

L'EXPÉRIENCE  
CLIENT  
UNE SIGNATURE



*juks juks*

LE LUXE ACCESSIBLE

*juks juks*

**FORMATION & CONSEIL**  
SOPHIA-ANTIPOLIS . FRANCE

## L'esprit JMB Formation

# AGITATEUR PÉDAGOGIQUE !

Voilà dans quel esprit j'ai souhaité créer JMB Formation en 2005...

**Une pédagogie "Active, Dynamique, Prenante et Etonnante"**, pour des parcours de formations structurés, qualifiants ou certifiants.

Nos formations sont centrées sur l'apprenant et élaborées à partir de ses besoins et de ses attentes.

C'est pourquoi nos "Actions de formation" sont construites autour d'une pédagogie participative et opérationnelle, adaptées à la réalité que vivent vos collaborateurs dans l'entreprise que nous connaissons bien.

Jean-Michel BACHELLERIE *Dirigeant*

Notre mission consiste à former et accompagner vos collaborateurs en renvoyant une image juste et objective de leurs compétences acquises et à acquérir, pour avancer et progresser.

La formation va permettre à l'apprenant de faire le point, mais surtout de mettre en place des actions spécifiques, identifiées et listées avec le formateur, pour comprendre ce qui "ne fonctionne pas" et apprendre à utiliser avec succès les outils et méthodes proposés.

Dans le cadre d'objectifs professionnels, **JMB Formation** propose les prestations suivantes :

- **"UNE SIGNATURE FORMATION"** Catalogue regroupant des formations "slim", en management et communication, en efficacité professionnelle, en cohésion d'équipe et séminaire.
- **"UNE SIGNATURE QUALIFIANTE"** Catalogue proposant des formations qualifiantes et d'accompagnement à la VAE.
- **"LE LUXE ACCESSIBLE"** Catalogue dédié aux établissements de luxe.
- **"L'EXPERT"** Catalogue de prestation en sécurité alimentaire, audit et accompagnement.

Notre organisme a pour objectif de permettre à tous les salariés : cadres, managers opérationnels, agents de maîtrise et employés de rester professionnels et compétents dans la compétition économique de l'entreprise. Ils doivent être acteurs et leaders face aux évolutions organisationnelles, technologiques, méthodologiques ou encore économiques de l'entreprise. Travailler, c'est participer au développement d'une entreprise, ou d'un service. Lorsque nous construisons un module de formation, nous partons toujours du principe que "c'est en s'investissant que l'on gagne".

Nous proposons alors à l'apprenant d'être au cœur de l'action pour devenir : « Acteur, pour Faire » ! Cette volonté, l'invite à se perfectionner, à apprendre et à acquérir de nouvelles compétences et obtenir un diplôme.

**Pas de cours magistral**, mais au contraire une pédagogie **"Active, Dynamique, Prenante et Etonnante"**, des outils ludiques au service de l'ancrage des messages et d'un meilleur apprentissage. Cette pédagogie participe à l'**épanouissement personnel des apprenants**.

# L'Expérience Client

UNE SIGNATURE JMB

## *L'Expérience Client selon JMB, c'est :*

- > Porter un regard différent sur nos clients,
- > Appréhender une autre conception de la qualité perçue,
- > Proposer un esprit du luxe autrement.

## *Au-delà, c'est :*

- > Développer les compétences insoupçonnées et inexploitées des collaborateurs
- > Proposer en toute intimité et confidentialité, les délices du savoir-être,
- > Procurer les mille détails d'un service discret,
- > Offrir d'inoubliables attentions empreintes d'élégance.

