



Objectifs :

Connaitre les principales caractéristiques des clients et leurs attentes face à leur voyage. Comprendre le parcours du client et savoir répondre aux attentes élevées en termes d'excellence de service, par l'accueil, le suivi et la personnalisation du service. Comprendre l'enjeu et savoir agir selon la demande. Fournir un service d'excellence et leur faire découvrir la culture Polynésienne afin de fidéliser la clientèle.

Contenu :

Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité : Cerner les enjeux d'une relation client optimisée : fidélisation, image positive de l'entreprise, du service

Comprendre et savoir fournir un accueil d'excellence : L'accueil à travers les cultures, le premier contact, la prise de congé.

Identifier les attentes des clients et personnaliser le service clientèle : typologie des clients, leurs attentes, les résultats d'un service d'excellence.

Apprendre à personnaliser et à adapter ses attitudes aux exigences du client : Mise en situation, jeu de rôle. S'approprier les outils de communication verbal et non verbal.

Gérer les réclamations et les clients insatisfaits : Traitement de l'insatisfaction. Prévenir les litiges.

Mise en pratique des attitudes professionnel adéquates : Diagnostiquer son propre savoir-faire. Développer son sens de l'écoute et l'empathie. Reformuler. Inspirer confiance, rassurer. Percevoir les besoins cachés. Expliquer les solutions. Véhiculer une image positive de l'entreprise/du service.

Moyens pédagogiques :

Outil interactive innovante « Klaxon » avec support numérique (Smartphone, tablette...). Sondage, quiz, brainstorming. Ateliers et mise en situation, retour d'expérience et échanges d'expériences... Vidéo projecteur + PC + Tableau numérique

Evaluation / Attestation / Certification :

Attestation de réussite.

Contexte : Adopter la bonne posture face à une clientèle internationale de plus en plus exigeante, de plus en plus diversifiée

Durée : 14 h

Public : Être en contact avec une clientèle étrangère (pas de prérequis)

Renseignements :

87.23.06.06/ 40.43.73.88
commercial@tfsf.pf

Préinscription :

www.tahitiflightsservices.com

**PRENEZ VOTRE
ENVOL AVEC TFSF !**