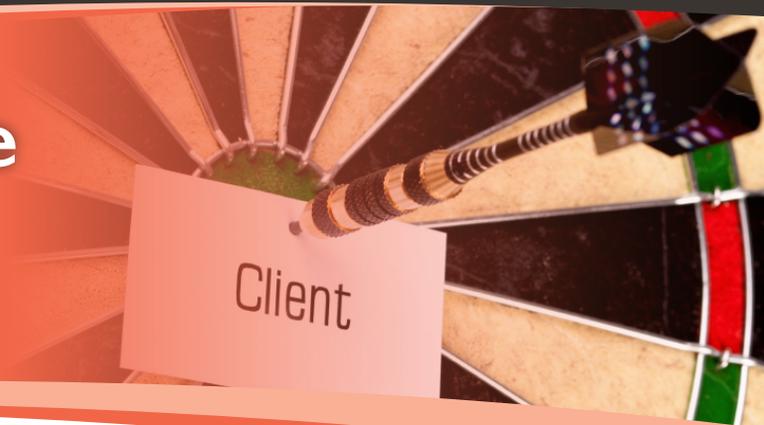


# Avantage Expérience Client<sup>MD</sup>

Hôtellerie



## Créer des expériences mémorables

Des recherches indiquent que 80 % de tous les clients qui délaissent un concurrent rapportent avoir été satisfaits de l'entreprise précédente.\* Aujourd'hui, les entreprises se rendent compte qu'un client satisfait n'est pas suffisant. C'est pourquoi le programme de Signature Canada **Avantage Expérience Client<sup>MD</sup>** est une approche pour toute l'organisation qui crée une culture de service pour transformer des clients satisfaits en clients loyaux.

Le programme inclut :

- **Évaluation** : Définit la culture, les normes et les processus de l'entreprise selon la perspective des employés.
- **Réunion des parties prenantes** : Établit les objectifs du programme, fournit une vue d'ensemble et inclut une discussion sur les changements culturels.
- **Orientation des superviseurs / directeurs** : Initie la direction à la formation et aux résultats escomptés.
- **Le coup d'envoi** : Crée l'excitation pour la formation à venir avec un événement incluant tout le personnel.
- **Formation pour les directeurs** : Fournit à la direction des ressources à intégrer qui devient le modèle de service client dans les pratiques quotidiennes.
- **Formation pour les employés** : Présente le concept de culture de service client à tout le personnel.
- **Formation sur l'expérience** : Se concentre sur les compétences de service client pour créer des expériences individualisées.
- **Leadership et Coaching** : Équipe la direction avec les connaissances pour coacher les employés sur les compétences de service client et sur la performance.

\* Reichheld, Frederick. Learning from Customer Defections. Harvard Business Review. 1er mars 1996

*Signature*<sup>®</sup>  
CANADA  
solutions d'affaires et de formation  
business and training solutions

**Avantage Expérience Client** peut fournir des solutions de formation qui vous permettront de :

- Augmenter les taux de satisfaction de la clientèle
- Atteindre les normes de qualité de l'industrie
- Vous différencier de la concurrence
- Gérer le changement

## Description

En un peu plus de deux ans, ce programme complet, et pour toute l'entreprise, enseignera aux participants des stratégies et des techniques pour promouvoir la fidélité des clients ; ce qui est la clé de la croissance.

## Qui doit y participer ?

- Réservation
- Ventes
- Marketing
- Réception
- Chasseur / portier
- Transport
- Concierge
- Téléphoniste
- Spa
- Commerce de détail
- Sécurité
- Entretien ménager
- Restauration
- Services techniques
- Activités

## Objectifs d'apprentissage

Par une variété de techniques, y compris les jeux de rôle, le personnel apprendra à créer et gérer l'expérience client par :

- Acuité du service (perspicacité, finesse et pénétration intellectuelle)
- Rayonnement (créer des liens avec les clients)
- Tenir les rênes (s'engager et assurer la satisfaction)