

# La personnalisation comme levier de l'expérience client en CHR

Version 1.5 | 07.03.23

Dans un contexte toujours plus concurrentiel, la personnalisation est essentielle pour augmenter la satisfaction et la fidélisation client. L'enjeu pour les équipes ne consiste pas seulement à répondre aux attentes du client mais à se demander comment mieux servir les clients et répondre à des demandes qui n'ont pas été exprimées pour créer un lien affectif.

Nous verrons durant cette formation, les compétences relationnelles, sociales et comportementales que nécessite la personnalisation dans le service. Enfin, l'expérimentation et les jeux de rôles permettront d'activer l'agilité relationnelle et le sens de l'improvisation.

## Objectifs :

- Faire progresser l'expérience client
- Sensibiliser les équipes à l'importance de la dimension émotionnelle dans le vécu client
- Développer l'agilité relationnelle



Public

Tout collaborateur en poste en hôtellerie et restauration. De 4 à 6 stagiaires.



Prérequis

Aucun prérequis



Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

- Si 4 apprenants : à partir de 700€ HT / apprenant
- Si 6 apprenants : à partir de 460€ HT / apprenant Possible en INTRA ou INTER



Matériel et outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

Eligible aux financements OPCO  
Tarif inter entreprises: sur devis

Responsable pédagogique  
Hadrien BOBILLON



## Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



## Programme

Tout au long de la formation, nous allons étudié les enjeux et bénéfices de la personnalisation de l'expérience client. La communication aura une place de premier choix et de nombreux exercices pratiques jalonneront le parcours d'apprentissage.



## Contenu

- Décrypter l'émergence de l'expérience client et sensibiliser aux enjeux
- Définir la personnalisation et faire le lien avec la qualité de service
- Illustrer la personnalisation avec des moments clés de l'expérience client
- Répondre aux attentes client et aller au-delà des demandes explicites
- Mesurer la qualité du service dans un environnement professionnel
- Extraire les bonnes et mauvaises pratiques en fonction de son propre vécu client
- Développer sa capacité d'improvisation et tirer parti de l'imprévu
- Synchroniser sa communication avec le ressenti client par l'écoute empathique
- Traduire la personnalisation par des engagements



## Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.



## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en situation de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



## Formation en présentiel

sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

**Formation en distanciel possible**

Langue: Français