## *Enfin, c'est :*

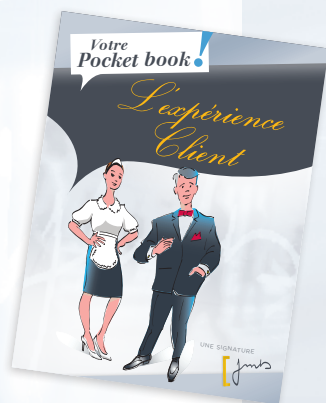
- > Allier raffinement et convivialité,
- > Privilégier l'émotion et la découverte,
- > Développer la qualité de service...

*toujours à la recherche de l'Excellence.*

## Nos OUTILS

Les situations concrètes de l'entreprise sont intégrées dans les **SUPPORTS PÉDAGOGIQUES** adaptés qui sont remis aux participants.

Véritables outils pédagogiques, ils sont des compléments indispensables et indissociables de l'animation de la formation.



---

# Luxury Hospitality

by JMB

*Votre première force... c'est votre marque !  
C'est l'émotion du service offert qui contribue à la fidélisation de vos clients.*

*Donnez à vos collaborateurs des moyens de faire vivre cette émotion !*

## Les Objectifs :

- ↳ Valoriser l'image de soi et de la marque dans chaque instant
- ↳ Comprendre l'impact de son image dans sa relation avec le client
- ↳ Construire une relation d'exception avec le client
- ↳ Parfaire son élégance de son vocabulaire à sa gestuelle
- ↳ Connaître l'environnement culturel, économique et concurrentiel de sa marque

## La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation

---

# L'Excellence

## AU SERVICE DE L'ACCUEIL

*Dès la première sonnerie, le premier mot, la première attention, le client sait qu'il va vivre une expérience unique. Le client entre dans l'univers d'une marque... pour partager émotions et plaisirs*

## Les Objectifs :

- ↳ Acquérir toutes les techniques d'un accueil réussi
- ↳ Savoir cultiver l'expérience unique
- ↳ Savoir entrelacer la simplicité et l'excellence pour chaque client
- ↳ Faire vivre au client l'émotion de la marque
- ↳ Construire avec les équipes un prolongement à l'accueil

## La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation

---



# Politesse & Courtoisie

## MODE D'EMPLOI !

*La Courtoisie demeure un des éléments indispensables au rayonnement de notre pays. Elle contribue à l'identité de l'hôtellerie Française. Son essence comportementale participe à l'expression de la bienveillance auprès des clients.*

*La vie d'équipe, tout comme la fluidité des échanges ne peuvent ignorer les règles du savoir-vivre et du protocole auprès des collaborateurs et des fournisseurs.*

### Les Objectifs :

- ↳ Connaître les règles essentielles de politesse et d'hospitalité
- ↳ Savoir agir avec sérénité, plaisir et de manière appropriée en toutes situations
- ↳ Maîtriser un vocabulaire riche et adapté
- ↳ Témoigner du respect et de la générosité à l'égard de toute personne que les circonstances nous amènent à rencontrer

### La durée

**1 jour** soit 7 heures de formation

## AMBASSADEUR DE L'Expérience Client

*Nous sommes tous Ambassadeur de notre métier, de notre destination, de notre enseigne. Chacun doit par sa présence, son professionnalisme et son attitude, organiser et coordonner ses actions au service de l'Expérience Client.*

*Chacun contribue au confort des clients en relation avec l'ensemble des services de l'hôtel.*

*L'ambassadeur veille au bien-être constant des clients et doit satisfaire toutes leurs demandes, il est toujours à l'écoute, il maîtrise l'excellence de service.*

### Les Objectifs :

- ↳ Développer son savoir-être et son savoir-faire
- ↳ Maîtriser les règles de la courtoisie française et des protocoles internationaux
- ↳ Développer l'art d'écouter et répondre aux attentes des clients
- ↳ Maîtriser la coordination avec les autres services de l'hôtel
- ↳ Savoir livrer les prestations attendues

### La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation

---

# DÉVELOPPER L'Upselling

*et les ventes additionnelles*

*L'upselling ou montée en gamme est la pratique à mettre en œuvre par les collaborateurs, qui consiste à proposer un produit ou service légèrement supérieur et plus cher que celui auquel s'intéresse le client.*

