

L'EXCELLENCE DE SERVICE



Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, l'attention portée au client ainsi qu'à la qualité de l'accueil et des services deviennent des leviers essentiels au développement de l'activité.

Pour vous accompagner vers l'enchantement du client, le cycle « Excellence de service » proposé par Tourism Academy est décliné en deux temps :

Maîtriser les fondamentaux de l'excellence : 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 votre discours, à décoder les besoins émotionnels de votre client et à augmenter sa satisfaction. Vous saurez également mettre en place des « signatures de service », outil d'incarnation des valeurs d'une marque et de management d'une équipe d'accueil.

Optimiser le parcours client : une formation pour apprendre à analyser toutes les étapes du parcours client, avant, pendant et après son séjour, afin de mettre en place les leviers de l'excellence de service. De la prise de réservation au check out en passant par la vente additionnelle, la gestion des litiges et même l'entretien de l'établissement, ce cours s'adresse à l'ensemble du personnel de l'établissement... car réussir le pari de l'excellence, c'est l'affaire de tous !

NOTRE EXPERT



...✦ 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.



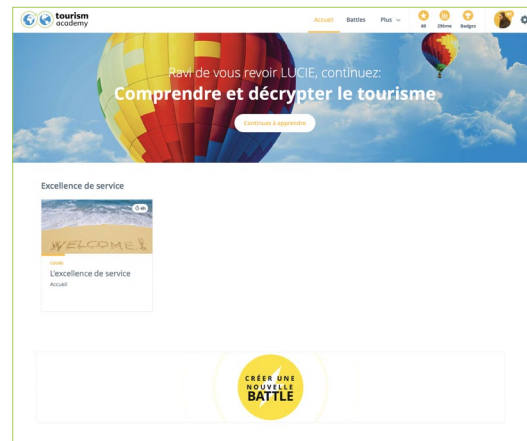
LE SAVIEZ-VOUS ?

- ...✦ 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 !
- ...✦ 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.
- ...✦ Vous proposez la vente d'activités pour les enfants ? Mettez-vous à leur hauteur pour ajuster la signalétique.
- ...✦ Pour désamorcer une situation de conflit, soyez empathique. Votre esprit bienveillant vous aidera à trouver des solutions.

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.

- Sur ordinateur, smartphone et tablette
- 26 cours en vidéos
- 26 tutoriels à télécharger
- 208 quiz d'évaluation
- Des forums pour échanger entre apprenants
- Une équipe de learning community managers pour vous accompagner



VOUS NE VERREZ PLUS LA FORMATION COMME AVANT

Avec les cours en ligne de Tourism Academy, la formation devient :

- FACILE** - De courtes vidéos et des pdf donnent accès à l'ensemble des cours
- INNOVANTE** - L'acquisition du savoir se fait de façon interactive, par le biais de quiz
- MOTIVANTE ET LUDIQUE** - Vous montez dans le classement au fur et à mesure de votre progression. Des « battles » permettent de vous mesurer à vos pairs
- ENGAGEANTE** - Des forums permettent l'échange des bonnes pratiques
- 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
- HUMAINE** - Notre équipe pédagogique suit votre progression, vous encourage et répond à vos questions tout au long de votre parcours



NOS TARIFS

160 € HT / 192 € TTC par apprenant pour les 2 formations en ligne (Maîtriser les fondamentaux de l'excellence, optimiser le parcours client) en inscription individuelle.

Nos formations sont éligibles à votre plan de développement des compétences.

Pour vos inscriptions en nombre, notre équipe est à votre disposition pour étudier votre projet au plus près de vos besoins, et vous accompagne dans l'ingénierie de financement de vos parcours de formations.