ONLINE TRAINING
EXPLORATEUR
DE LA
DEMANDE
CLIENT
Authentis
Tourisme, Conseil & Formation
Offices de Tourisme 73
SAVOIE MONT BLANC

Explorateur de la demande

Explorateur de la demande

La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

❑ Très satisfaisant ❑ Satisfaisant ❑ Insatisfaisant ❑ Très insatisfaisant ❑ Non Mesuré
Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9

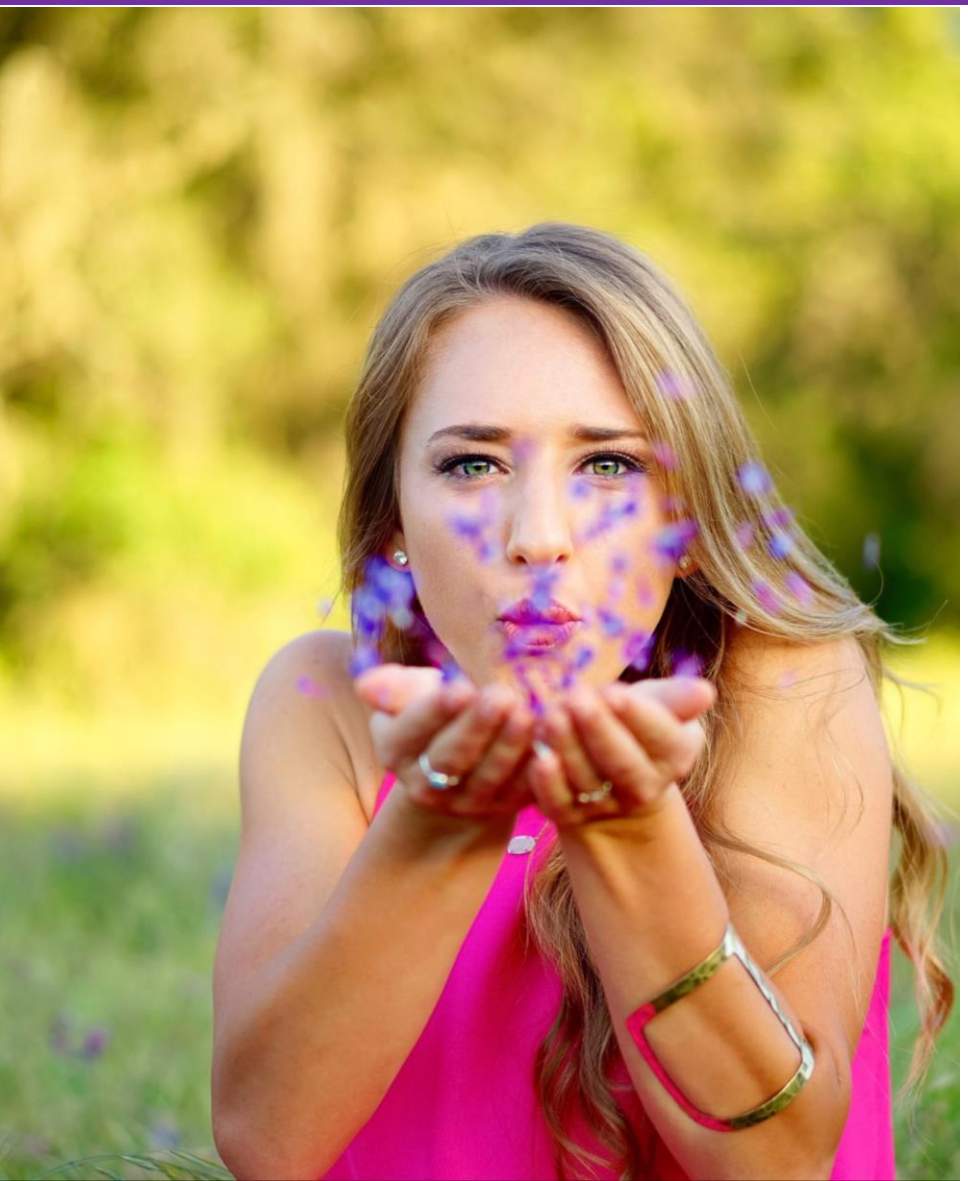
La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise

