



Le service au client voyageur

Description

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.

Contenu

- Le service à la clientèle dans l'industrie du voyage
- Communiquer avec les clients
- Service à la clientèle et technologie
- Réussir la fidélisation de la clientèle
- Gestion des clients difficiles
- Faire face au stress au travail

Prérequis

- bonnes connaissances du français écrit et oral, niveau B2-C1
- bonnes connaissances d'anglais
- bonnes connaissances de l'informatique (PC à la maison)

Groupe cible

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.

Objectifs

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.

Méthodologie/Didactique

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

Attestation

Les participants dont les efforts sont couronnés de succès obtiennent un certificat délivré par

Ecole-club Migros Genève

Tel. +41 58 568 80 00

Esplanade Pont-Rouge 2
1212 Grand-Lancy

ecoleclub.pont-rouge@migrosgeneve.ch
ecole-club.ch





Le service au client voyageur

l'association internationale du transport aérien IATA, reconnu dans le monde entier (une seule tentative d'examen est disponible pour ce cours).

Informations supplémentaires

L'école-club Migros Pont-rouge est le seul centre de formation Amadeus sur Genève. Les cours sont enseignés par Madame Michelle KOHLI. Les cours sont proposés en privé ou semi-privé (2 à 3 personnes), nous consulter pour les tarifs.

Date	sur demande / D_69549
Durée	Total 24.00 période(s)
Ecolage	CHF 720.00
Lieu du cours	Ecole-club Migros Genève (en cours de planification)

Ecole-club Migros Genève

Tel. +41 58 568 80 00

Esplanade Pont-Rouge 2
1212 Grand-Lancy

ecoleclub.pont-rouge@migrosgeneve.ch
ecole-club.ch

école-club

MIGROS