



Lundi 30 novembre 2015
 Atout France – Espace formation
 79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS

**Du management de l'expérience client à l'enchantement du client.
 La démarche Esprit de Service appliquée au tourisme.
 Focus sur les pratiques à l'international autour de l'excellence de service.**

9H00 Ouverture de la journée par un représentant de **Atout France** et **Xavier QUERAT-HEMENT**, président de Esprit de Service France

9H15 Les enjeux de l'excellence de service

- L'enjeu de l'expérience client : quand le client compare la qualité par delà les frontières et les secteurs d'activités
 - *Exercice : l'intégration de services (opérateurs majeurs et partenaires), la transversalité de l'expérience client (de l'aéroport à l'hôtel, puis tout au long du séjour) et la comparaison inter-secteurs effectuée par les clients*
- Les différentes dimensions de l'expérience client : du fonctionnel à l'émotionnel
- Les référentiels de management de l'excellence de service
 - La future norme européenne E16880 (publication fin 2015)
 - Le référentiel Esprit de Service (publication novembre 2015)

10H45 pause

11H00 De la promesse de service au design de l'expérience client

- La signature de service (ou signature relationnelle) : comment se différencier par l'expérience client
 - *Exercice en sous-groupes : définir la signature de service de diverses organisations liées au tourisme (hôtels, restaurants, offices de tourisme, ...)*
- Le concept service : la cartographie des parcours clients
 - *Exercice en sous-groupes : cartographie de plusieurs parcours clients (ils seront chaînés lors de la restitution pour illustrer la notion de transversalité de l'expérience client)*

13H00 déjeuner





14H00 Attitudes de service et rituels de service

- Traduire les valeurs de marque en attitudes de service
 - *Exercice : définir les attitudes de service différenciantes*
- Bâtir un rituel de service

Manager l'expérience client

- De la participation à l'engagement : réussir l'expérience collaborateurs, l'enjeu de l'engagement du personnel, la reconnaissance
- De l'écoute à la conversation : feedback management et recueil d'avis
 - *rappel de la norme sur les avis en ligne de consommateurs*
 - *les différentes approches développées aujourd'hui pour le recueil d'avis*

15H30 pause

- 15H45**
- De la réclamation au recovery service : surprendre le client en cas de dysfonctionnement/désagrément
 - *Exercice : anticiper les moments de vérité dans le parcours client et développer l'innovation de service*
 - De la conformité du service à la surprise du client : les mesures de l'expérience client
 - *Exercice : comment bâtir un tableau de bord expérience client*

17H00 fin de la formation

