
Programme de Formation

Valoriser son expertise de destination pour enchanter le client

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Conseillers en séjour.



Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier les différents types de clientèles et leurs attentes
- Maîtriser les techniques pour être un expert de sa destination
- Être capable de faire vivre une expérience émotionnelle au client
- Pouvoir apporter un conseil à forte valeur ajoutée tout au long du parcours client



Description

- Connaître ses clients : qui sont-ils ? Que viennent-ils chercher ?
- Ecouter et accepter les remarques et les critiques des clients, savoir dire merci
- L'expérience « émotionnelle » client
- Les étapes du cheminement client
- Imaginer, inventer, créer des « bulles d'émotions » à chaque étape du cheminement client
- Traduire ses idées en fiches actions



Prérequis

Aucun.



Modalités pédagogiques

Apports de connaissances théoriques, ateliers créatifs, quiz.



Moyens et supports pédagogiques

Support de cours remis aux participants.



Modalités d'évaluation et de suivi

Par quiz.

