

FCCA Front line & Customer Service training

Axes principaux du programme :

- À propos de l'industrie des croisières et mieux comprendre l'importance de l'industrie touristique et du secteur des croisières en particulier, et ce que cela signifie pour les premières lignes et les personnes qui accueillent.
- Les compétences et les connaissances nécessaires pour offrir aux clients une excellente expérience, en s'engageant avec eux et en étant en mesure de leur transmettre le meilleur de ce que la destination a à offrir.
- Comprendre comment approcher les clients et comment dépasser leurs attentes.
- Les types d'informations que les clients recherchent lorsqu'ils sont dans une destination lorsqu'ils accueillent des familles et des groupes.
- Quelle impression durable on peut faire de la réputation de la destination dans son ensemble.
- Comment gérer la pression et les situations stressantes.
- Comment minimiser les risques et dépasser les attentes des clients.
- Comment gérer les invités difficiles, résoudre les problèmes, et les invités qui ont pu avoir une mauvaise expérience dans la destination.
- Comment transformer l'expérience d'un client peut affecter les taux de satisfaction pour l'ensemble de la destination.
- Comment être conscient des différences culturelles qui peuvent exister entre les invités et comment être respectueux de toutes les cultures tout en partageant leur propre culture.
- Discussions autour des défis de votre destination particulière et de la recherche de solutions.

Modalités pratiques de la formation :

- Durée de la formation : 6 heures – 19 novembre 2019
- Horaires : 09h à 12h – 13h à 16h
- Tarif : 10 000 xpf / personne + petit déjeuner inclus

Tarifification (par personne) : 10.000 xpf

Signature du client
Avec mention « Bon pour accord »

Vanessa EYMARD TIAIPOI
Directrice du Pôle formation