

Parcours certifiant - Offrir une qualité de service 5 étoiles

DURÉE : 3 jours

23h en présentiel | 21h à distance

PRIX : 2080.00 € HT (2496.00 € TTC)



PARTICIPANTS

Collaborateurs en contact client : accueil, commerces (retail), services, hôtellerie, restauration, fonctions support.

Tout collaborateur de toute organisation souhaitant créer une expérience-client personnalisée, authentique et mémorable.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis techniques mais une expérience de la relation clients est préférable.

Elle est toutefois recommandée en session présentielle afin de profiter pleinement des mises en situation réalistes.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS

- ▶ Adopter une posture de gentillesse authentique.
- ▶ Progresser de l'intelligence émotionnelle vers l'ultra-personnalisation.
- ▶ Faire face aux réclamations et traiter les situations délicates.
- ▶ Maintenir l'excellence opérationnelle dans la durée.

PROGRAMME

PREMIERE PARTIE

Passer du service automatique au service ultra-personnalisé : l'impact des mots et des postures

- Comprendre les attentes « 5 étoiles » : simplicité exigeante, régularité, cohérence, sensation de sécurité.
- Définir des standards réalistes : promesses tenables, points non négociables, marges d'initiative.
- 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.

Maîtriser la relation fine : de la personnalisation à l'authenticité

- 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 : maintenir l'élégance sous la 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.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PLOQS

CLIQUEZ ICI



DEUXIEME PARTIE

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