❑ Oui ❑ Non ❑ Non Mesuré
Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9

Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée

❑ Oui ❑ Non ❑ Non Mesuré
Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9

Le programme



1. Rappel des étapes d'accueil
2. Techniques d'écoute efficace
3. Mise en situation
4. Questions / réponses

1. LES ETAPES DE L'ACCUEIL

1. LES ETAPES DE L'ACCUEIL

1. Saluer le client dès son entrée dans l'OT.

2. Accueillir le client avec le sourire.

3. Entamer le dialogue avec un mot d'accueil - ne pas se contenter de dire « Bonjour » mais « Bonjour Madame – Monsieur… »

4. Si vous êtes occupés , montrer au client, par un geste de la tête et un sourire que vous avez bien noté sa présence.

5. Montrer sa disponibilité afin de proposer son aide.

6. Donner la priorité au visiteur et cesser tout travail administratif.

1. LES ETAPES DE L'ACCUEIL

7. Ne pas entretenir de conversations personnelles devant le client. (au téléphone – avec des collègues)

8. Avoir une intonation chaleureuse – faire preuve de courtoisie et d'amabilité.

9. Ne pas boire ou se restaurer au comptoir – ne pas mâcher de chewing-gum !

10. Bien écouter le client afin de mieux cibler ses attentes et d'y répondre de manière pertinente.

11. Reformuler sa demande

12. Ne pas utiliser un vocabulaire négatif (de mots noir)

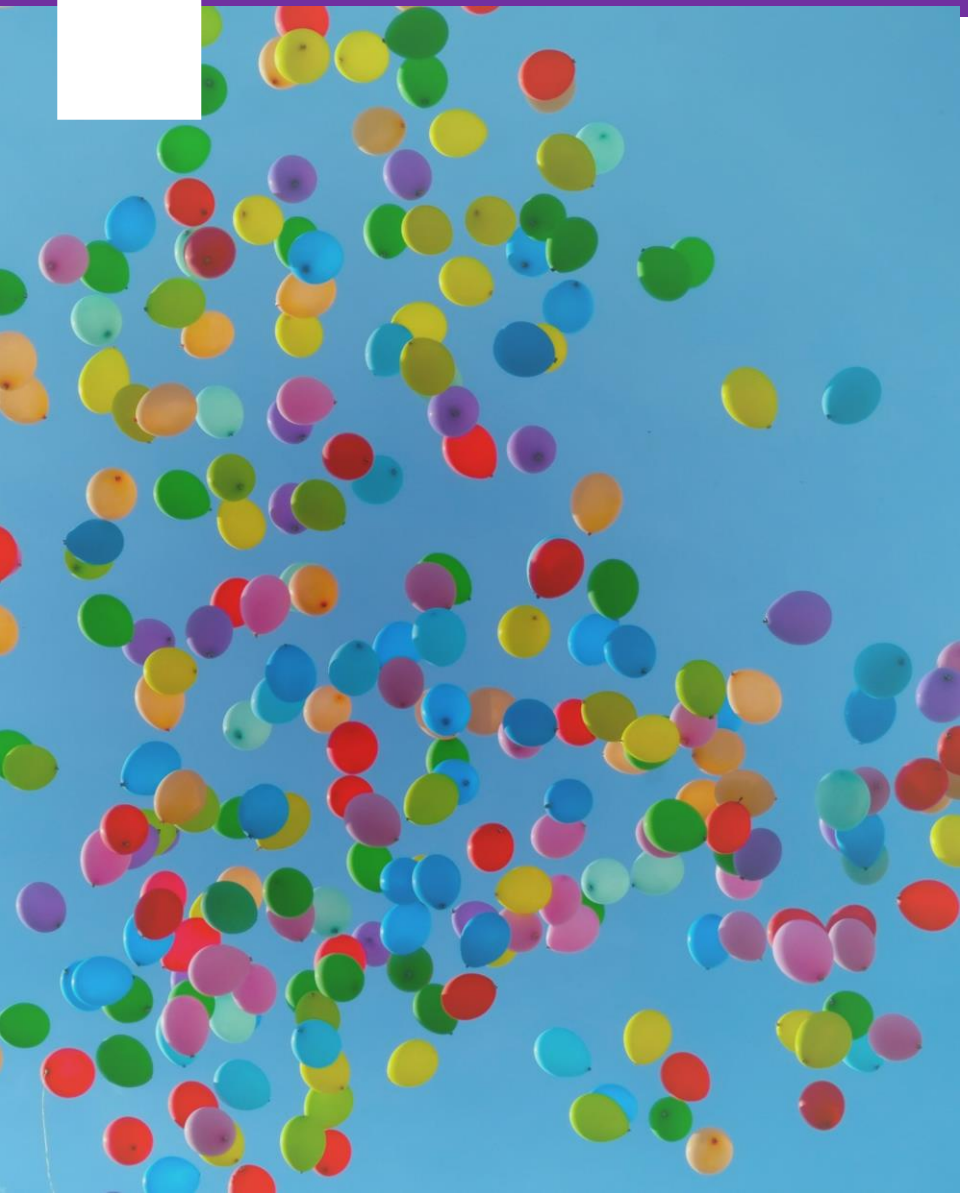
1. LES ETAPES DE L'ACCUEIL

Zoom les mots « noirs »

Lorsque vous parlez, vous utilisez des mots qui ont un impact significatif sur l'attitude de votre interlocuteur. En effet un mot positif (mot fort) sera d'autant plus rassurant qu'un mot négatif (noir) et cela peut grandement changer le message.

C'est impossible / Pas possible
N'ayez aucune crainte
Ne vous inquiétez pas
Aucun problème / Pas de problème
Pas de souci
*Oui…**Mais**, non…**Mais**,*

1. LES ETAPES DE L'ACCUEIL



13. Remettre la documentation appropriée et si possible la présenter / commenter

14. Elargir la demande et proposer des activités/ commerces …susceptibles de l'intéresser.