*L'upselling doit contribuer à l'Expérience Client.*

## Les Objectifs :

- ↳ Savoir écouter les besoins explicites et implicites du client.
- ↳ Apprendre à argumenter de façon plus efficace.
- ↳ Maîtriser les techniques d'accueil du client et le guider dans ses choix.
- ↳ Fidéliser le client et envisager son retour

## La durée

**1 jour** soit 7 heures de formation

---

# MANAGER AVEC

# L'Intelligence Émotionnelle

*Nombre de managers se définissent ou se laissent définir, à tort comme timides, et se croient incapables de certains choix ou décisions par manque de confiance en soi.*

*Beaucoup sont en fait des leaders "en sommeil", car le leadership ne se situe pas là où l'on croit...*

## Les Objectifs :

- ↳ Mieux se connaître et mieux comprendre les autres
- ↳ Cultiver son intelligence émotionnelle
- ↳ Développer ses qualités de leader
- ↳ Dans les situations difficiles, savoir différencier un problème d'une tension, d'une crise ou d'un conflit
- ↳ Adopter des comportements efficaces en toutes situations

## La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation

---

---

# L'ART DE L'Interculturel

à travers l'Accueil de nos Clients

*Les Chinois souhaitent avoir à leur disposition une documentation en chinois si possible ou en anglais... les Russes s'attendent à recevoir un accueil convivial et personnalisé. Les clients qui ne parlent pas notre langue ont besoin de se sentir rassurés et sont sensibles à quelques mots de bienvenue dans leur langue. L'Interculturel comme art de vivre est une option stratégique de l'Expérience Client. A partir de leurs expériences, les collaborateurs sont en mesure d'ouvrir des pistes de réflexion centrées sur le vivre autrement.*

## Les Objectifs :

- ↳ Écouter les attentes du client à travers son voyage en France
- ↳ Développer son aisance relationnelle malgré les différences de nationalité
- ↳ Savoir intégrer les spécificités de la culture du client parfois "surprenantes" ou étonnantes" pour notre culture
- ↳ Développer sa capacité à s'adapter simplement à des interlocuteurs de nationalité étrangère et se comportant de manière différente

## La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation

---

# LE Client Mystère

*Mettre en place une visite du "Client Mystère", c'est se faire passer pour un client "lambda", pour suivre un scénario afin de tester les points forts et les points faibles de votre établissement.*

*Le "Client Mystère" consignera ses observations dans un rapport qui vous sera remis et qui vous permettra de mettre en évidence des critiques positives pour améliorer la qualité d'un service. Faire intervenir un "Client Mystère", c'est participer à la satisfaction de vos clients.*

## Les Objectifs :

- ↳ Tester le service en se mettant "dans la peau" d'un client
- ↳ Observer un certain nombre d'éléments liés à la propreté, à la présentation des produits, à la conformité des produits, à l'accueil, à l'attente, au conseil et au service fourni au client
- ↳ Apprendre à travailler ses points forts et faire progresser ses vulnérabilités
- ↳ Améliorer la qualité du service rendu
- ↳ Mieux communiquer avec les clients
- ↳ Comprendre les enjeux de la qualité perçue

## La durée

**1 à 5 jours** selon la mission

---

# La Pédagogie

*jmb*

**Devenez acteur  
de votre  
Formation !**

## CONTACTEZ-NOUS

afin de recevoir nos programmes de formation.  
Nous étudierons ensemble votre projet  
pour une formation sur-mesure.



04 93 63 78 32

[contact@jmb-formation.com](mailto:contact@jmb-formation.com)

[www.jmb-formation.com](http://www.jmb-formation.com)

245, route des Lucioles - Centre d'Affaires Pilatus - 06560 Sophia Antipolis



© JMB Formation

