

WONDER Academy



LE PARCOURS QUI ACTIVE **LES SUPER-POUVOIRS** DE VOS ÉQUIPES.

WONDERXPERIENCE.COM

Le parcours

Nos étapes pour devenir **un super-héros** de l'expérience client.

1. Découverte

2. Elégance

3. Créer du lien

4. Emotions

5. Reconquête

6. Créer la surprise

A la carte



Fondamentaux de
l'expérience client



L'élégance, ça se
travaille !



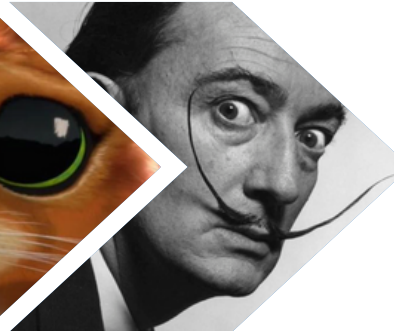
Se connecter pour
anticiper et vendre.



La vie est une
expérience émotionnelle.



Un client conquis,
c'est un client à vie !



L'expérience client
est un art.



Modules opérationnels,
communication, grooming,
comportements.

Coaching individuel (avant/après) - Mises en pratique - Suivi des acquis

1. DÉCOUVERTE



FONDAMENTAUX DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

3h30

Intégrer l'état d'esprit de réussite du parcours.
Excellence de service, ADN de la marque, valeurs et attentes clients... de quoi parlons-nous ?

Le traduire concrètement :
présentation du projet individuel.



OBJECTIFS :

Comprendre les étapes et les attendus du parcours
WONDER Academy.

Intégrer les spécificités de l'excellence de service et de l'art
de recevoir à la française.

Assimiler l'ADN de la marque, ses valeurs et ses attentes.

Appréhender les enjeux de l'expérience client.

2. ÉLÉGANCE



L'ART DE FAIRE "BONNE IMPRESSION"

3h30

L'élégance, ça se travaille !

Découvrir les différentes dimensions de l'élégance et les incarner au quotidien dans son apparence, ses attitudes et son discours.



OBJECTIFS :

Soigner et entretenir son grooming.

Maîtriser les bons gestes et les bonnes attitudes.

Travailler son élégance oratoire : les mots pour le dire.

3. CRÉER DU LIEN



... AVEC AUTHENTICITÉ

3h30

Se connecter pour anticiper et vendre.

Découvrir comment tisser des relations sincères grâce à des échanges authentiques. Du questionnement à la collecte d'informations, tous les outils pour répondre et mieux encore, anticiper les besoins de ses clients.



Objectifs :

Maîtriser le small talk et la prise d'informations client.
Développer son intelligence émotionnelle et situationnelle.
Faire briller sa personnalité tout en restant professionnel.

4. ÉMOTIONS



... IMPACT INDÉLÉBILE

3h30

La vie est une expérience. L'expérience est une émotion.

Explorer et comprendre les fonctions de chaque émotion.
Détecter et utiliser les émotions comme outil d'expérience.

Générer un impact positif.



OBJECTIFS :

Comprendre les émotions et leur impact.

Détecter les émotions.

Gérer ses émotions et son stress.

Créer de l'impact émotionnel positif.

5. RECONQUÊTE



CLIENT RECOVERY

3h30

Un client conquis, c'est un client à vie !

Gérer l'insatisfaction :

Décoder les mécanismes du mécontentement.

Transformer les expériences négatives en opportunités.

Ni hérisson, ni paillason : la juste compensation.



OBJECTIFS :

Connaître les mécanismes de l'insatisfaction et les différents profils clients.

Comprendre les enjeux de la reconquête client et ses différentes étapes.

Gérer les plaintes et éviter l'escalade.

6. CRÉER LA SURPRISE



...SURPRISE, AUTHENTICITÉ, DYNAMISME

3h30

L'expérience client est un art qui se réinvente sans cesse.

Surmonter les freins à l'imagination.

Intégrer les méthodes et outils de conception
d'expériences marquantes.

Répondre aux imprévus et surprendre vos interlocuteurs.



OBJECTIFS :

Explorer les dimensions multiples de la créativité.

Apprendre à surmonter les blocages créatifs.

Appliquer des techniques créatives à des cas concrets.

À LA CARTE



MODULES À LA CARTE

3h30

1- Modules opérationnels

Réception, F&B, réservation et contact téléphonique, ventes additionnelles, priorisation et gestion de son organisation au quotidien

2- Communication

Assertivité, communication positive, feedback, prise de parole en public

3 - Grooming

Aller plus loin avec notre experte make up et étiquette, Clotilde Garnier.

4-Comportements et développement personnel

DISC, intelligence émotionnelle EQ-i 2.0, confiance en soi



OBJECTIFS :

Choisir des modules à la carte en fonction des besoins de la promotion.

VALIDATION



DÉROULÉ

Présentations des projets personnels

+

Évaluation des acquis

CÉLÉBRATION



DÉROULÉ

Remise des diplômes

+

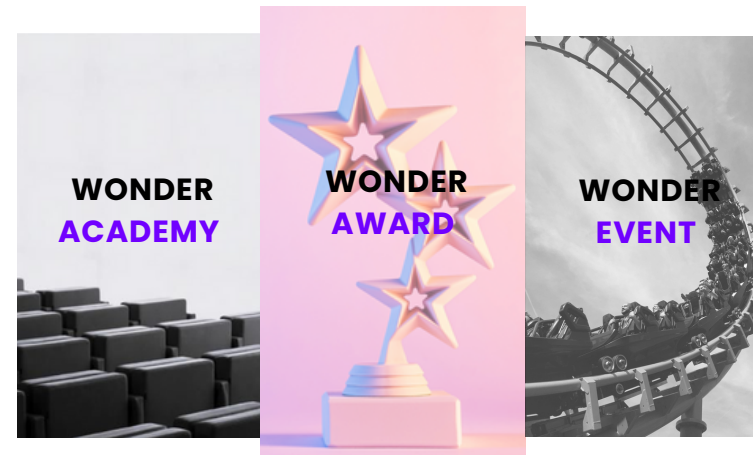
Moment de partage

WONDER

L'AGENCE QUI BOUGE LES LIGNES DE **L'EXPÉRIENCE CLIENT**

De la formation à l'événementiel,
nous accompagnons vos collaborateurs
pour qu'ils deviennent des héros de l'expérience client.
Évaluer, progresser et célébrer sont nos 3 piliers au
service de vos objectifs.

Chaque projet est pensé pour vous, avec vous.
Attendez-vous à sortir des sentiers battus
et à faire des étincelles !



ACADEMY

L'ÉCOLE DES SUPER-HEROS DE **L'EXPÉRIENCE CLIENT**



AWARD

PIMPER **L'EXPÉRIENCE CLIENT**



EVENT

PLEINS FEUX SUR VOS **SUPERS-ÉQUIPES**

WONDER



DONNEZ À VOS ÉQUIPES
LE POUVOIR DE TRANSFORMER
CHAQUE INTERACTION
EN UNE **EXPÉRIENCE MÉMORABLE.**

La Team WONDER

-

+33 (0)6 78 03 84 50
contact@wonderxperience.com
www.wonderxperience.com