



Ensemble, créons des  
instants mémorables  
pour vos clients

# Nous sommes un cabinet de conseil & formation spécialisé dans l'excellence de l'expérience client

## Introduction ↗

L'excellence dans l'expérience client n'est plus une simple option : elle est devenue un impératif stratégique pour toute entreprise cherchant à se distinguer dans un marché saturé et ultra-compétitif. Dans un monde où les produits et services se ressemblent de plus en plus, c'est l'émotion, le souvenir et la satisfaction durable qui différencient une marque, et ces éléments sont générés par une expérience client exceptionnelle.

# Notre vision

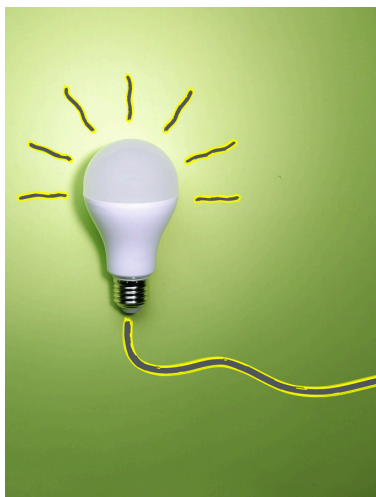


## Vision [↗](#)

**Notre vision de l'expérience client repose sur une conviction profonde : le bien-être des collaborateurs et collaboratrices est le socle indispensable à toute expérience client d'exception.**

Dans le secteur des services, l'excellence opérationnelle ne peut être atteinte sans une attention constante portée aux équipes, qui sont, selon nous, la véritable clé de voûte du succès. Ce sont elles qui incarnent, chaque jour, les valeurs de l'entreprise auprès des clients.

# Notre vision



**Nous sommes persuadés que des collaborateurs épanouis et soutenus dans leur développement personnel et professionnel sont des ambassadeurs authentiques et enthousiastes de l'entreprise.**

Leur bien-être génère un cercle vertueux : plus ils se sentent valorisés et reconnus, plus ils sont capables de créer des interactions positives, mémorables et profondément humaines avec les clients.



Une approche managériale bienveillante et exigeante, qui investit dans la formation, le développement des compétences et la reconnaissance, ne se contente pas de produire des résultats opérationnels : elle crée un environnement dans lequel chaque collaborateur se sent acteur du succès de l'entreprise.

Ce sentiment de responsabilité partagée se reflète alors dans chaque geste, chaque sourire, chaque interaction, garantissant une expérience client d'exception, authentique et durable.

**Investir dans le bien-être des équipes, c'est non seulement investir dans la qualité du service, mais aussi dans la durabilité du succès, car des collaborateurs épanouis engendrent des clients satisfaits et fidèles.**

# Nos références

ÉCOLE HÔTELIÈRE  
GENÈVE



BEAU-RIVAGE HOTEL  
NEUCHÂTEL



IST  
Höhere Fachschule für Tourismus & Outdoor  
École supérieure de tourisme & outdoor

Hotelplan



SWISS MEDICAL  
NETWORK



HONDA

PRO  
SENECTUTE  
PLUS FORTS ENSEMBLE



GEFISWISS



TOURISME  
POURTOUS

VENDITUM  
ASSOCIATION SUISSE DE  
VENTE ET MARKETING

sbg  
CONSULTING



Weiterbildung  
Formation continue

AUVERNIER  
BOUVET-JABLOIR  
MAISON FONDÉE EN 1923

# Notre histoire

## Histoire [↗](#)

### Un parcours passionnant dans l'hôtellerie de Luxe



Après avoir navigué à travers les joyaux de l'hôtellerie de luxe, des sommets enneigés des Alpes bernoises aux rives sereines du Lac de Neuchâtel, en passant par la baie de Saint Andrews en Écosse, j'ai entrepris une réorientation professionnelle passionnante.

Désormais, mon objectif est d'insuffler une nouvelle énergie dans le monde de la formation, en mettant l'accent sur l'excellence des techniques de vente et l'optimisation de l'expérience client dans son intégralité.

