

L'ACCUEIL A VALEUR AJOUTEE ET LE CONSEIL PERSONNALISE

Chaque client est unique, en termes de sensibilité, de besoins et de souhaits. La prise en charge d'un client de manière personnalisée peut permettre le développement du recours aux prestations et donc au territoire. Par ailleurs, l'accueil et le conseil personnalisé apparaissent dans les critères et indicateurs de la marque Qualité Tourisme et méritent d'être revus au regard des attendus pour faciliter l'appropriation et la mise en œuvre effective.

Objectifs

- Professionnaliser les collaborateurs travaillant en office de tourisme en termes de techniques de communication, de conseil et de vente.
- Définir l'importance de la place du client et ses attentes.
- Utiliser des outils de communication pour développer la qualité de l'accueil physique et téléphonique au regard de la marque Qualité Tourisme.
- Identifier les besoins et le profil du client pour promouvoir les prestations touristiques adaptées sur son territoire.

Programme

- Identifier les fondamentaux de la relation client personnalisé.
- Communiquer efficacement avec ses clients.
- Utiliser une trame d'accueil physique : de l'accueil à la prise de congés.
- Utiliser une trame d'accueil téléphonique : du décroché à la prise de congés.
- Explorer la demande du client : du questionnement à la reformulation.
- Formuler un conseil en fonction du besoin du client.
- Argumenter la prestation touristique ou le produit.
- Conclure l'entretien de manière positive.

Moyens techniques et humains

Intervenant : ATRIA

Licence Klaxoon + salle banalisée comportant vidéoprojection et paperboard.

Méthodes pédagogiques

Affirmatives, interrogatives et actives. Ludo pédagogie et facilitation.

Modalités d'évaluation

Des acquis - Fiche de renseignement en amont et questions.
Évaluations formatives réalisées à l'aide de grille critériées.
Évaluation différée, dite à froid, pour évaluer l'utilité des acquis.
Mesure de la satisfaction des stagiaires.

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Conseillers en séjours / Experts en destination.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Bonne communication écrite et orale.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires. ➔ Nous

contacter pour ajustements

nécessaires.



08 - 09 & 10 avril 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



21h



TERRITOIRE - EST



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@ftrt.re