

USEC2B - Gestion de la relation client

Présentation

Prérequis

Elèves de la promotion du CP "Conducteur grand tourisme accompagnateur"

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les fondamentaux de la gestion relation client

Compétences

Etre capable d'animer en toutes circonstances un groupe de touristes.

Programme

Contenu

- Les besoins et motivation des voyageurs, les profils de clientèle et leur typologie.
- Les comportements de contribution à la valorisation de la qualité du voyage (présentation physique, écoute des attentes, aide au chargement et déchargement des bagages).
- Identifier et traiter les comportements gênants ou indésirables (désamorçage avant seuil critique, négociation, etc.).
- La gestion des incidents, litiges ou réclamations.

Description des modalités de validation

- Examen.

Mis à jour le 21-06-2019



Code : USEC2B

Unité spécifique de type cours

2 crédits

Responsabilité nationale :

EPN11 - Territoires / Bertrand
REAU

Contact national :

Cnam Pays de la Loire

02 41 66 10 66

Jean Christophe BRANGER

[jc.branger@cnam-
paysdelaloire.fr](mailto:jc.branger@cnam-paysdelaloire.fr)