

Public

- Tout public

Prérequis

- Connaissance de l'approche client

Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis.

Durée

- 7 heures

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com

0809 908 908

OPTIMISER LA RELATION CLIENT

Objectifs généraux

- ◆ Développer ses compétences de conseiller voyages

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Méthodes pédagogiques ajustées au niveau des participants et à leurs rythmes d'apprentissage
- ◆ Utilisation des outils pédagogiques pour accompagner les participants : support de formation spécifique, power point explicatif, exercices d'application.
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ...

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : Sans objet
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	0 h 30
▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Adopter une bonne gestion de la relation client	6 h 00
▪ Les attentes fondamentales du client - Prendre en compte les différents styles de vos interlocuteurs - Convaincre en s'appuyant sur les motivations ▪ Améliorer sa communication - La relation client omnicanale (téléphone, mail, Tchat) - Le travail d'équipe - La force du langage/ choisir les mots justes - L'étonnant pouvoir du sourire ▪ Gérer les situations difficiles - Désamorcer la colère du client - Accueillir les objections - Préserver et canaliser la relation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<i>Evaluation</i>		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Bilan et synthèse de la formation	0 h 30
▪ Bilan ▪ Synthèse ▪ Evaluation de satisfaction		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia