

Parcours certifiant "Offrir une qualité de service 5 étoiles"

DURÉE : 4 jours

32h en présentiel | 28h à distance

PRIX : 2680.00 € HT (3216.00 € 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

L'ADN du service 5 étoiles : les codes de l'Excellence

- Décrypter l'univers du luxe : de la tradition à l'ultra-personnalisation moderne.
- Mettre le client à l'aise dès le premier contact : l'accueil, le vocabulaire, la diction, le feedback.
- Maîtriser les codes non-verbaux : l'élégance de la posture, de l'allure, du regard, des mimiques.
- L'Art du détail : l'immersion sensorielle et la construction d'une expérience mémorable.

Intelligence émotionnelle et personnalisation extrême

- Pratiquer l'excellence en situation d'accueil, de conseil, d'offre de service ou de prise de congé.
- Traiter les demandes, les attentes et les émotions du client : la HQS (Haute Qualité de Service).
- L'anticipation proactive : savoir lire entre les lignes et explorer les besoins non-formulés : le facteur multiculturel.
- Storytelling et mise en scène : transformer chaque interaction en un moment narratif unique.

Traiter les réclamations et les situations délicates

- Faire face aux situations délicates : client impatient, insatisfait, agacé, en colère.
- Canaliser son stress : réduction de la charge mentale, maintien de l'équilibre pro/perso.
- Conjuguer l'agilité et le respect des procédures : la cohérence du service.
- Réduire au maximum le temps d'attente : l'orientation solution efficace.

L'excellence et l'engagement dans la durée

- La solidarité et le service interne : pourquoi l'excellence commence avec ses collègues.
- Trouver et peaufiner son « style » personnel : rester soi dans le respect des standards.
- Oser solliciter les commentaires et le ressenti personnel du client pour le fidéliser.
- Transformer chaque erreur en une opportunité d'apprentissage : le protocole d'auto-amélioration continue.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PLQS5

CLIQUEZ ICI



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 manoeuvre, 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