

3

FORMATIONS
INNOVANTES POUR INSTALLER
LES PREMIERS FONDEMENTS DE
L'EXPERIENCE CLIENT

la fabrique
à souvenir

CONTACT

Patrick Goas : 06 83 49 29 14
patrick@lafabriqueasouvenir.com

SITE INTERNET

lafabriqueasouvenir.com

la fabrique
Ingénierie touristique de l'émotion
à souvenir

ACCUEIL

MANAGEMENT

ANIMATION

L'ACCUEIL orienté Expérience Client

PRÉSENTATION

Les formations classiques à l'accueil consistent souvent à apprendre le process du check in, allant jusqu'à apprendre des formules d'accueil toutes faites que l'on retrouve partout.

→ La **formation accueil orientée expérience client de La Fabrique à Souvenir** part d'un postulat. L'accueil, c'est partout dans l'exploitation, tout le temps, et l'ensemble des équipes est concerné. La formation permet de re-comprendre le client et de **créer une nouvelle interaction basée sur l'émotion**.

Public concerné : ensemble des équipes d'une exploitation

Durée : un ou deux jours, en fonction des objectifs et des caractéristiques de l'exploitation

Modalité : formation intra entreprise

LE MANAGEMENT orienté Expérience Client

PRÉSENTATION

Les formations classiques abordent les techniques de management : leadership, relationnel, conduite de réunions....

→ La **formation au management orientée expérience client de La Fabrique à Souvenir** a pour objectif de **développer la performance managériale** en donnant des clefs pour **développer une dynamique au sein des équipes** à travers la mise en œuvre de l'expérience client.

Cette formation permet de revisiter son métier et de **reprendre conscience du client**.

Public concerné : directeurs d'exploitation ou chefs de services

Durée : deux jours. Cette formation peut être complétée par du coaching opérationnel

Modalité : formation intra entreprise pour groupements et chaînes. Formation inter entreprise, selon calendrier

L'ANIMATION orientée Expérience Client

PRÉSENTATION

Les formations classiques abordent l'animation par les techniques et concentrent la notion d'animation à ces seules équipes : création de spectacles, animation enfants, activités sportives...

→ La **formation à l'animation orientée expérience client de La Fabrique à Souvenir** repose la question du pourquoi de l'animation : est-ce juste occuper les clients ou peut-on **aller plus loin en créant une « ambiance »**, portée par l'ensemble des services, et avec l'implication de toutes les équipes.

Notre approche innovante de l'animation a fait l'objet d'un dossier spécial dans le magazine « Décision » du mois de septembre 2018.

Public concerné : directeurs d'exploitation, chefs de services et responsables d'animation

Durée : un ou deux jours, en fonction des objectifs

Modalité : formation intra entreprise. Formation inter entreprise selon calendrier

L'EXPERIENCE CLIENT C'EST QUOI ?

L'expérience client, c'est le vécu ressenti par chaque client. C'est sa perception émotionnelle d'un produit ou d'un service. C'est la mise en place de « moments de vie » qui créent de nouvelles interactions émotionnelles avec les équipes en abordant le métier de façon complètement différente.

La règle d'or ? : L'être humain retient 20% de ce qu'il entend, 40% de ce qu'il observe, 90% de ce qu'il expérimente.

La «Guest Experience Academy» de La Fabrique à Souvenir, reconnue pour son expertise sur l'expérience client, propose ces formations pour aborder différemment les métiers du tourisme et de l'hôtellerie et remettre le client au cœur du business.

la fabrique
Ingénierie touristique de l'émotion
à souvenir

CONTACT

Patrick Goas : 06 83 49 29 14
patrick@lafabriqueasouvenir.com

SITE INTERNET

lafabriqueasouvenir.com