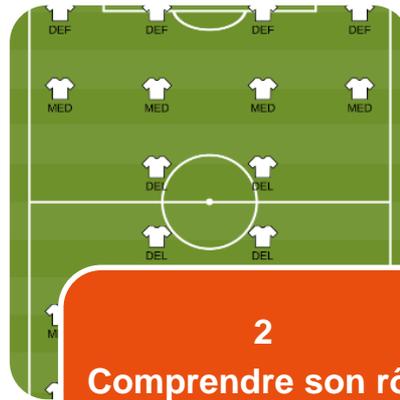
La mission



1

Connaitre son environnement

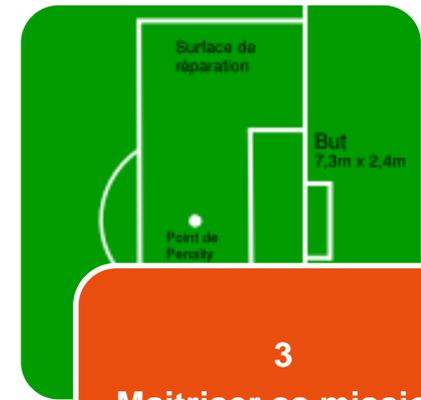
A quelle étape du parcours du visiteur je me situe ?



2

Comprendre son rôle

Quelle est ma mission et mon périmètre d'intervention ?



3

Maitriser sa mission

Quels outils et compétences dois-je maitriser ?

L'attitude, la posture, la gestuelle,
les éléments de langage

Partager un lieu de vie commun suppose d'imposer quelques règles de vie

Un enjeu prioritaire :

Le « savoir être » et le « vivre ensemble », en complément de l'intelligence collective demandée dans le cadre de la Roland-Garros Attitude

Lancement d'une campagne de prévention «Organisation » à destination de tous les acteurs présents sur le site afin de sensibiliser chacun aux bonnes pratiques, en terme de :

- **Le Respect et Courtoisie**
- **Sur la bonne tenue et le respect des lieux et matériel confiés**
(Etats des lieux entrants/sortants)
- **La Prévention en terme de :**
 - Sécurité des collaborateurs – Bienveillance
 - De leurs effets personnels (Vol)
 - De sexisme -> attention aux comportements répétés !
- La **Propreté** en favorisant la bonne tenue des lieux communs :
 - Sanitaires
 - Vestiaires
 - Zones d'intervention

L'Etiquette du tournoi de Roland-Garros – Du côté des publics



Soyez vigilants, gardez vos effets personnels sous surveillance



Pay attention: keep an eye on your belongings

Merci de garder le silence pendant les échanges



Please keep quiet during rallies

Courtoisie et politesse sont de rigueur, y compris avec le personnel



Please be respectful and polite at all times, including with tournament staff

Pour votre sécurité, signalez tout comportement suspect



For your own safety, please report any suspicious behaviour

Les mots pour le dire



NE PAS DIRE

Bonjour
Au revoir

De rien

Je ne sais pas

Attendez, je vais demander

J'ai vérifié et ...

Pas de problème / Pas de souci

Toutes les formules contractés ou familières :
- C'est pas possible
- En gros / A la base / Ouais

Toutes les formulations brutes ou négatives
Non, vous ne pouvez pas faire...
Y'a plus de place du tout
Si vous ne venez que maintenant, forcément ...

MAIS PLUTÔT

Bonjour Madame / Monsieur
Bonne journée Madame / Monsieur
Excellente fin de journée Madame / Monsieur

Je vous en prie / Avec plaisir

Je vais me renseigner / Je vérifie

Puis-je vous demander quelques instants?
Je vais me renseigner tout de suite

Madame / Monsieur ?
Merci pour votre patience ...

Très bien / Bien entendu / Absolument

Utiliser des formules complètes et soutenues :
- Hélas non, nous ne proposons pas ...
- Par principe / Effectivement / Oui

Utiliser des formulations positives et modulées
Hélas non, nous ne proposons pas de faire X
Toutes les places ont déjà été réservées
Si vous aviez eu la possibilité de nous contacter plus tôt, ...

