

**tourism**  
academy

# L'EXCELLENCE DE SERVICE



Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, la qualité de l'accueil peut faire **la différence dans le développement de son activité touristique**.

**Réussir le premier contact et maîtriser les gestes commerciaux**, c'est garantir la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle, élément de base pour améliorer son image de marque et développer ses ventes.

Cette formation va vous permettre d'apprendre tout ce qu'il faut assimiler pour **assurer au client de vivre une expérience unique...** Mais aussi à utiliser **les techniques du profiling pour adapter son discours, à désamorcer les conflits et augmenter la satisfaction du client, à décoder ses besoins émotionnel ou encore, à mettre en place des " signatures de service "**, outil d'incarnation des valeurs d'une marque et de management d'une équipe d'accueil.

## NOS EXPERTS



...✦ **Aurélie Lataix sera votre guide vers l'excellence de service.** Un service de haute qualité qu'Aurélie a cultivé au sein d'Air France VIP et Concorde, avant de fonder sa société de conseils et de formations Attentive to Customer.

Elle accompagne désormais les grands noms du tourisme et du retail sur les chemins de l'expérience client.



## LE SAVIEZ-VOUS ?

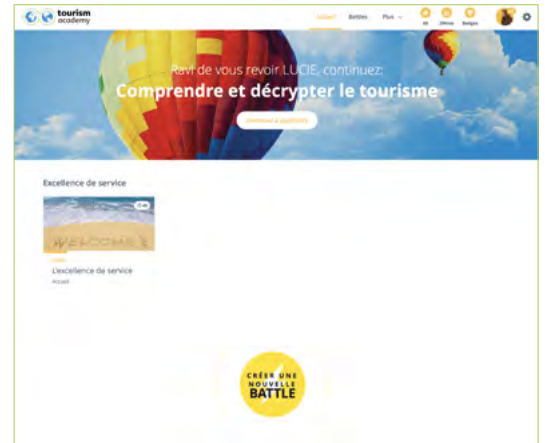
- ...✦ Les études sont formelles, la communication non verbale compte pour 55% dans la transmission d'un message. Il est donc primordial de soigner sa posture et son esthétisme !
- ...✦ Au téléphone, votre interlocuteur entend votre sourire dans le ton de votre voix. Plus vous travaillerez vos zygomatiques, plus vous charmerez vos clients !
- ...✦ La meilleure façon d'enchanter son client, c'est d'abord d'enchanter ses collaborateurs. Allez les managers, on change de posture et on adopte la symétrie des attitudes !
- ...✦ Pour séduire votre visiteur, il faut apprendre à décrypter ses besoins cachés. Travailler l'écoute active permet de se synchroniser avec les émotions de son client...



## DÉTAIL DE LA FORMATION

Passer de l'accueil à l'excellence de service, c'est assurer au client de vivre une expérience unique qu'il n'oubliera jamais.

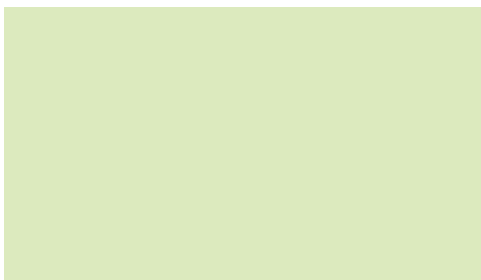
- 15 cours en vidéos
- 15 tutoriels à télécharger
- 120 quiz d'évaluation
- Des forums pour échanger entre apprenants
- Sur ordinateur, smartphone et tablette



## VOUS NE VERREZ PLUS LA FORMATION COMME AVANT

Avec **Tourism Academy**, la formation devient :

- **FACILE** / De courtes vidéos donnent accès à l'ensemble des cours
- **INNOVANTE** / L'acquisition du savoir se fait de façon interactive
- **LUDIQUE** / Des "battles" permettent de vous mesurer à vos pairs
- **ENGAGEANTE** / Des forums permettent l'échange des bonnes pratiques
- **STIMULANTE** / Vous gagnez des badges à chaque étape importante de votre parcours
- **MOTIVANTE** / Vous montez dans le classement au fur et à mesure de votre progression
- **VALORISANTE** / En validant les quiz d'un module vous devenez coach et à votre tour, vous pouvez aider les autres apprenants
- **PROFESSIONNALISANTE** / Vous montez en compétences et gagnez en employabilité



## NOS TARIFS

50 € HT / 60 € TTC par apprenant pour 1 cours en ligne en inscription individuelle.

Pour les entreprises de moins de 50 salariés, la formation "L'excellence de service" est intégralement prise en charge au titre des actions de branches FAFIH / Atout France.

Pour vos inscriptions en nombre, nos équipes sont à votre disposition pour vous présenter nos tarifs préférentiels et vous accompagner dans l'optimisation de la prise en charge de votre projet de formation.