



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Gérer la relation client au téléphone à la réservation

<p>Objectifs : Comprendre les impératifs de la qualité de service pour l'hôtel et être porteur de l'image de marque auprès des clients. Solidariser l'équipe autour des impératifs de qualité de service téléphonique. Acquérir les méthodes de traitement des appels, d'argumentation, de traitement des objections, d'enclenchement de la décision/réservation du client, ... Impliquer les participants pour faciliter leur adhésion aux outils (charte qualité, check-list d'auto évaluation,...) destinés à ancrer la démarche qualité et leur autonomie.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Collaborateurs de la réception, de la réservation, ...</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p>1° Rappels de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Jeux : les obstacles à la communication téléphonique et les solutions ✚ Les effets induits de la communication orale : pourquoi et comment induire un partenariat Adulte/Adulte ? <p>2° L'analyse des besoins du client</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Les attentes des clients et les impératifs de la qualité de service ✚ Comment repérer les motivations du client et analyser ses besoins ✚ Comment questionner pour déterminer les besoins en fonction des clients (individuels, sociétés, groupes, ...) ✚ Elaboration de procédures d'analyse des besoins et de questionnement adaptées aux situations et types de clients les plus courants <p>3° L'argumentation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Elaboration d'argumentaires sur différents produits : chambre standard, supérieure, suite, petit déjeuner, localisation de l'hôtel, tarif, ... ✚ Le traitement des objections les plus courantes <p>4° La directivité</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Comment garder l'initiative et enclencher la réservation ✚ Savoir conclure et rappeler la procédure de réservation ✚ Comment impliquer le client et dépasser la demande <p>5° Les étapes de la réception idéale d'un appel</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Discussion sur les priorités lors de la réception idéale d'un appel ✚ Mises en situations enregistrées et analysées en groupe <p>6° Les situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Gérer deux appels en même temps : mises en situation ✚ Les clients indécis, bavards et agressifs, la gestion de la mise en attente, les recherches, le transfert d'appels, ... <p>7° La mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La charte qualité de l'équipe ✚ Les participants élaborent la check-list d'auto évaluation destinée à faciliter leur auto évaluation ✚ Les objectifs individuels prioritaires à mettre en œuvre 	<p>Le Formateur</p> <p>Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p>Moyens et pédagogie</p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et d'exercices d'application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p>2 jours</p> <hr/> <p>1 050 €</p> <hr/> <p>Réf : HR044</p>