

Ecouter et observer attentivement son interlocuteur pour décoder le message visuel et vocal de son intention de présence afin de l'emmener vers la joie et le plaisir.

Émotion	Raisons	Signes distinctifs	Action / reformulation
La déception	Mauvaise surprise Laxisme opérationnel 1 ^{er} choix non disponible choix imposé non négociable	Expression tendue Gestuelle ferme et déterminée Yeux plissés Bouche plate Ton de la voix Gestuelle	S'excuser du problème quel qu'en soit l'origine Exprimer que l'on comprend la déception du client ... Que puis-je faire tout de suite pour vous aider ? ... Quelle serait votre solution idéale ? ... Que puis-je faire pour que vous puissiez profiter de votre séjour ? Qu'auriez-vous voulu faire que vous ne pourriez pas faire ici ? Quelles sont vos premières attentes ?
L'anxiété	Pas dans son élément Impressionné N'a pas les moyens	Yeux ouverts Bouche plate Ton de la voix Attitude timide	Rassurer le client, lui indiquer que nous sommes disponibles pour l'accompagner et le guider ... Comment puis-je vous aider pour remplir vos attentes ... pour que vous soyez à l'aise ?
L'envie	Content d'être là ... Impatient de vivre l'expérience ... Je suis au bon endroit et je veux en profiter	Sourire Yeux ouverts Expression joyeuse	Demander ce qui pourrait dépasser leur attente Canaliser leurs envies