



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

MANOTEL
HOTEL GROUP GENEVA



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



SWISS MEDICAL
NETWORK



BEAU-RIVAGE HOTEL
NEUCHÂTEL



HONDA

Hotelplan



GEFISWISS



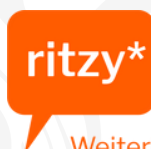
PRO
SENECTUTE
PLUS FORTS ENSEMBLE

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

- **Créer l'Expérience Client
Ultra-Personnalisée :
de l'observation à la
connexion émotionnelle**
- **Sérénité et élégance face
aux situations sensibles**
- **Éco-Excellence :
Faire vivre une expérience
durable sans compromis
sur le luxe**
- **Leadership
d'Ambassadeur**
- **Sublimer l'Expérience
Client avec les ventes
additionnelles**

CRÉER L'EXPÉRIENCE CLIENT ULTRA- PERSONNALISÉE



Objectifs

Comprendre les leviers de l'hyperpersonnalisation émotionnelle.

Apprendre à détecter les signaux faibles exprimés par le client.

Développer sa capacité à ajuster son comportement, son langage et son service en temps réel.

Renforcer la fidélisation par une approche "personnalité-centrée".

Public cible

Collaboratrices et collaborateurs au contact de la clientèle

Durée

1 jour

Méthode

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

SÉRÉNITÉ ET ÉLÉGANCE FACE AUX SITUATIONS SENSIBLES



Objectifs

Maîtriser la gestion émotionnelle face à une clientèle exigeante ou imprévisible.

Désamorcer avec tact les tensions sans perdre la face.

S'entraîner à rester aligné, calme et impactant, même sous pression.

Conserver l'élégance et l'image de marque même en situation délicate.

Public cible

Collaboratrices et collaborateurs au contact de la clientèle

Durée

1 jour

Méthode

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

ÉCO-EXCELLENCE



Objectifs

Décoder les codes esthétiques et émotionnels d'un luxe durable.

Concevoir des expériences clients écoresponsables sans altérer le sentiment d'exclusivité.

Incarner la posture et le langage d'un ambassadeur du luxe conscient.

Maîtriser un storytelling authentique et inspirant autour de l'engagement durable.

Transformer les attentes écologiques en opportunités créatives et différenciantes.

Public cible

Collaboratrices et collaborateurs au contact de la clientèle

Durée

1 jour

Méthode

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

LEADERSHIP D'AMBASSADEUR



Objectifs

Développer une posture de référent positif au sein de l'équipe.

Être capable de transmettre les standards de service avec exemplarité et inspiration.

Renforcer sa communication en situation de coaching informel.

Créer une dynamique d'amélioration continue au sein du collectif.

Public cible

Talents internes, superviseurs terrain, employés à fort potentiel.

Durée

2 jours

Méthode

Théorie, travail individuel, coaching, mise en situation

SUBLIMER L'EXPÉRIENCE CLIENT AVEC 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

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



+41 76 596 34 93



Life is beautiful not
because of the things we
see or the things we do.
Life is beautiful because
of the people we meet.

Simon Sinek