

## Offrir un accueil de qualité à ses clients

### Objectifs

- Faire de l'accueil un des atouts indispensables de conquête et de fidélisation des clientèles des établissements touristiques
- Permettre aux professionnels du tourisme (chefs d'entreprise et salariés du secteur) de bien accueillir les différents types de clientèles

### Public visé

- Prestataires et offices de tourisme

### Nombre de participants par module

- 10/12 maximum

### Durée (en heures)

- 14 heures

### Programme

- L'environnement touristique et les variables d'attractivité de la destination
- Les attentes lourdes des consommateurs (besoins exprimés et désirs latents)
- Maîtriser avec succès l'accueil téléphonique
- Réussir l'accueil de ses clients sur site

### Méthodologie et Moyens pédagogiques

- Exposés assortis d'illustrations basées sur des cas concrets
- Critique constructive sur les situations analysées, témoignages et partage d'expériences
- Exercices pratiques personnalisés adaptés aux participants
- Fourniture de supports et d'outils opérationnels
- Evaluation en cours de formation et à l'issue de la formation