

L'EXCELLENCE DE SERVICE EN BLENDED LEARNING

Une formation mixte mêlant apprentissage digital et présentiel



Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, la **qualité de l'accueil et l'excellence du service** apportée au client font la différence dans le développement de son activité.

Réussir le premier contact et faire vivre à ses clients une expérience de séjour unique, c'est garantir la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle, élément fondamental pour ancrer son image de marque et accroître son CA.

Cette formation en 2 volets (digital puis présentiel) va vous permettre de devenir un expert dans l'Art d'accueillir et être reconnu pour votre excellence relationnelle. Vous aborderez les **fondamentaux de la communication**, clé de la relation humaine, vous découvrirez des **outils de profiling** pour adapter votre discours et désamorcer les situations de conflits, vous expérimenterez en tant que manager la mise en place des **signatures de service** qui incarneront vos valeurs de marque, et bien plus encore.

En suivant le parcours digital, vous maîtriserez les règles fondamentales d'un accueil Haut de gamme et apprendrez à **passer de la satisfaction client à l'excellence de service**.

A l'issue de la formation en ligne, 2 journées de formations en présentiel seront programmées pour aller plus loin dans votre apprentissage et **expérimenter (physiquement) les outils relationnels**.

Aurélie Lataix vous accompagnera sur votre retour d'expérience et validera les acquis de connaissances grâce à **une pédagogie active, ludique et expérientielle**. Vous expérimenterez « en live » les outils transmis en digital grâce à des mises en situations issues de votre contexte professionnel et « débriefées » de façon fine et pointue.



NOS EXPERTS

...✦ Aurélie Lataix sera votre guide vers l'**excellence de service**. Un service de haute qualité qu'Aurélie a cultivé au sein d'Air France VIP et Concorde, avant de fonder sa société de conseils et de formations Attentive to Customer.

Elle accompagne désormais les grands noms du tourisme et du retail sur les chemins de l'expérience client.



LE SAVIEZ-VOUS ?

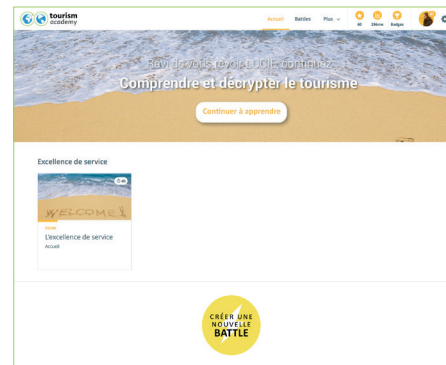
- ...✦ Les études sont formelles, la communication non verbale compte pour 55% dans la transmission d'un message. Il est donc primordial de soigner sa posture et son esthétisme !
- ...✦ Au téléphone, votre interlocuteur entend votre sourire dans le ton de votre voix. Plus vous travaillerez vos zygomatiques, plus vous charmerez vos clients !
- ...✦ La meilleure façon d'enchanter son client, c'est d'abord d'enchanter ses collaborateurs. Managers, adoptez la même posture que celle attendue pour votre client, réalisez la symétrie des attentions !
- ...✦ Pour séduire votre visiteur, il faut apprendre à décrypter ses besoins cachés. Travailler l'écoute active permet de se synchroniser avec les émotions de son client...



LA FORMATION DIGITALE

Passer de l'accueil à l'excellence de service, c'est assurer au client de vivre une expérience unique qu'il n'oubliera jamais.

- 15 cours en vidéos / 15 tutoriels à télécharger
- 120 quiz d'évaluation
- Des forums pour échanger entre apprenants
- Sur ordinateur, smartphone et tablette



LA FORMATION PRÉSENTIELLE

Les 2 journées reprendront les thèmes clés de l'excellence de service tels que la communication au sens large, les besoins des clients et les 6 clés de l'excellence.

Jour 1 : Retour d'expériences et mises en situations

- Partage d'expériences sur la formation digitale et l'application métier
- Mises en situations professionnelles entre participants
- Approfondissement des techniques d'excellence
- Etudes de cas / jeux de rôle parfois filmés et/ou écoutés/ simulations

Jour 2 : Coaching opérationnel par petits groupes

- Analyse par le coach du stagiaire en situation sur son poste de travail
- Identification des points forts et des axes d'améliorations
- Définition des axes de progression avec une fiche individuelle



VOUS NE VERREZ PLUS LA FORMATION COMME AVANT

Avec **Tourism Academy**, la formation devient :

- **FACILE** / De courtes vidéos donnent accès à l'ensemble des cours. Les acquis sont validés en présence du formateur
- **INNOVANTE** / L'acquisition du savoir se fait de façon interactive
- **LUDIQUE** / Des " battles " permettent de vous mesurer à vos pairs. Des jeux de rôle permettent d'appliquer les connaissances sur le terrain
- **ENGAGEANTE** / Des forums permettent l'échange de bonnes pratiques. Le retour d'expériences permet de debriefer en présentiel
- **MOTIVANTE** / Vous montez dans le classement au fur et à mesure de votre progression. Vous évaluez vos compétences grâce au coach directement sur votre poste de travail
- **VALORISANTE** / En validant les quiz d'un module vous devenez coach et à votre tour, vous pouvez aider les autres apprenants
- **PROFESSIONNALISANTE** / Vous montez en compétences et gagnez en employabilité



NOS TARIFS

380 € HT / 456 € TTC par apprenant (base 10 participants) pour 1 cours en ligne et 2 jours en présentiel.

Pour les entreprises de moins de 11 salariés, la partie digitale est intégralement prise en charge au titre des actions de branche Fafih / Atout France. Pour tous les établissements, cette formation est éligible à votre plan de formation.

Pour vos inscriptions en nombre, nos équipes sont à votre disposition pour vous présenter nos tarifs préférentiels et vous accompagner dans l'optimisation de la prise en charge de votre projet de formation.

Nous pouvons également étudier vos demandes sur mesure pour la partie présentielle (nous consulter).