

# Le service au client voyageur

<b>Description</b>	<p>La connaissance de l'industrie du voyage et de ses produits est importante, mais elle ne suffit pas à assurer la pérennité et la croissance de l'entreprise. L'Ecole-club Migros vous propose une formation sur le service au client VOYAGEUR grâce à un partenariat avec l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA). Le niveau de satisfaction de la clientèle influence les décisions d'achat et la fidélisation. L'objectif de ce cours sur le service à la clientèle est de présenter les stratégies essentielles pour faire en sorte que le contact de première ligne avec le client constitue une expérience positive et mémorable.</p>
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le service à la clientèle dans l'industrie du voyage</li><li>• Communiquer avec les clients</li><li>• Service à la clientèle et technologie</li><li>• Réussir la fidélisation de la clientèle</li><li>• Gestion des clients difficiles</li><li>• Faire face au stress au travail</li></ul>
<b>Prérequis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bonnes connaissances du français écrit et oral, niveau B2-C1</li><li>• bonnes connaissances d'anglais</li><li>• bonnes connaissances de l'informatique (PC à la maison)</li></ul>
<b>Groupe cible</b>	<p>Les agents de voyage et les voyagistes ainsi que les agents de réservation et de la billetterie. Les agents de centres d'appels dans les domaines du voyage et du tourisme sont aussi ciblés.</p>
<b>Objectifs</b>	<p>Au terme de cette formation, vous aurez appris à expliquer pourquoi un bon service à la clientèle est important dans l'industrie du voyage, de définir le service à la clientèle comme élément fondamental du rôle du professionnel du voyage et d'énumérer les choses à faire et à ne pas faire lorsque vous servez un client dans différents contextes de communication. De plus, vous serez capable d'énoncer les avantages de fidéliser les clients et d'élaborer des stratégies à cette fin. Enfin, identifier les étapes et les méthodes pour réagir face aux clients mécontents et faire le lien entre la performance et le stress au travail ainsi que recommander des stratégies adaptées aux professionnels du voyage font aussi partis des objectifs de ce cours.</p>
<b>Méthodologie/Didactique</b>	<p>Jour Date Heure 1 Sam 09:00 - 12:30 et 13 :30 - 17h00 2 Ven 09:00 - 12:30 et 13 :30 - 17h00 3 Sam 09:00 - 12:30 et 13 :30 - 17h00</p>
<b>Attestation</b>	<p>Les participants dont les efforts sont couronnés de succès obtiennent un certificat délivré par l'association internationale du transport aérien IATA, reconnu dans le monde entier (une seule tentative d'examen est disponible pour ce cours).</p>
<b>Date</b>	sur demande / D_69549
<b>Durée</b>	Total 24.00 période(s)
<b>Ecolage</b>	CHF 720.00
<b>Lieu du cours</b>	Ecole-club Migros Balexert (en cours de planification)