

Parcours 360 training : Formation "qualité de service" + 3 x 1h30 d'accompagnement individuel

DURÉE : 2 jours + 3 x 1h30

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus)

18h30 en distanciel

PRIX : 2360.00 € HT (2832.00 € 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

1h30 d'accompagnement individuel à distance

Préparation personnalisée

- Analyse approfondie de votre contexte professionnel.
- Évaluation "Performances-Talents" : découvrez vos forces cachées grâce à notre questionnaire exclusif, suivi d'un débrief personnalisé.
- Mises en situation conçues pour révéler vos véritables besoins de formation.

DEUXIEME 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.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

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

CLIQUEZ ICI



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.

1h30 d'accompagnement individuel à distance

Session de consolidation

- Débriefing individuel approfondi et apports complémentaires pour une mise en pratique immédiate.
- Étude de cas personnalisée afin d'identifier les axes de perfectionnement.
- Retour sur les actions menées pour ancrer les pratiques professionnelles.

1h30 d'accompagnement individuel à distance

Session d'ancrage

- Analyse des actions menées depuis la formation.
- Formation exclusive à l'utilisation de Coach-IA.

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