

SERVICE PREMIUM : CRÉER L'ÉMOTION, SURPRENDRE & FIDÉLISER

2 JOURS

14 HEURES

Créer une expérience remarquable et faire de chaque détail un levier de fidélisation

OBJECTIF DE LA FORMATION

Développer les réflexes relationnels qui transforment un service attendu en expérience premium. La formation permet de comprendre la perception du client, d'anticiper ses besoins, de créer de la valeur dans chaque interaction et de transformer les moments sensibles en opportunités de fidélisation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Comprendre les ressorts d'une expérience client mémorable • Développer une posture relationnelle premium dès les premiers instants • Personnaliser la relation en anticipant les besoins et attentes du client • Créer de l'émotion par l'attention portée aux détails et l'effet de surprise • Transformer les situations sensibles en opportunités de fidélisation.

PUBLIC CONCERNÉ	PRÉREQUIS	MODALITÉS
Managers, responsables de la relation client, équipes commerciales, équipes d'accueil et de service	Aucun prérequis	Présentiel Intra ou inter-entreprise

PROGRAMME DE LA FORMATION - JOURNÉE 1 - CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT MÉMORABLE

01 COMPRENDRE LES CODES DU SERVICE PREMIUM

- Distinguer qualité de service et expérience premium
- Comprendre l'évolution des attentes clients
- Identifier ce qui transforme un service attendu en expérience mémorable
- Repérer les moments clés qui influencent la perception du client

OUTILS

Parcours client • Moments de vérité • Benchmark d'expériences • Analyse de situations

02 CRÉER L'ÉMOTION DANS LA RELATION

- Comprendre le rôle des émotions dans l'expérience vécue
- Identifier ce dont le client se souvient réellement
- Créer des interactions génératrices d'émotions positives
- Faire de la qualité relationnelle un élément différenciant

OUTILS

Neurosciences • Émotions • Mémoire émotionnelle • Analyse d'expériences

03 INCARNER UNE POSTURE DE SERVICE PREMIUM

- Comprendre l'impact des premières secondes
- Travailler sa présence, son attitude et sa disponibilité
- Maîtriser le verbal, le non-verbal et le paraverbal
- Créer rapidement confiance et considération

OUTILS

Neurosciences • Verbal / Non-verbal / Paraverbal • Jeux de rôle • Feedback

04 PERSONNALISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Observer et écouter pour comprendre les attentes
- Identifier les besoins exprimés et implicites
- Adapter son comportement à son interlocuteur
- Faire sentir au client qu'il est considéré individuellement

OUTILS

Écoute active • Questionnement • Observation • Mises en situation

COMPÉTENCES VISÉES

✓ Décoder les perceptions des clients

✓ Créer une expérience premium mémorable

Anticiper les besoins implicites ✓

Transformer un irritant en fidélisation ✓

UNE FORMATION CONÇUE POUR PASSER À L'ACTION.

Un cadre clair. Des méthodes concrètes. Un ancrage dans la durée.

PROGRAMME DE LA FORMATION - JOURNÉE 2 - SURPRENDRE, RÉPARER ET FIDÉLISER

01 ANTICIPER POUR CRÉER L'EFFET « WAOUH »

- Passer de la réponse au besoin à l'anticipation
- Développer son attention aux détails
- Identifier les opportunités de surprise positive
- Créer de petites attentions à forte valeur perçue

OUTILS

Hospitalité • Effet Waouh • Attention aux détails • Atelier d'idéation

02 CRÉER DES MOMENTS QUI MARQUENT

- Identifier les moments propices à créer de l'émotion
- Dépassez les standards sans surpromettre
- Imaginer des attentions cohérentes avec son identité
- Transformer une interaction ordinaire en expérience singulière

OUTILS

Moments de vérité • Atelier « Effet Waouh » • Parcours émotionnel • Cas terrain

03 TRANSFORMER L'INSATISFACTION EN OPPORTUNITÉ

- Accueillir l'émotion du client sans se mettre en opposition
- Comprendre ce qui se joue derrière l'insatisfaction
- Réparer la relation avec justesse
- Restaurer la confiance après une expérience négative

OUTILS

Écoute active • Gestion des émotions • Reformulation • GRS • Jeux de rôle

04 ANCRER UNE CULTURE DU SERVICE PREMIUM

- Identifier les comportements qui incarnent l'expérience souhaitée
- Définir ses standards relationnels sans standardiser la relation
- Capitaliser sur les expériences réussies
- Construire ses engagements individuels et collectifs

OUTILS

Charte de service • Standards relationnels • Partage de bonnes pratiques • Plan d'action

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Approche expérientielle à partir des situations professionnelles des participants •
- Apports issus des neurosciences et de l'approche systémique •
 - Mises en situation et jeux de rôle •
 - Études de cas & Partages d'expériences •
 - Tests et autodiagnostic •
- Kit pédagogique et outils applicables sur le terrain •

ÉVALUATION DES ACQUIS

AVANT

Positionnement et évaluation des connaissances initiales.

PENDANT

Mises en situation, exercices pratiques, débriefings et contrôle continu des acquis.

À L'ISSUE

Évaluation des connaissances, validation des acquis et plan d'actions individuel.

KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI



Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain

LA FORMATION S'ARRÊTE. PAS L'ACCOMPAGNEMENT.



Pendant 1 an, votre consultant référent reste à vos côtés pour répondre à vos questions, vous conseiller ou vous soutenir face aux situations du quotidien. Suivi inclus dans la formation.

PLAN D'ACTIONS CONSTRUIT



Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte

INFORMATIONS PRATIQUES

ACCÈS À LA FORMATION

Inscription : sur demande auprès de Genialogy
Délai d'accès : 1 mois
Tarif : 4 000 euros HT en intra-entreprise
 750 euros HT par participant en inter-entreprise

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont étudiés en amont afin d'envisager les adaptations nécessaires.

Référent handicap : Laura GILLET

CONTACT

Laura Gillet
 laura.gillet@genialogy.fr • 06 87 61 16 65

Rémi Serpaud
 remi.serpaud@genialogy.fr • 06 25 98 97 77

Blandine Taillieu
 blandine.taillieu@genialogy.fr • 06 85 98 03 96