

Prendre des réservations par téléphone

AC/2010/009

Le 12 avril 2010 à Bagnoles de l'Orne

OBJECTIFS

- ⇒ Réussir la connexion
- ⇒ Prendre en charge et en considération les besoins du client
- ⇒ Assurer la continuité
- ⇒ Prendre congé.

PUBLIC

Hôtelliers restaurateurs

METHODES PEDAGOGIQUES

Questionnement, exposé, jeux de rôles, film et brochures.

EQUIPE PEDAGOGIQUE

Hervé MAUNOURY, Cabinet Top Hôtel

DATES ET LIEU

Le 12 avril 2010 à Bagnoles de l'Orne

TARIF

Contribution maximum demandée : 50 €

Le coût de la formation s'élève à 312 €. Il peut être pris en charge par votre fonds de formation (Agefos PME, AGEFICE, FAFIH, Uniformation, Afdas, Opcalia, VIVEA...). Si cette prise en charge est impossible ou insuffisante, la contribution de 50 € sera facturée.

Les déjeuners pourront être pris en commun mais restent à la charge de chaque participant.

PROGRAMME DETAILLE

- ⇒ Comprendre le fonctionnement d'un client au téléphone
 - Découverte des besoins théoriques d'un client.
- ⇒ Détecter les points forts et faibles d'une situation d'accueil, de vente et de conseil au téléphone
 - Ecoute d'enregistrements téléphoniques.
 - Etude des situations et analyse afin d'identifier les points positifs et négatifs.
- ⇒ Apprendre une méthode d'accueil et de ventes au téléphone (individuel et groupe)
 - Découverte et mise en application de la méthode qui se décompose en 5 parties : premier contact, découverte client, offre solution, ventes annexes et conclusion.
- ⇒ Emettre un appel commercial ou non
 - Définition de l'objectif de l'appel, programmation et passer les barrages.
- ⇒ La méthode de gestion des conflits
 - Savoir garder son sang froid et gérer une situation difficile.
 - Rétablir une communication positive.



PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS
DU TOURISME EN NORMANDIE



Prendre des réservations par téléphone

BULLETIN DE PRE-INSCRIPTION

AC/2010/009



L'établissement :

N° SIRET :

Adresse :

Code Postal |_|_|_|_| Ville :

N° de téléphone : N° de télécopie :

Email :

Nom et prénom du/des participant(s)	Statut

A quel fonds de formation cotisez-vous ?

- AGEFOS PME OPCALIA AFDAS UNIFORMATION
 AGEFICE FAFIH VIVEA
 AUTRE, précisez : _____

Bulletin de pré-inscription à retourner par courrier, fax ou e-mail au CLIC

Comité de Liaison InterConsulaire de Normandie
1 Rue René Cassin - St Contest - 14911 CAEN CEDEX 9
Tél : 02.31.54.40.05 - Fax : 02.31.54.40.00
Email : clic@basse-normandie.cci.fr - Site web : www.clic-tourisme-normandie.fr