Stéphane Lambin

Spécialiste de l’excellence de service et de l’expérience client, Stéphane Lambin accompagne depuis plus de dix ans des entreprises qui souhaitent améliorer leur qualité de service et renforcer leur relation avec leurs clients.

Fondateur de WONDER, agence de conseil et de formation, il développe des approches inspirées des meilleures pratiques du luxe et de l’hôtellerie haut de gamme. Son travail consiste à aider les marques à concevoir des expériences client différenciantes, tout en préservant leur identité et leur ADN.

À travers ses missions de conseil, ses formations et ses conférences, il partage les méthodes permettant de transformer une ambition d’excellence en pratiques concrètes, mobilisatrices pour les équipes et créatrices de valeur pour les clients.

Faits marquants

- Fondateur de l’agence de conseil et de formation WONDER.
- Plus de dix ans d’accompagnement d’acteurs de l’excellence de service.
- Formation à l’ICN Nancy.
- Expertise des secteurs de l’hôtellerie, du luxe et du haut de gamme.
- Accompagnement des marques dans la conception et le déploiement de stratégies d’expérience client.

Thématiques d’intervention

- Expérience et satisfaction client.
- Excellence de service et qualité de l’accueil.
- Management de l’excellence.
- Culture du luxe et codes de l’hôtellerie haut de gamme.
- Engagement et mobilisation des équipes.
- Différenciation et fidélisation client.

Pourquoi choisir Stéphane Lambin ?

Stéphane Lambin apporte un regard concret sur les mécanismes qui permettent de créer une expérience client remarquable. En s’appuyant sur les pratiques du luxe et de l’hôtellerie haut de gamme, il montre comment faire de l’excellence de service un véritable levier de différenciation. Ses interventions permettent aux entreprises de repenser leurs parcours clients, de mobiliser leurs collaborateurs et de développer une culture de service durable, quel que soit leur secteur d’activité.