



Formation Accompagnement  
Conseil en **Tourisme**

### PROCHAINES SESSIONS...

#### A POITIERS



Mardi 07/06/2022 - 09h00-17h00  
Mardi 20/09/2022 - 09h00-17h00  
Lundi 03/10/2022 - 09h00 - 17h00

#### A DISTANCE



Vendredi 13/05/2022 - 09h00-17h00  
Lundi 10/10/2022 - 09h00-17h00  
jeudi 24/11/2022 - 09h00 - 17h00

## FORMATION : GESTION DE LA RELATION CLIENTS pour les pro du tourisme

### PUBLIC / PREREQUIS

Public : Tout acteur du tourisme ou porteur de projet touristique

Prérequis : Aucun

### DUREE & FORMAT DE LA FORMATION

7h00 - en présentiel (à Poitiers) ou en distanciel (Classes virtuelles synchrones via Zoom)

### OBJECTIFS

- Connaître les enjeux et les techniques d'un accueil de qualité
- Savoir optimiser la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle grâce à la relation client

### CONTENU DE LA FORMATION

- Identifier et connaître ses clients pour mieux répondre à leurs attentes
- Maîtriser les savoir-faire et savoir-être pour un accueil professionnel ; les principes de l'écoute active.
- L'adaptabilité : une compétence-clé.
- Comment optimiser la satisfaction de sa clientèle grâce aux données ?
- Savoir évaluer la qualité de son accueil via des indicateurs performants et adaptés
- Gérer les insatisfactions et faire de son client un véritable ambassadeur de sa marque ou de son territoire

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Exercices / travail en sous-groupes
- Quiz
- Partage d'expérience / témoignages

### COÛT DE LA FORMATION

En présentiel : 350 € TTC / participant ; En distanciel : 245 € TTC / participant

⇒ **Prise en charge possible par votre OPCO**

### SANCTION DE FORMATION

Attestation remise en fin de formation.

### EFFECTIF DE LA FORMATION

Minimum 5 - Maximum 15 participants par session

### ACCESSIBILITE

Chaque situation de handicap est singulière. N'hésitez pas à nous contacter pour étudier l'adaptabilité de cette formation.

**Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de cette formation !**

C'FACT, département conseil  
et formation de **Cyèle Evasion**

95 impasse de la Touche  
86800 Savigny l'Evescault

laetitia.varenne@cybele-evasion.com  
Tél : 09 51 11 64 86 / 06 72 62 52 76