

# Offrir une qualité de service 5 étoiles

**DURÉE : 2 jours**

16h en présentiel | 14h à distance

**PRIX : 1490.00 € HT** (1788.00 € TTC)



## PARTICIPANTS

Collaborateurs du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et du commerce.  
Tous collaborateurs d'une organisation souhaitant offrir l'excellence en relation client.

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



## OBJECTIFS

- ▶ Incarner les codes et la posture de la Haute Qualité de Service (HQS) au quotidien.
- ▶ Anticiper les besoins implicites pour créer l'effet waouh.
- ▶ Maîtriser l'art du détail et la communication émotionnelle.
- ▶ Gérer les situations complexes avec l'élégance et la distance requises.

## PROGRAMME

### 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.

**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



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)  
**www.performances.fr**  
code web : QS5

CLIQUEZ ICI

