



Marketing
Communications
Executives
INTERNATIONAL

KUBORN & PARTNERS
the passion for excellence

L'excellence de l'accueil & du service

Comment offrir un accueil authentique & un vrai service

Comment donner envie à nos clients de revenir chez nous



Le secteur du service

Hôtellerie

Restauration

Aviation

Banque & finance

Téléphonie

Commerce

Salon de soin

Concession automobile

. . .

Client

Visiteur

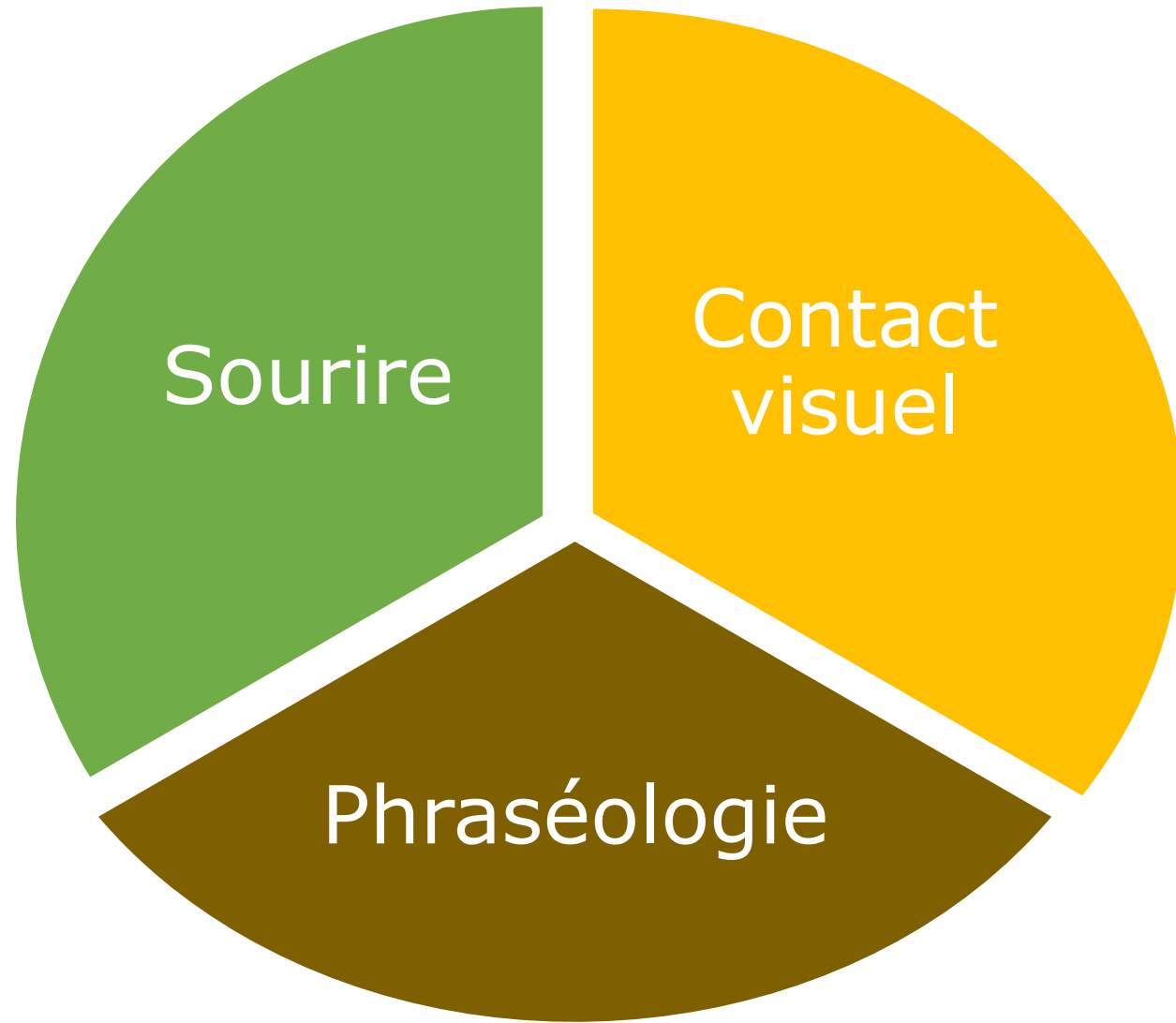
Abonné

Passager

Usager

Patient

Patientèle



La perspective de nos clients

Le parcours du client

Points de passage

Points de contact

Interactions

Un service personnalisé





L'expérience émotionnelle



Les commentaires de nos
clients valent de l'or



**Extrêmement
satisfait**



**Très
satisfait**



Satisfait



**Moins
satisfait**



**Pas du tout
satisfait**

Dites-nous une chose que nous devrions améliorer?

Dites-nous ce qui vous plaît le plus chez nous.

Remerciez votre client d'avoir pris le temps de vous informer.

Informez immédiatement vos équipes.

Faites les corrections & les formations nécessaires.

Remerciez vos équipes pour leurs efforts.

Conclusion

Notre client est au centre
de toutes nos attentions & innovations.

Nous mettons tout en oeuvre
pour qu'il soit satisfait & heureux,
qu'il revienne & qu'il devienne notre ambassadeur.



La médaille d'or se gagne au prix d'efforts, de discipline
& d'un véritable esprit d'équipe (entre autres).

NB: ce document est un résumé de la présentation faite au MCEI Luxembourg le 15 février 2017.