

# Parcours : Formation "qualité de service" + 1h30 d'accompagnement individuel

**DURÉE : 2 jours + 1h30**

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus)

15h30 en distanciel

**PRIX : 1580.00 € HT** (1896.00 € TTC)

## PARTICIPANTS

Collaborateurs en contact direct avec la clientèle : accueil, commerces (retail), services, hôtellerie, restauration, fonctions support.

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

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

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

## 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](http://www.performances.fr)  
code web : PAOQS

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