Ma transition vers le rôle de formateur est guidée par ma recherche de l'Excellence et une compréhension aiguisée des besoins des clients haut de gamme. En tant que formateur, je mets en lumière une perspective unique, enrichie par mes expériences variées, permettant ainsi aux équipes de transcender les attentes des clients les plus exigeants, tout en impulsant une croissance significative du chiffre d'affaires.

À travers mes sessions de formation, je m'engage à offrir bien plus qu'une simple transmission de connaissances : je crée des environnements interactifs et stimulants, où chaque participant est encouragé à explorer de nouvelles approches et à repousser les limites de l'Excellence.

# Offre de formation

➤ **L'excellence dans  
l'expérience client**

➤ **Les ventes additionnelles**

➤ **Techniques de  
Management**

# L'EXCELLENCE DANS L'EXPÉRIENCE CLIENT



## Objectifs

Assimiler et formuler avec précision les concepts fondamentaux de l'Excellence

Endosser le rôle d'ambassadeur, en incarnant et en partageant avec conviction son expertise et sa passion

Maîtriser l'art de conjuguer compétences techniques et intelligence émotionnelle pour enrichir l'interaction et la performance

Transformer les situations complexes en opportunités de croissance et de développement, grâce à une approche proactive et réfléchie

## Public cible

Collaboratrices et collaborateurs au contact de la clientèle

## Durée

2 jours

## Méthode

Théorie, travail individuel et en groupe, jeux de rôle, quizz



# LES VENTES ADDITIONNELLES



## Objectifs

Développer une expertise approfondie dans l'Art de l'Accueil

Consolider une posture d'Expert dans l'interaction commerciale

S'approprier et perfectionner les techniques d'écoute active pour maximiser l'engagement client

Maîtriser et appliquer les stratégies d'Up-Selling et de Cross-Selling de manière éthique et performante

## Public cible

Collaboratrices et collaborateurs au contact de la clientèle

## Durée

1 jour

## Méthode

Théorie, travail individuel et en groupe, jeux de rôle, quizz

# TECHNIQUES DE MANAGEMENT



## Objectifs

Connaître les différents styles de management et être capable de différencier management et leadership

Comprendre les principes théoriques de la communication et adopter une posture assertive et empathique

Développer une expertise en gestion d'équipe en mettant en place des mécanismes de motivation intrinsèque et extrinsèque

Fixer des objectifs selon les principes SMART pour permettre aux équipes de se mobiliser efficacement

Maîtriser l'art du feedback constructif pour donner un retour d'information précis, constructif et motivant

## Public cible

Managers juniors

## Durée

2,5 jours

## Méthode

Théorie, travail individuel et en groupe, jeux de rôle, quizz

# Offre de conseil

# CONSEIL AUX ENTREPRISES



Tout commence par une **évaluation approfondie de l'expérience client** que vous offrez. Chaque détail est examiné avec soin afin de fournir une analyse complète de la qualité de vos services. Sur demande, un processus de Mystery Shopping peut être mis en place, permettant de capter une vue d'ensemble de vos performances, afin d'identifier les opportunités d'amélioration et de perfectionnement.



Ensuite, nous passons à **l'analyse de vos objectifs et besoins spécifiques**. Je collabore directement avec vous pour comprendre votre vision, vos ambitions, et les défis que vous rencontrez. Nous explorons ensemble les tendances du marché et les attentes de votre clientèle pour détecter les leviers de croissance. Cette phase est essentielle pour concevoir une stratégie sur mesure, parfaitement alignée avec vos aspirations et votre positionnement.



Enfin, lors de la **phase de conseil**, je vous accompagne dans la mise en œuvre de solutions concrètes et performantes, pour élever l'expérience client et optimiser vos opérations. Grâce à une expérience éprouvée, je vous aide à instaurer des processus d'amélioration continue, à former vos équipes aux standards les plus exigeants, et à déployer des programmes de fidélisation exclusifs, visant à enchanter vos clients et à maximiser leur satisfaction.



**Mon objectif est de vous fournir un service sur mesure qui permet à votre établissement de se démarquer dans un marché compétitif et d'offrir une expérience client inoubliable.**

# Contactez- nous



[info@magnacarta.ch](mailto:info@magnacarta.ch)



+41 76 596 34 93



The goal is not to be  
perfect by the end.  
The goal is to be  
better today.

Simon Sinek