

quatrépices

UNE PINCÉE D'ENCHANTEMENT

Quatrépices est un **cabinet de Conseil, Recherche et Formation** créé il y a près de vingt ans.



Son fondateur, **Alexandre Dubarry**, est **Docteur en psychologie sociale**, spécialiste de l'émotion d'**enchantement**. Il mène des recherches sur les effets de cette émotion dans la **relation client** dans le monde de l'hospitalité.

Claire Conan-Vrinat, consultante-associée du cabinet, mène également des recherches en **sciences de gestion** sur le management et l'**enchantement des collaborateurs**.

Cette exploration en miroir de l'enchantement des clients et des salariés conduit **Quatrépices** à accompagner depuis de nombreuses années de **grands noms de l'hôtellerie-restauration et du tourisme** :

Sodexo, Groupe Les Airelles, Groupe Dorchester, Groupe Barrière, SBM Monaco, Ducasse Paris, Ministère du Tourisme de Dubaï...



Nos domaines de compétences

- 1. Audit de l'expérience client et de l'organisation :**
 - ✓ Compréhension de l'organisation, **diagnostic, analyse des besoins, recommandations**
- 2. Formations comportementales à l'enchantement des clients :**
 - ✓ **Formation des opérationnels/premières lignes** aux émotions positives et à l'excellence du service et de la relation client
 - ✓ Définition et mise en œuvre de **Signatures de Service**
 - ✓ **Formation des managers et de l'encadrement** au management de l'excellence et de l'enchantement : porter l'exigence avec courage et bienveillance, renforcer la motivation et l'engagement des collaborateurs
- 3. Coaching individuel : dirigeants, managers, encadrement...**
 - ✓ **Changement de périmètre** / évolution professionnelle
 - ✓ **Développement du leadership** : prise de parole, motivation des équipes, vision
 - ✓ **Affirmation de la posture managériale** : management positif et bienveillant, communication non violente

Notre approche pédagogique

Notre démarche singulière s'appuie sur **l'improvisation théâtrale**, la **communication positive** et la **psychologie sociale**.

Elle redynamise l'organisation dans son ensemble. Elle **réveille l'enthousiasme, libère l'énergie** des participants et leur permet de **développer leurs compétences** pour atteindre l'excellence dans leur management et leur relation client.

Notre méthode complète intègre **dynamisme corporel, stimulation des cinq sens, éveil des émotions et ouverture de l'imaginaire, mises en situation**.

Finis les slides ennuyeux et les approches théoriques rébarbatives.

Avec Quatrépices, vous vivez une formation ludique, théâtrale, interactive et enrichissante.



quatrépices
UNE PINCÉE D'ENCHANTEMENT

Alexandre Dubarry

06 19 89 48 87

alexandre@quatrepices.com

Claire Conan-Vrinat

06 18 92 04 21

claire@quatrepices.com