ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Optimiser la relation client en réception digitale

Objectifs : Prendre conscience de la transformation digitale et comprendre les enjeux de la relation client à l'heure du digital. Acquérir les clés pour s'adapter et tirer profit des opportunités offertes par le Digital. S'entrainer à mettre en œuvre les nouveaux comportements pour satisfaire et fidéliser la clientèle à l'heure du Digital. Perfectionner ses compétences de vendeur/ conseiller à l'heure du Digital. Savoir gérer les réclamations.

PROGRAMME

Face aux nouveaux usages et comportements des clients à l'heure du digital, il est indispensable pour les équipes au contact des clients de s'adapter. Les nouvelles pratiques des clients de plus en plus connectés ont transformé durablement et en profondeur l'écosystème des entreprises de service. Cette transformation Digitale impacte en profondeur les compétences relationnelles à mettre en œuvre pour répondre aux nouvelles attentes des clients.

La révolution digitale

La révolution digitale en cinq points
Le Digital : panorama des outils et leur valeur ajoutée
Le Digital : panorama des nouveaux usages et pratiques des clients
Le Digital : ce qui se fait ailleurs dans d'autres entreprises de service
Relation Clients : les points de contact digitaux

L'accueil et la notion de service à l'heure du digital

Les principes fondamentaux de la démarche d'accueil, de la qualité de service et de la notion de service
La notion de Parcours Client
Les enjeux du multicanal dans la relation client

L'accueil physique

Accueillir et entrer en relation selon le profil du client identifié
Les bonnes attitudes à adopter avec les clients connectés
Les erreurs à éviter. Entrainements

L'accueil téléphonique

La réception d'appels entrants
Comprendre et analyser le parcours client
Adapter son cadre de référence
Identifier le niveau d'information du client
Structurer l'appel en conséquence

La vente à l'heure du digital

La mission de conseil du vendeur à l'heure du digital
Adapter et structurer la vente en réservation et à la réception
Accompagner les clients dans leur démarche d'achat
Identifier les opportunités de ventes additionnelles et croisées
Tisser un lien privilégié avec le client grâce au digital

La gestion des réclamations

La réclamation. Définition et caractéristiques
Les différentes étapes et mécanismes de l'insatisfaction
Le traitement des réclamations. Entrainements

Personnes concernées
Toute personne dont la mission est d'être au contact de la clientèle : Hôtesses d'accueil, Welcomer, Réceptionnistes, Agents de réservation, etc.

Pré requis : aucun

PEDAGOGIE

Le Formateur
Spécialiste de la réception en hôtellerie.

Moyens et pédagogie
Pédagogie innovante et interactive. Nombreux exemples concrets et cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant. Exercices en sous groupe. Jeux de rôle et simulations. Vidéo.

Un support complet est remis à chaque participant.

Intra entreprise France entière et International

Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne

2 jours

1 150 €

Réf : HR185