

# Avantage Service<sup>MD</sup>



## Description

Signature enseignera à votre personnel comment aider les clients, réagir à leurs demandes et traiter les situations particulières dans une formation Avantage Service pouvant être d'une durée de un à quatre jour(s). Dans ce programme, les représentants du service à la clientèle apprennent à comprendre l'impact qu'ils ont sur la satisfaction de la clientèle, l'augmentation de celle-ci et sur les indices de satisfaction.

## Qui doit y participer ?

Réception  
Réservations  
Chasseurs  
Concierge  
Entretien Ménager  
Services Techniques  
Restauration  
Commerces  
Transport  
Activités

## Objectifs d'apprentissage

Par le biais d'une variété de techniques, incluant les jeux de rôles, les employés vont apprendre quand, comment et pourquoi :

- Offrir un service mémorable à chaque interaction avec un client
- Créer des liens avec les clients lors de l'enregistrement et lors du départ afin d'améliorer l'expérience client et bâtir une loyauté
- Traiter les requêtes des clients de façon à garantir leur satisfaction.

## Assurer la satisfaction de la clientèle.

Les hôteliers d'aujourd'hui s'entendent tous à dire que la clé d'une clientèle satisfaite réside dans le fait d'embaucher et de retenir des candidats de haut calibre. Ces employés jouent un rôle primordial pour assurer l'augmentation de la base de clients habitués et des niveaux de service ; et c'est pourquoi Avantage Service a été créé.

Signature Canada, chef de file en formation hôtelière, a conceptualisé Avantage Service pour palier au plus grand défi en hôtellerie – comment offrir et maintenir un haut niveau de service comme on est en droit de s'attendre.

Avantage Service est amusant, unique et une solution de formation qui donne aux employés la motivation et la confiance nécessaire pour que chaque interaction avec un client soit positive et mémorable.

Par le biais de plusieurs techniques incluant des appels et/ou visites de clients mystères les employés vont apprendre à :

- aider les clients dans le seul but d'assurer leur satisfaction,
- agir de façon serviable aux demandes des clients,
- transformer des situations délicates en résultats gagnants.

Que ce soit vos employés, vos clients ou même votre entreprise, tous vont tirer profit du programme Avantage Service pour améliorer la satisfaction des clients – et ce de l'arrivée au départ !

*Signature*<sup>®</sup>  
CANADA  
solutions d'affaires et de formation  
business and training solutions