



Certifiés  
par EHG



5 semaines  
2x / Semaine



En ligne  
Live



Professeurs  
Experts

Certificat Online

# Service Excellence & Experience Design

Début le 14 avril 2025

*L'art du détail pour offrir des expériences inoubliables*

Ce certificat immersif explore l'importance de l'excellence du service et de la conception d'expériences pour toutes les entreprises en contact direct avec la clientèle. Dans un marché toujours plus compétitif, offrir un service exceptionnel n'est plus une option mais une nécessité pour fidéliser la clientèle, augmenter les ventes et renforcer le positionnement de marque. Grâce à une approche centrée sur le client, vous apprendrez à concevoir des parcours de service efficaces, à optimiser l'expérience client et à mettre en place des stratégies différenciantes qui créent une forte valeur perçue.

Ce programme s'adresse aux professionnels de l'hôtellerie, de la restauration, du luxe, du retail, des services financiers et de toute industrie où l'expérience client est un levier de croissance.

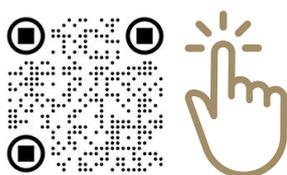
**Analyser et améliorer l'expérience** client pour renforcer la satisfaction et la fidélité. Développer des stratégies d'excellence du service qui augmentent les ventes et le positionnement de marque.

**Créer de la valeur ajoutée** en optimisant la perception qualité/prix et en dépassant les attentes des clients.

**Mettre en place une culture du service** et des processus performants pour garantir une expérience fluide et mémorable.

**Utiliser les émotions et la personnalisation** pour créer des expériences marquantes et renforcer l'attachement à la marque.

**Ce certificat vous donnera les outils pour transformer chaque interaction** en opportunité de différenciation, grâce à des méthodes éprouvées comme la cartographie du parcours client et l'optimisation des moments clés de l'expérience.



Pour plus d'informations ou pour vous inscrire, visitez le site