



VOUS PERDEZ COMBIEN DE CLIENTS CHAQUE ANNÉE ALORS QU'IL AURAIT ÉTÉ SI FACILE DE LES GARDER ?

L'expérience montre qu'un client mécontent des services d'un restaurant ou d'un hôtel en parlera à 13 autres personnes en moyenne.

Dans cette période de difficultés économiques croissantes, votre établissement peut-il se permettre de ne pas prendre des mesures destinées à protéger sa réputation et à garder sa clientèle internationale?

UN PROGRAMME INNOVATEUR

Cambridge Training a mis au point un programme innovateur qui renforcera la capacité de vos collaborateurs à vraiment comprendre vos clients étrangers "difficiles" aussi bien sur le plan linguistique que culturel, et leur permettra ainsi de gérer les plaintes avec une plus grande efficacité.



POUR LA MODESTE SOMME DE €195* POUR UN ATELIER D'UNE JOURNÉE, CHAQUE PARTICIPANT APPRENDRA

- Des techniques éprouvées permettant de transformer une plainte en un compliment pour votre restaurant ou votre hôtel.
- Le moyen de calmer rapidement un client en colère avant que la situation ne dégénère.
- Les tournures de phrase et les gestes appropriés pour gérer les situations difficiles auxquelles vos équipes sont confrontées.
- Les choses "à faire et à ne pas faire" en fonction de la nationalité et de la culture de vos clients.
- La maîtrise de soi et la confiance nécessaires pour pouvoir gérer une relation client quelles que soient les circonstances et les difficultés.



DE PLUS

L'atelier vise à mettre en place des procédures pour inciter vos équipes à vous faire remonter les incidents avec les solutions appropriées, afin d'éviter que ce type de problème ne se renouvelle.

VOICI COMMENT L'ATELIER FONCTIONNE

LE FORMATEUR PRINCIPAL: M. ANDREW STREETER

Andrew est Australien et habite en France depuis 10 ans. Il bénéficie de plus de 20 ans d'expérience professionnelle dans le secteur hôtelier et de tourisme, aussi bien en tant que commercial que formateur, à l'international et en France. Il a eu de nombreux postes de responsabilité clients, il a géré des équipes de service clients et il a aussi été actif dans la formation.



Andrew décrit sa philosophie comme suit: *"chaque contact avec un client doit être une expérience satisfaisante et enrichissante qui soit*

confirme la validité de nos méthodes, soit nous montre comment il faut les adapter et les améliorer à l'avenir."

QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE?

Vous désignez les collaborateurs qui vont bénéficier de cette formation. L'atelier est destiné à tous vos employés qui ont des contacts réguliers en anglais avec des clients étrangers. Il est souhaitable d'avoir un niveau d'anglais au moins pré-intermédiaire pour participer **

- Andrew effectue un audit complet des tâches remplies par les participants et des difficultés auxquelles ils se trouvent confrontés; il tient compte des priorités de la direction et du contexte spécifique de votre hôtel ou restaurant
- Ensuite l'atelier est préparé en fonction des besoins précis et des priorités de votre établissement, de son management et de ses employés, dans le contexte spécifique de son activité

L'ATELIER

Se déroule sur une séance d'une journée. L'atelier est intensif, totalement pratique en termes d'orientation et se divise en plusieurs activités:

- Apprentissage des techniques les plus efficaces, les impératifs en face d'un client, et la sensibilisation à ce qu'il ne faut jamais faire, et pourquoi
- Jeux de rôles permettant de perfectionner les techniques utilisées par les participants pour calmer les clients et éviter des situations aux conséquences négatives
- Acquisition des expressions et du langage nécessaires pour assurer une communication mesurée et polie avec les clients quelles que soient les pressions et les provocations

UN MOT SUR CAMBRIDGE TRAINING INSTITUTE (CTI)

CTI est une société de conseil et de formation spécialisée dans le développement des compétences en matière de communication pour ceux qui travaillent dans un environnement international. Notre équipe multilingue et multiculturelle a formé des centaines de stagiaires dans le secteur hôtelier et de loisir en Île de France, et nous bénéficions d'une réputation inégalée dans ce domaine.



POUR EN SAVOIR PLUS

Contacter:

Aurélie Mendez par téléphone au 06 17 67 55 07, ou par email à amendez@cambridge-training.com.



CAMBRIDGE TRAINING INSTITUTE

Profit from our experience

** Coût par stagiaire dans un atelier intra entreprise de huit participants. Participation individuelle également possible sur une base inter-entreprise*

*** Des stagiaires ayant un niveau inférieur peuvent être acceptés sur demande, et l'atelier peut être en Français en cas de besoin*