Les fondamentaux de la relation Client

Objectifs : Former aux fondamentaux de la relation client en agence de voyage. Se connaître et connaître ses clients. Adopter un comportement approprié en situation de conflit.

PROGRAMME

Connaissance de soi

- Autodiagnostic de la personnalité professionnelle ; Quels sont vos comportements face aux clients. Zone de force et de vulnérabilité
- Identifier les points de progrès et développer ses capacités à communiquer en toutes circonstances
- Savoir s'affirmer et faire la différence entre émotions, faits et jugements de valeur pour soi et pour l'interlocuteur

Connaissance des clients

- Les différents types de clients et leurs attentes
- Analyse des motivations d'achat
- Les exigences du client sur la qualité de service

La relation client

- Savoir établir un rapport de confiance basé sur le respect mutuel et maintenir un contact positif
- Apprendre à se mettre en empathie afin de mieux comprendre le client et être capable de se mettre à sa place pour vendre le voyage qu'il désire et non celui qui vous ferait plaisir !!!
- Savoir écouter pour faire un diagnostic du besoin réel et des motivations cachées
- Acquérir les comportements qui favorisent l'écoute authentique
- Savoir s'adapter à son interlocuteur
- Développer un argumentaire de vente à chaque client et donc connaître les avantages de l'offre
- Identifier les objections majeures et savoir y répondre (en particulier le prix)
- Connaître les signaux d'achat
- Conclure la vente et prendre congé

En situation de conflit

- Savoir redresser une situation compromise ou faire face à l'impatience, l'agressivité, la mauvaise foi
- Faire définir le problème de manière à élaborer une solution
- Repérer les points d'accord et conclure
- En cas de gros problème, savoir faire appel à temps à un supérieur et connaître ses limites de négociation

Personnes concernées :
Conseillers voyages

Pré requis : Avoir une bonne connaissance des produits et techniques de vente.

PEDAGOGIE

Le Formateur
Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.

Moyens et pédagogie

Formation/Action.

Analyse transactionnelle, études de cas et jeux de rôle et apports théoriques.

Intra entreprise France entière et International.

Tarif inter par personne

2 jours

Tarif : nous consulter

Réf : HR108