

## DEVELOPPER UNE EXPERIENCE CLIENT HAUT DE GAMME AVEC UN ACCUEIL D'EXCELLENCE

<b>Durée</b>	7 heures, soit 1 jour	<b>Tarif</b>	INTER : 360 € HT /pers INTRA : 1600 €HT /groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à interagir avec une clientèle exigeante et à contribuer à la qualité de service dans l'établissement	<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française Avoir suivi la formation « Accueil Relation Client » ou équivalent
<b>Lieu Modalité</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	<b>Dates</b>	Voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à incarner les codes et attitudes du service d'excellence et créer une expérience client personnalisée et mémorable.

Vous serez capable d'adapter votre posture et votre communication à une clientèle exigeante, anticiper les besoins et valoriser chaque interaction par des attentions ciblées, transformer les moments de service en expériences différenciantes, et contribuer à la cohérence et à la qualité du service au sein de l'équipe.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Incarner les codes du service d'excellence (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les attentes et comportements d'une clientèle haut de gamme
- Maîtriser les attitudes clés : raffinement, discrétion, précision et élégance
- Utiliser une communication claire, posée et adaptée à chaque interlocuteur
- Développer une posture professionnelle incarnant la confiance et la sérénité

#### 2- Créer une expérience client personnalisée et mémorable (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les leviers de personnalisation et d'attention au détail
- Adapter son comportement et son discours selon le profil du client
- Transformer les moments clés du service en expériences positives
- Renforcer la cohérence collective pour garantir une excellence homogène

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Culture du service d'excellence et exigences clients** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans la culture du service d'excellence, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux d'un accueil haut de gamme. Les participants partagent leurs expériences de clients exigeants et identifient les différences entre service attendu et service exceptionnel. Le formateur synthétise les échanges et présente les critères de qualité perçue : raffinement, réactivité, cohérence. Il réalise un focus sur l'attitude et le comportement comme vecteurs d'image premium. À travers une série d'exemples concrets, les participants identifient les comportements qui valorisent ou altèrent l'expérience client. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Posture et communication d'excellence** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des études de cas inspirées du terrain (accueil d'un client VIP, gestion d'une demande spécifique, interaction multiculturelle...). Les participants, individuellement ou en sous-groupes, repèrent les maladresses

et proposent des ajustements. Le formateur alimente la réflexion par des apports sur la voix, la gestuelle, le regard et la reformulation élégante. L'accent est mis sur la cohérence entre langage verbal, non verbal et service rendu. Des outils pratiques (fiches outils, bonnes pratiques...) sont remis pour faciliter la mise en œuvre. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer la compréhension et l'appropriation des techniques.

- **Séquence 3 (1h30) Personnalisation et attention au détail** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur anime un échange collectif autour de la personnalisation : observation, mémoire client et sens du détail. Il propose ensuite des jeux de rôle simulant des situations de service variées (client fidèle, couple en séjour romantique, professionnel pressé...). L'accent est mis sur la reconnaissance du client et la valorisation des petites attentions. Le formateur illustre les bonnes pratiques observées dans les établissements haut de gamme et évalue l'acquisition des compétences via les productions des participants.
- **Séquence 4 (2h) Clôturer la relation et fidéliser** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des mises en situation globales de parcours client complets : accueil, interaction, prise de congé. Les participants doivent gérer collectivement chaque étape en assurant cohérence, fluidité et qualité perçue. Le formateur réalise un focus sur les leviers de cohésion interne et la communication inter-services au service de l'excellence. La séquence se conclut par un plan d'action personnel favorisant la transposition des acquis dans le contexte professionnel. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.  
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com). En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
  - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
  - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une

caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques :** Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- Positionnement : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- Continue : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- Finale : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

### Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

*mise à jour : 15/06/2026*

