Organisation d'évènements
séjour groupe, séminaires…

OBJECTIFS

- Savoir comment organiser un évènement sans omettre de détails importants
- Acquérir ou revoir les notions et techniques essentielles pour l'élaboration d'un programme de séjour client groupes et assurer la satisfaction client et exploitation

PROGRAMME

Les clés d'un évènement réussi
L'intérêt du suivi du dossier client et la transmission d'information
Organisation et préparation day to day : briefings, réunions, visite, entretiens
Les délais de préparation requis opérationnellement
Sensibiliser le client à l'organisation
Les actions à éviter et celles à privilégier

Savoir orienter les décisions et organiser au mieux
Les questions à éviter ou privilégier
L'intérêt d'identifier les forces et faiblesses de votre lieu
La quête d'une posture commerciale efficiente
La fiche de planification
Comment rassurer le client par le détail
La satisfaction client

Adopter les bons styles de management client
L'adoption d'une approche différente en fonction des personnes
Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
Choisir sa posture

Bien communiquer avec les mots
La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis

Bien communiquer avec les gestes
L'importance de la communication au-delà des paroles
Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

Parvenir à s'affirmer
Les 3 comportements à éviter absolument face aux clients
Traiter l'objection du client : La technique bienveillante pour recadrer ou exprimer un désaccord

Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits clients
Les stratégies de gestion des situations tendues
Les modes de traitements adéquats

DUREE

2 jours

PUBLIC

Conference planner, commerciaux secteur évènementiel, manager banquet, manager opérationnelles lieux de réception et hôtels

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Exposés théoriques.
Travaux de recherche avec débats.
Témoignages et partages d'expériences.
Ateliers de simulation et mises en situation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc…

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©

Tél. 09 51 08 96 14 – 06 63 58 49 30 www.cqfd-formation.fr contact@cqfd-formation.fr