



AMÉLIORER LA RELATION CLIENT POUR LES PERSONNELS D'ÉTAGES ET D'ENTRETIEN

OBJECTIFS

Comprendre et anticiper les attentes et demandes du client.

Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent la clientèle.

Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de son entreprise.

Savoir gérer efficacement les situations difficiles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Parcours modulaire et personnalisé (durée, rythme, contenus)

TARIF

Consulter le Greta

DURÉE INDICATIVE

14 heures

CONTENU

Connaître les clients dans l'hôtellerie : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?

Identifier les différences entre la clientèle nationale et internationale.

Connaître les moteurs de la préférence client.

Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser le client.

Valoriser sa propre image et celle de son entreprise dans tous les contacts client.

Offrir une présence empathique à son client (écoute et réponse, discrétion, confidentialité).

Aborder les situations difficiles dans la relation client tout en gérant ses émotions et son stress.

EN ALTERNANCE

Non

Contacts

GRETA VIVA 5

Valence

37- 39 rue Barthélémy de Laffemas - BP 26

26000 Valence

RABBE Nancy

Tél : 04 75 82 37 90