

---

## 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.

