

ENTRETENIR LA RELATION CLIENT

Parcours éligible aux actions de branche Akto Fafih

Aujourd'hui plus que jamais, **l'attention portée au client** et la **qualité de service** sont des leviers essentiels pour le **développement de votre activité !**

Oui, mais comment... Convaincre son équipe d'adopter une posture d'accueil ouverte mais respectueuse des codes de l'hospitalité ? Désamorcer les conflits qui s'installent malgré tout ? Fédérer et motiver une équipe d'accueil chahutée par des conditions de travail compliquées ?

Le parcours **Entretien la relation client** by Tourism Academy propose 3 modules de formation 100% en ligne et en réseau, **courts, ludiques et interactifs** pour apprendre (ou perfectionner) **les techniques pour séduire, satisfaire et fidéliser ses clients.**



L'excellence de service

Réviser les fondamentaux d'un accueil 100% qualité et devancer les attentes pour combler l'émotionnel des clients.



Le parcours client

Se mettre dans la peau du client pour corriger les irritants et mettre en place les leviers de l'excellence.



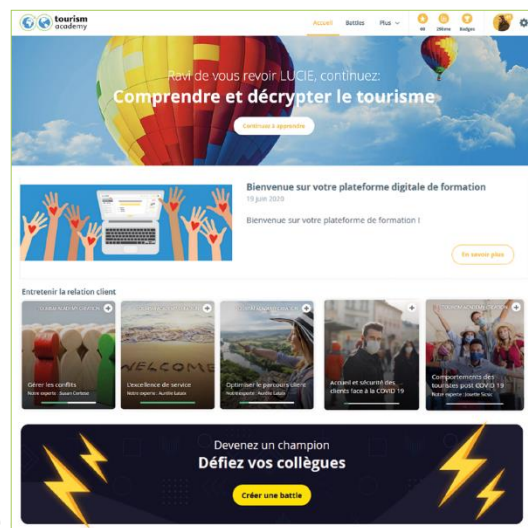
La gestion des conflits

Raisonner ses émotions, gérer son stress, mieux écouter pour éviter les conflits... ou les apaiser.



DÉTAIL DE LA FORMATION

- Sur ordinateur, smartphone ou tablette
- 41 cours tutoriels vidéos
- 41 cours à télécharger quiz d'évaluation
- 650 quiz d'évaluation
- Des forums pour échanger entre apprenants
- Une équipe à votre écoute qui vous accompagne au quotidien
- Des rapports statistiques réguliers sur la progression de votre



FORMEZ-VOUS DEPUIS VOTRE ETABLISSEMENT, QUAND VOUS LE DÉCIDEZ

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

- **FACILE** - 24h / 24, 7 jours / 7 : vous choisissez le moment où vous vous formez et progressez à votre rythme
- **INNOVANTE** - L'acquisition du savoir se fait de façon interactive, par le biais de courtes vidéos et de quiz
- **MOTIVANTE ET LUDIQUE** - Vous montez dans le classement au fur et à mesure de votre progression.
- Des « battles » vous permettent de réviser de façon ludique
- **ENGAGEANTE** - Des forums permettent l'échange des bonnes pratiques
- **VALORISANTE** - Certificats et badges viennent enrichir votre CV
- **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

360 € HT / 432 € TTC par apprenant pour le parcours « Entretenir la relation client » .

Nos formations sont éligibles à votre plan de développement des compétences et au FNE Formation et aux actions de branche Akto (pour les adhérents de l'HCR).

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.