

LA METHODE

Nous proposons d'aider les entreprises à élaborer une véritable stratégie en matière d'accueil et de relation client à partir d'un travail partagé entre la direction générale, l'encadrement, les équipes et les consultants qui accompagnent le projet. Les démarches sont simples et impliquent chaque salarié et sous traitant. L'accueil et la relation client deviennent ainsi un véritable projet d'entreprise dont les composantes fondamentales font partie intégrante des entretiens d'évaluation et de la mission de chacun.

L'implication de la direction générale sera soutenue par la mise en place d'outils d'analyse internes et externes qui sont conçus comme une aide précieuse en matière de management pour les cadres et l'encadrement intermédiaire.

La charte de l'accueil et de la relation client qui est le « fil rouge » de la démarche peut être le préalable à la mise en place d'une éventuelle certification de service. PB Conseil accompagne l'entreprise tout au long du processus, forme les équipes de permanents et de saisonniers, élabore les outils d'analyse internes destinés à l'encadrement intermédiaire.

PB Conseil réalise de façon périodique une analyse externe à partir d'entretiens individuels et d'observations sur le terrain croisés avec les analyses et les remarques d'un visiteur mystère.

Une synthèse périodique est portée à la connaissance des équipes sous la forme d'une présentation imagée qui stimulera la compétition interne entre services.



**FAIRE DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL
ET DE LA RELATION CLIENT
UNE VALEUR FONDAMENTALE DE L'ENTREPRISE**

CLUBS DE VACANCES ET DE LOISIRS

REMONTÉES MÉCANIQUES

STATIONS TOURISTIQUES

CENTRES D'HÉBERGEMENT

CHAINES THERMALES

MAGASINS DE SPORT

ECOLES DE SKI

OFFICES DE TOURISME



ACCUEIL ET CAISSE

- Bien accueillir le client
- La relation avec le client dans le tourisme
- Pratiquer l'écoute active
- Bien maîtriser les langages
- Connaître les bases de l'anglais commercial
- Bien communiquer
- Bien accueillir au téléphone
- Savoir gérer les situations conflictuelles
- Savoir gérer le stress

MANAGEMENT

- Comment analyser le potentiel humain de son équipe
- Donner du sens à son action
- Utiliser l'Analyse Transactionnelle
- Détermination et réussite de ses objectifs
- Organiser et gérer son temps
- Ressorts de la motivation
- La délégation
- Faciliter l'employabilité de son équipe
- L'entretien individuel
- Mener des réunions efficaces
- Accompagner le changement
- L'intégration des jeunes dans l'entreprise
- Bien recruter ses collaborateurs
- Intégrer les nouveaux entrants
- Devenir manager coach de son équipe
- Diriger ses anciens collègues

DEMARCHE QUALITÉ

- Initiation à la démarche qualité
- Mettre en place la démarche qualité
- La gestion documentaire
- La relation client
- Préparation à la certification
- Préparer les contrôles et les audits

TECHNIQUES DEVENTE

- Bien vendre et améliorer ses performances
- Bases des techniques de vente
- La vente additionnelle
- Réussir et améliorer ses ventes



ANALYSE DIAGNOSTIQUE

- Analyse de situation par observations et interviews
- Préconisations et plan d'action

ELABORATION D'UNE CHARTE DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION CLIENT

- Stratégie d'entreprise en matière de relation client
- Processus relationnel
- Processus technologique
- Efficacité personnelle

ELABORATION DES OUTILS D'ANALYSE ET DE SUM

- **Analyse interne**
 - Savoir faire
 - Comportements
 - Observation de la relation client
 - T.A.M. (Tableau d'analyse Manager)
 - Synthèse mensuelle
- **Analyse externe**
 - Client mystère
 - Entretiens individuels
 - Rapport de synthèse mensuel

MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE FORMATION

- Formation de l'encadrement
- Formation des équipes
- Formation des tuteurs

SUMI DU PROCESSUS

- Analyse externe récurrente
- Evaluation périodique