



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

Retrauration

Aviation

Banque & finance

Téléphonie

Commerce

Salon de soin

Concession automobile

...

Client

Visiteur

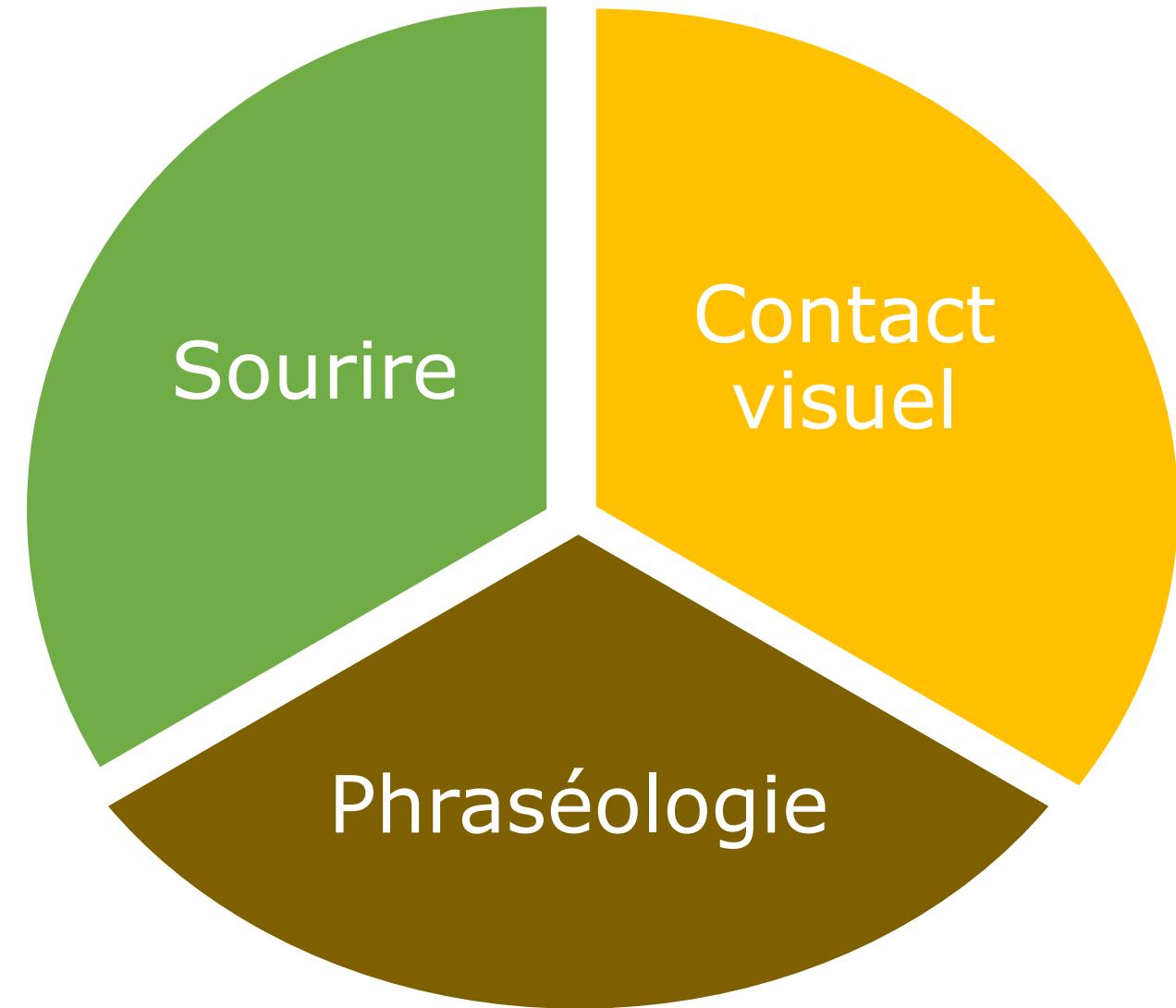
Abonné

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



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.