



EFFICIENCELAB
formation & éducation

FICHE TECHNIQUE

Formation : Qualité de service et relation client

OBJECTIFS :

Objectif général : Former des professionnels de l'accueil à offrir un service de qualité en termes de relation client en personne et à distance.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les bases de la relation client en hôtellerie
- Développer des compétences en communication en face-à-face et à distance
- Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique
- Avoir une introduction à la gestion de la relation client avec l'utilisation de CRM

PUBLIC CIBLE : Personnel d'accueil et autres salariés susceptibles d'interagir avec la clientèle

DURÉE : 14h

CONTENU :

- JOUR 1 : Fondamentaux de la relation client

1. Introduction :

- Présentation du module et de ses objectifs
- Enjeux de la relation client en hôtellerie

2. La relation client en face-à-face (enjeux, phases...)

- Les phases de la RC : accueil, service, gestion des réclamations
- L'importance de la première impression

3. La relation client à distance (stratégies, canaux...)

- Stratégies adaptées aux interactions à distance
- Les canaux de la relation client à distance (mails, chats, réseaux sociaux...)
- Bonnes pratiques pour assurer une expérience client positive en ligne

4. Gestion et suivi de la relation client

- Introduction aux systèmes de gestion de la relation client (CRM)
- Utilisation efficace des outils CRM pour la gestion des données clients
- Suivi des interactions client et personnalisation des relations

5. Accueil physique et téléphonique

- Les bases de l'accueil physique (sourire, posture, langage corporel...)
- Bonnes pratiques pour l'accueil téléphonique (ton de la voix, reformulation...)

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS

Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES

Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997

Tel : 0590.90.46.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com

- Gestion des appels difficiles
- JOUR 2 : Qualité de service et satisfaction client
6. Définition des normes de service et des attentes en matière de qualité
 - Personnalisation du service
 - Identification des attentes clients et compréhension de leurs besoins
 - Traitement des demandes
 7. Mesure de la satisfaction client : méthodologies et outils
 - Enquêtes de satisfaction (Questionnaires en ligne/papier) et Livre d'or
 - Sondages NPS (Net Promoteur Score)
 - CSAT (Customer Satisfaction Score)
 8. Analyse des retours clients, démarche d'amélioration continue
 - Critères de performance
 - Analyse qualitative et quantitative des retours clients et catégorisation
 - Priorisation des points d'amélioration
 - Implémentation des changements concrets (plan d'action)
 9. Ethique professionnelle en hôtellerie
 - Rôle de l'Ethique dans une prestation de service de qualité
 - Discrétion et secret professionnel
 - RGPD
 10. Fidélisation client
 - Programme de fidélité
 - Communication personnalisée
 - Systèmes de récompense (sur classement, offerts, cadeaux...)
 11. Création et maintien d'une connexion émotionnelle : L'expérience client
 - Importance de l'émotion dans l'expérience client
 - L'empathie au service de la qualité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Jour 1 : Jeux de rôle, mises en situation, tips, exposé technique (CRM) et mise en pratique

Jour 2 : Exposé théorique, discussions autour de l'éthique, étude de cas pratiques (élaboration plan d'action : Diagramme de Gantt)