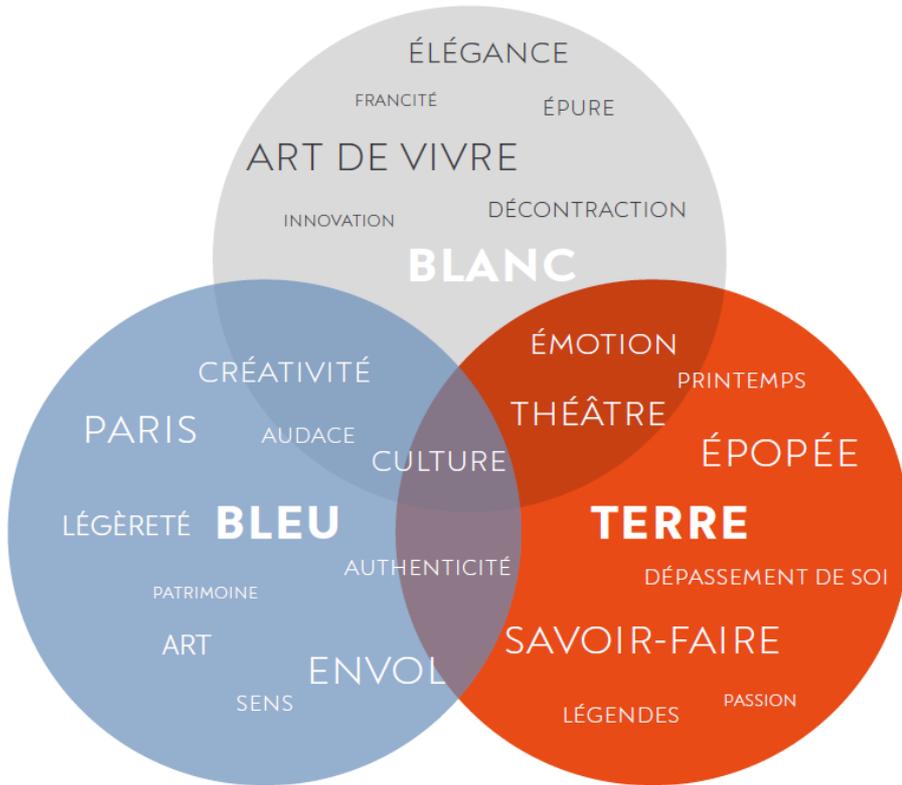
NE PAS DIRE

MAIS PLUTÔT

Les matchs Femmes / Hommes	Les simples / Les doubles Dames / Messieurs
Les grands courts / les petits courts	Les courts principaux / Les courts annexes
Le central	Le court Philippe-Chatrier
La finale	La finale Dames / Messieurs
Le programme des matchs	La programmation prévisionnelle de la journée
L'achat de sièges	La réservation de places
Pour manger dans le stade	Pour vous restaurer dans l'enceinte du stade
Les agents d'accueil	Les hôtes(ses) d'accueil / Les agents de sûreté

Les codes de la marque

Porter une tenue qui reflète nos valeurs



LES VALEURS DE ROLAND-GARROS

LE PLAISIR DE VOUS RECEVOIR À PARIS ET DE VOUS OFFRIR UN SERVICE

ÉLÉGANT ENTHOUSIASTE ATTENTIONNÉ PERSONNALISÉ EXCLUSIF

➤ DES MOTS POUR LE DIRE : communication verbale

Exemples :

- « Bonjour Madame, Bonjour Monsieur Bienvenue à Roland-Garros »
- « Très bien » / « Bien entendu » / « Absolument »
- Les hôtes(ses) d'accueil / Les agents de sûreté

➤ DES GESTES POUR LE FAIRE : communication non verbale

Exemples :

- Indiquer une direction avec la main ouverte et le pouce serré
- Présenter un document avec les deux mains dans le sens de la lecture



➤ DES ATTENTIONS PARTICULIÈRES

Exemple :

- Accompagner le spectateur, même un court instant, pour lui indiquer sa direction

ROLAND-GARROS ATTITUDE



Posture

Tenue droite, sans appui, les bras tendus, les mains jointes dans le dos



Regard et sourire

Regard dans les yeux et avec le sourire



Gestuelle

Gestuelle ouverte et élégante : bras tendus, paume des mains ouverte et doigts serrés pour indiquer une direction. Remettre le billet à deux mains dans le sens de lecture du client.



Vêtements repassés



Chaussures cirées



Mains et ongles propres



Cheveux coiffés
Barbe taillée

LE SERVICE REPOSE SUR 3 DIMENSIONS

FONCTIONNELLE

La maîtrise de la théorie et sa mise en application sur le terrain
Elle est acquise et nous n'avons aucun doute à ce sujet

SAVOIR FAIRE

ESTHÉTIQUE

- **Présentation soignée**
- **Posture**
Tenue droite et sans appui
- **Attitude**
Regard dans les yeux et avec le sourire
Gestuelle ouverte et élégante

SAVOIR ETRE

HUMAINE

Accueil personnalisé, à l'arrivée et au départ du spectateur
Application des signatures de service

SAVOIR VIVRE

Merci de votre attention

