

# BUREAU D'IMAGE

## LA PERSONNALISATION DU SERVICE

Offrir une expérience client marquante est un enjeu majeur dans l'hôtellerie de luxe et dans les métiers de service haut de gamme.

Notre formation de personnalisation du service permet aux participants de maîtriser les bonnes pratiques pour créer une relation client hautement privilégiée dépassant les attentes du client.

### Public :

Personnel hôtelier ou des métiers de service en relation avec le client.

### Pré requis :

Aucun pré requis - Il est recommandé de prendre connaissance de notre feuille de route pour anticiper la réussite de la formation.

### Objectifs opérationnels :

Adopter les techniques de communications et de fidélisations permettant de personnaliser la relation avec le client.

### L'excellence de service :

Ateliers pratiques de Brainstorming et mises en situations :

Distinguer 4 expériences clients :

Expérience fonctionnelle, émotionnelle, sensorielle et relationnelle.

Etude de la pyramide des besoins du client dans un hôtel (du respect au don).

Savoir-être créatif et orienté solutions face aux situations imprévues.

L'accueil des différentes cultures :

Découvrir les différences culturelles pour mieux les comprendre et mieux anticiper les situations.

Mises en situations , jeux de rôles .

Aller au-delà des attentes du client :

Exercices en équipes.

Les outils pour créer une « expérience émotionnelle ».

Ateliers pratiques et débriefing.

Exercice : Qu'est-ce que vous pourriez-faire en plus à votre niveau pour créer cet effet ?

### Quizz sur le luxe

Luxury challenge ludique en équipes ( tester ses connaissances luxe ).

Chaque collaborateur s'engage à mettre en place une action concrète pour améliorer l'excellence de service.

Chacun s'engage sur l'engagement collectif : s'entraider, transmettre les informations.

Méthodes mobilisées :

Mises en situations, jeux de rôles , pédagogie participative.

Modalités d'accès : À convenir ensemble, nous consulter, nous répondons sous 48 H. Toutes nos formations se déroulent chez nos partenaires en présentiel intra.

# BUREAU D'IMAGE

Durée :

1 journée de 7 h comprenant 2 sessions ( 2 x 3h30).

Tarif & conditions particulières : Nous consulter.

Adaptant systématiquement notre offre en fonction des standards, des valeurs , des parcours à dessiner et des lieux de formations : Nous nous engageons à vous renvoyer une offre personnalisée sous 48h.

Modalités d'évaluation : Un questionnaire d'auto-évaluation est envoyé aux participants via la plateforme EduSign. Un mois plus tard, un deuxième questionnaire à froid est transmis aux apprenants, toujours via EduSign. L'intervenant confirmera également l'acquisition des compétences des apprenants. La présence du participant à la formation et son évaluation permettront de lui générer un certificat de réalisation.

Des ressources pédagogiques seront remises aux participants par email via la plateforme EduSign.

Expertise formateur : Formateur formé et certifié par Bureau d'Image

Vous avez un collaborateur en situation de handicap que vous souhaitez faire participer à l'une de nos formations : Faites-le nous savoir : nous mettons tout en œuvre pour trouver une solution adaptée.

Nota Bene: Nous recommandons vivement un audit avant la formation et un coaching opérationnel à l'issue de cette formation.

Nous contacter :

Par email : [contact@bureaudimage.com](mailto:contact@bureaudimage.com)

Joindre notre standard : 06 19 78 95 35

Mis à jour en janvier 2024