

USEC34 - Faire de chaque salarié un acteur clef de l'hospitalité

Présentation

Objectifs pédagogiques

Gérer la relation client et la qualité de service

Programme

Contenu

Hospitalité et relation client

Quelques idées sur l'hospitalité et la relation client (CRM)

Etude de cas : Hôtellerie et CRM

Mise en situation n°1

Etude de cas : Grands magasins et CRM

Mise en situation n°2

Etude de cas : Musées et CRM

Hospitalité et qualité de service

Témoigner de son sens de l'hospitalité

Mise en situation n°3

Conseiller sur-mesure

Mise en situation n°4

Mis à jour le 21-06-2019



Code : USEC34

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale :

EPN11 - Territoires / Bertrand
REAU

Contact national :

EPN11 Tourisme Certificat

EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté
75003 Paris

certificats.tourisme@lecnam.net