

## Développer une relation client « signature »

Activer les leviers relationnels qui génèrent fidélité,  
recommandation et performance durable.

### Présentation de la formation

Dans un environnement premium où l'excellence technique est devenue un standard, la véritable différenciation repose sur la qualité émotionnelle de l'expérience vécue.

Les clients d'aujourd'hui sont plus informés, plus connectés, plus exigeants en matière d'authenticité mais aussi plus sensibles aux engagements environnementaux et sociétaux de votre établissement. Ils attendent reconnaissance, hyper personnalisation et du hyper local.

Cette formation permet à vos équipes d'aligner les attentes des clients avec leurs réalités opérationnelles afin de créer une expérience signature personnalisées et émotionnellement différenciantes tout au long du parcours client.

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Identifier** les évolutions des profils clients et leurs attentes.
- **Construire** un parcours client générateur d'émotions et identifier les possibles irritants pour chaque point de contact.
- **Adapter** leur posture aux codes actuels de l'hôtellerie lifestyle et prestige.
- **Exploiter** les données clients pour un séjour personnalisé.
- **Transformer** une situation une plainte en opportunité de fidélisation.

### Public visé

- Réceptionnistes
- Coordinateurs Guest Relations
- Managers opérationnels
- Toute fonction en contact direct avec la clientèle

### Prérequis

Aucun prérequis technique.  
Une expérience en relation client est recommandée.

### Durée

14 heures – 2 jours (7 heures par jour)

### Format

- Formation intra-entreprise
- Présentiel (adaptable en format blended)
- Disponible en français et en anglais

# Programme détaillé

## 1. Nos clients d'aujourd'hui et nos clients de demain.

- Les différents profils de clients et leurs attentes spécifiques.
- Des clients plus connectés et digitaux.
- Leurs attentes environnementales et sociétales.
- Exploiter nos données clients pour hyper personnaliser chaque expérience.
- Adapter sa posture à chaque profil.

## 2. Construire un parcours client signature.

- Cartographie des étapes clés.
- Identifications des moments à fort impact émotionnel.
- Identifier les irritants pour mieux les anticiper.

## 3. Transformer les plaintes en opportunité.

- Ce n'est pas la plainte le problème, c'est ce qu'on en fait !
- Les raisons des mécontentements de nos clients.
- Notre communication non verbale.
- Une méthode de gestion des plaintes simple en 3 étapes.

## 4. Créer un climat de confiance et d'authenticité.

- Posture et image professionnel.
- Développer son intelligence émotionnelle pour un meilleur service client.
- Langage verbal et non verbal.
- Alignement à la promesse de marque.

# Accessibilité

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Une étude des besoins spécifiques est réalisée en amont afin d'adapter les modalités pédagogiques si nécessaire.

# Bénéfices pour l'établissement

- Expérience client plus cohérente et différenciante
- Meilleure reconnaissance et fidélisation
- Réduction des tensions relationnelles
- Renforcement de l'alignement marque / terrain
- Montée en compétence comportementale des équipes

# Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Ateliers collaboratifs
- Création de personas clients
- Cartographie du parcours client
- Jeux de rôles réalistes (environ 70 % du temps de formation)
- Feedback factuel et orienté amélioration

# Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement en début de formation
- Évaluation continue lors des mises en situation
- Auto-évaluation des acquis
- Plan d'engagement individuel en fin de session
- Questionnaire de satisfaction à chaud

Une attestation de fin de formation est remise à l'issue du parcours.

# Moyens pédagogiques et techniques

- Support pédagogique remis aux participants
- Fiches outils et grilles d'observation
- Études de cas sectorielles
- Salle adaptée aux travaux en sous-groupes

# Intervenant

- 35 années d'expérience dans les services premium dont 15 années en formation et direction Learning & Development en Europe
- Expertise luxe et upscale hospitality
- Interventions en français et en anglais



**Roland Sheppard**

*Formateur & Consultant –  
Hospitality, Service Excellence  
& Leadership*

# Roland Sheppard Training

roland.sheppard.training@gmail.com

**06 09 89 72 36**

[www.rolandsheppardtraining.com](http://www.rolandsheppardtraining.com)

