

# LA RELATION CLIENTS EN OFFICE DE TOURISME, COMMENT MIEUX LA DÉFINIR ET LA TRAVAILLER ?

## 31 mai et 08 juin 2022

### PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

### PRÉ-REQUIS :

Aucun.

### LIEU :

Distanciel.

### DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 8 heures.

31 mai et 08 juin 2022.

Horaires à définir.

### ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

### TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

### CONTACT :

Pauline ROGER

06 92 93 05 43

[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Contribuer au parcours clients.
- Adopter une relation client de qualité.

### PROGRAMME :

Présentation de l'évolution des tendances :

- Demande et attentes de clients - relation au produit, au service, à la destination.
- Outils permettant de valoriser le lien avec le client.
- Outils en terme de qualification (fichiers clients).

Analyse de la situation des stagiaires participants

- État des lieux des moyens, supports de communication clients.
- Ateliers en sous-groupes « Comment améliorer mes relations clients ».

### MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES

Projection PowerPoint soignée et attractive.

Logiciel de visioconférence.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.

Ateliers et exercices d'application.

Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.

L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.

Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation du niveau d'entrée.

Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.

Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).

Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.

Identification des besoins en post formation.