

## LES DIMENSIONS DU SERVICE



### LA FORMATION

L'expérience client devrait être le point essentiel à partir duquel un établissement élabore sa stratégie d'accueil et de service. Cette formation en intra permettra de renforcer la performance de votre établissement afin d'améliorer l'expérience client. C'est vous qui composez votre formation ! La formatrice examinera avec votre personnel durant 3h30 les secteurs que vous souhaitez : conciergerie, housekeeping, réception, valet parking, service en salle... Elle les accompagnera dans l'amélioration des process.



### LES OBJECTIFS

- Comprendre pourquoi, où, quand et comment l'expérience client peut créer plus de valeur pour ses clients et pour l'entreprise.
- Acquérir les méthodes, outils et bonnes pratiques pour concevoir des parcours et une expérience client permettant de se différencier.
- Développer des attitudes de service.



### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

#### OUTILS :

- La formatrice se déplace dans votre établissement
- Le formateur s'appuiera sur des cas et des exercices pratiques et mise en situation
- Documents remis aux stagiaires : Support stagiaire, QCM, Quiz, matrices

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Formation interactive en présentiel.
- Brainstorming individuel, par équipe et en groupe.
- La formation se découpe en 3 parties entre :
  - Apports théoriques
  - Exercices et mises en situation
  - Evaluation et analyse des connaissances
- Techniques pédagogiques : Jeux de rôles, QCM, Quiz, travail de groupe et individuel, présentation orale et écrite, parcours de l'apprenant

#### ÉVALUATION :

Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.

### LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

### CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
Établissement Public Territorial  
de la Collectivité de Saint-Barthélemy  
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,  
97133 Saint-Barthélemy  
Tél. : 05 90 27 12 55  
Port : 06 90 68 51 04  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)

Siret : 130 004 708 00025  
N° d'activité: 95 9700165497  
GG - Version 02 - 01/01/2022

### LA DURÉE

La formation proposée dure 3h30 pour chaque secteur de l'établissement que le responsable souhaite améliorer.

### PRÉ-REQUIS

- Comprendre le français à l'oral et à l'écrit

### PROFIL CONCERNÉ

- Personnel de restauration ou d'hôtel, ou des métiers de service en relation avec le client

Le nombre de participants est de 1 minimum par session.



## PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
— Saint-Barthélemy —

### DÉTAILS

- 1) Les nouveaux enjeux de l'expérience client
  - Décrypter les nouveaux usages et comportements clients.
  - Confronter l'expérience attendue et l'expérience perçue sur le terrain
  - Atelier : les axes d'amélioration par service

- 2) Offrir au client une image positive de l'établissement
  - Les dimensions du service
  - Les mots doux, les mots bleus
  - L'émotion : quelle empreinte laissez-vous aux clients ?
- 3) Réviser toutes les techniques de travail pour associer efficacité et qualité
  - Jeux de rôle sur le terrain avec une expertise métier



### PROFIL FORMATEUR

Tous les formateurs répondent aux exigences des cahiers des charges dont l'expérience professionnelle et les diplômes ont été validés.



La formation de vos projets commence ici....



### FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

### LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur notre site Internet. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur [virginie.allamelle@cemstbarth.com](mailto:virginie.allamelle@cemstbarth.com)



**POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS  
À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR  
LE SITE INTERNET DE LA CEM : [WWW.CEMSTBARTH.COM](http://WWW.CEMSTBARTH.COM)**