

L'ACADEMY COLLABORATEURS



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

WONDER



LE PARCOURS WONDER ACADEMY

RÉVÉLER LE POTENTIEL HUMAIN
QUI PORTERA LE SUPPLÉMENT
D'ÂME DE VOTRE MAISON

Aujourd'hui, l'expérience client est synonyme d'émotion. Nous accompagnons vos équipes pour qu'elles incarnent avec assurance, élégance et engagement, l'identité de votre maison.

Avec Wonder Academy, chaque collaborateur découvre et déploie son potentiel au service de l'excellence.



À travers des découvertes et des exercices surprenants, vos équipes développent leurs compétences et gagnent en confiance, en autonomie et en créativité.

Ici, on ne forme pas juste des équipes au service, on révèle leurs super-pouvoirs.

Prêts à booster vos super-héros ?



AU PROGRAMME

UNE APPROCHE EN 6
ÉTAPES
(OU À LA CARTE)



Les fondamentaux de
l'expérience client et
de l'hospitalité

Exigence, Élégance,
Excellence

Créer du lien

Émotions et non
verbal

Insatisfactions et
reconquête client

Créer la surprise



+

Modules sur mesure



01

DÉCOUVERTE

FONDAMENTAUX DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

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.

3H30

ET À LA FIN...

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.

02

ÉLÉGANCE

L'ART DE FAIRE "BONNE IMPRESSION"

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.

3H30

ET À LA FIN...

Soigner et entretenir son grooming.

Maîtriser les bons gestes et les bonnes attitudes.

Travailler son élégance oratoire : les mots pour le dire.

03

ÉMOTIONS

... IMPACT INDÉLÉBILE

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.

3H30

ET À LA FIN...

Comprendre les émotions et leur impact.

Détecter les émotions.

Gérer ses émotions et son stress.

Créer de l'impact émotionnel positif.

1. Découverte



Fondamentaux de l'expérience client

2. Élégance



L'élégance, ça se travaille !

3. Emotions



La vie est une expérience émotionnelle.



04

CRÉER DU LIEN

... AVEC AUTHENTICITÉ

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.

3H30

ET À LA FIN...

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

05

RECONQUÊTE

GESTION DE L'INSATISFACTION CLIENT

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.

3H30

ET À LA FIN...

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.

06

CRÉER LA SURPRISE

...SURPRISE, AUTHENTICITÉ, DYNAMISME

L'expérience client se nourrit du contexte : observer, capter et composer avec ce qui nous entoure.

Cartographier l'environnement et le parcours client.
Repérer les signaux et contraintes pour surprendre là où l'on ne s'y attend pas.

3H30

ET À LA FIN...

Connaitre et maîtriser son environnement.
Apprendre à transformer contraintes et signaux faibles en opportunités.
Structurer et scénariser la surprise client.

4. Créer du lien



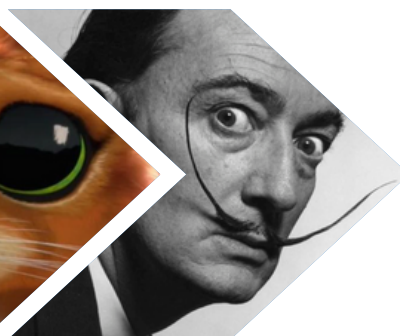
Se connecter pour anticiper et vendre.

5. Reconquête



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

6. Créer la surprise



L'expérience client est un art.



À LA CARTE

MODULES À LA CARTE

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 - Élégance et image professionnelle

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.

ET À LA FIN...

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

A la carte



Modules opérationnels, communication, grooming, comportements.

VALIDATION ET CÉLÉBRATION



DÉROULÉ

Évaluation des acquis



DÉROULÉ

Remise des diplômes

+

Moment de partage