

# Offrir une qualité de service 5 étoiles

*L'excellence opérationnelle et l'intelligence émotionnelle au service de vos clients*

**DURÉE : 2 jours**

16h en présentiel | 14h à distance

**PRIX : 1290.00 € HT** (1548.00 € TTC)



**CALENDRIER**

**En présentiel ou à Distance**

**Découvrir les dates dans  
votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : OQS

**CLIQUEZ ICI**



## PARTICIPANTS

Collaborateurs en contact client : accueil, commerce, services, hôtellerie-restauration, tourisme, secrétariats, centres d'appel, guichets, fonctions support exposées.

Tout collaborateur de toute organisation souhaitant renforcer une relation client fiable, chaleureuse et mémorable, y compris le hors luxe.

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Installer une posture de service 5 étoiles.
- ▶ Appuyer l'excellence sur la personnalisation.
- ▶ Traiter les situations délicates.
- ▶ Faire durer l'excellence.

## PROGRAMME

### **Passer du service automatique au service personnalisé : l'impact de l'image sur la perception client**

- Comprendre les attentes "5 étoiles" : simplicité exigeante, régularité, cohérence, sensation de sécurité.
- Installer une présence qui rassure : premiers mots, diction, rythme, regard, micro-signes de considération.
- Stabiliser les codes non-verbaux : posture, distance juste, mimiques, calme visible, chaleur sans familiarité.
- Définir des standards réalistes : promesses tenables, points non négociables, marges d'initiative.

### **Maîtriser la relation fine : personnaliser sans s'épuiser**

- Lire entre les lignes : besoins non formulés, signaux faibles, contexte multiculturel, profils de clients.
- Calibrer le conseil et l'offre : questions utiles, reformulation, clarté, proposition, fermeture élégante.
- Déployer le langage positif : bannir les mots noirs (problème, petit, essayer, non), vocabulaire engageant et rassurant.
- Mettre en scène sans jouer un rôle : attention à l'invisible, mémoire du détail, storytelling utile et sobre.

### **Gérer les réclamations et les tensions : garder l'élegance sous pression**

- Désamorcer une réclamation : écoute active, excuses justes, orientation solution, clôture propre, prévention de rechute.
- Tenir un cadre sans rigidité : respect des procédures, équité, marge de manœuvre, cohérence de service.
- Réduire le temps d'attente vécu : information claire, micro-attentions, alternatives concrètes, reprise du contrôle.
- Protéger son énergie : charge mentale, stress, limites, récupération courte, continuité pro/perso.

### **Ancrer l'excellence dans la durée : faire de la qualité une signature collective**

- Renforcer le service interne : transmissions, coordination, exemplarité, solidarité, fiabilité entre collègues.
- Affiner un style personnel : rester soi, respecter les standards, élégance stable, sobriété professionnelle.
- Solliciter le ressenti client : retours utiles, fidélisation, formulation des demandes de feedback.
- Transformer chaque erreur : apprentissage, protocole d'auto-amélioration, rituels d'équipe, progrès mesurables.

**Un test de positionnement**  
sera envoyé aux participants  
en amont de la formation.

**Tour de table** pour  
recueillir les attentes  
des participants.

**Moyens pédagogiques :**  
Support de cours - Exercices  
pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis :**  
Réalisée en fin de formation  
par un questionnaire.

**Sanction de la formation :**  
Attestation de fin de formation