15. Clore le dialogue de manière avenante en remerciant le client de sa visite – en lui souhaitant un agréable séjour, en l'invitant à revenir et bien sûr en lui proposant de s'exprimer sur sa satisfaction à l'égard de vos services.

2. TECHNIQUES D'ECOUTE EFFICACE

2. TECHNIQUES D'ECOUTE EFFICACE

Poser des questions

TYPES DE QUESTIONS	COMMENTAIRES
Questions fermées	2 réponses : oui – non Utiles si l'on veut une réponse sans développement . Ne pas les enchaîner pour éviter l'effet interrogatoire
Questions ouvertes	Laissent toute liberté à l'interlocuteur qui se dévoile plus facilement Comment : par QQOQCCP (qui, quand, où, quoi, combien, comment, pourquoi)

2. TECHNIQUES D'ECOUTE EFFICACE

Poser des questions

Ce qu'il faut savoir?

- Qui sont-ils: famille , âge enfants, groupe …
- Comment se déplacent-ils : véhiculer, transport en commun
- Où sont-ils logés : sur la commune, dans la famille, pas encore de logement
- Qu'est ce qu'ils aiment faire : sport, culture, découverte ….
- Et enfin, faites préciser les mots notamment : activités et animations

2. TECHNIQUES D'ECOUTE EFFICACE

Reformuler

Reformuler, ce n'est pas répéter machinalement, c'est reprendre ce qui vient d'être dit :

en plus court ➦ RESUMER
en plus structuré ➦ CLASSER
en centrant sur l'essentiel ➦ SES MOTS CLES

Comment et quand reformuler ?

- rapidement (problème de perception consciente limitée)
- quand notre interlocuteur reprend son souffle
- en se synchronisant à sa posture et sa gestuelle
- en commençant par :

« en somme ... », « si je vous ai bien compris ... », « autrement dit .... », « pour être sûr que nous nous comprenions bien ... »

3. « MISE EN SITUATION »

4. ECHANGES
Questions / Réponses

Offices de Tourisme 73
SAVOIE MONT BLANC

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Authentis
Animateurs de vos Ambitions

101 avenue de Cannes – 06580 PEGOMAS
contact@authentis.net
09.77.92.16.69

Votre contact : Audrey Assemat

06 AVRIL 2020