

L'activité du conducteur tourisme ou grand tourisme

Comment améliorer l'accueil, la communication et fidéliser la clientèle

Dans le monde du tourisme par autocar, la crise économique incite de nombreux opérateurs transport à s'interroger sur la maîtrise et l'amélioration de leurs prestations de service en sus du transport. En effet, ils pressentent que la compétition dans les activités de tourisme et grand tourisme va être de plus en plus vive et se jouera sur la qualité. Maintenir sans aléa et à un haut niveau la satisfaction des clients, est maintenant au cœur des enjeux du développement touristique. Quelques opérateurs ont acquis une pratique et mettent en œuvre des actions systématiques dans ce domaine.

Pour sa part, le ministère du Tourisme a engagé des actions en matière juridique en créant un cadre de régime unique pour tout opérateur souhaitant commercialiser des produits touristiques. La cible est très large et accentue la concurrence. Ce nouveau paysage réglementaire et concurrentiel requiert une attention plus soutenue au regard des ambassadeurs que sont les conducteurs. Ces derniers devront poursuivre leur mission d'accueil voire renforcer leur connaissance en matière d'organisation et de communication, notamment par le truchement d'actions de formation à la performance commerciale et la qualité de service.



Type de formation

 **Présentiel**

 **2 jours**
14h présentiel

Objectifs de la formation

- Engager les conducteurs à confronter et renouveler leurs connaissances en matière d'information et de communication commerciale
- Structurer les méthodes d'accueil et savoir évaluer ses points forts et sensibles en vue de participer aux transformations et aux évolutions économiques, réglementaires, sociales et sanitaires de l'activité tourisme

Résultats escomptés

- Engager les conducteurs tourisme et grand tourisme à participer aux évolutions d'ordre sociétal et à créer de nouvelles valeurs au vu des exigences des clients
- Participer à la création de nouveaux concepts voire de valeurs novatrices en matière de tourisme individuel ou de groupe
- Développer de nouvelles relations commerciales et humaines avec la clientèle en compte pour gagner de nouvelles parts de marché

Public cible

- Tout conducteur qui exerce une fonction d'accueil et de communication commerciale dans le cadre d'un service de transport occasionnel ou de tourisme par autocar

Programme pédagogique

1. La communication et l'information

- La relation client et conducteur
- La relation chef de groupe et conducteur

2. Le schéma général de la communication

- Les principes de base orientés autour du geste, de l'intonation et des mots

3. La gestion de la demande d'information du client

- Savoir écouter
- Saisir l'importance du message
- Traiter le message dans un temps imparti
- Restituer l'information

4. Les types de personnalité

- Caractéristiques de la personnalité des clients
- Analyse de la personnalité des clients
- Attitudes à adopter par le conducteur tourisme

5. Les canaux de communication

- L'organisation de la communication (lieu, espace ...)

6. Le traitement des objections et la gestion des conflits au cours du voyage ou séjour

- Nature et cause : la cause et les différentes catégories d'objections, cas de conflits récurrents
- La réponse : les attitudes du conducteur et les techniques de « réfutation »

7. Comment conclure

- Les techniques de conclusion
- La perception de signaux de mécontentement ou d'insatisfaction

8. Les points clés de son organisation

- Le public cible
- L'itinéraire
- Le véhicule
- Le billet collectif, l'ordre de mission
- La connaissance de la destination
- La gestion de la sécurité sanitaire
- L'application de la réglementation nationale et européenne

Animation par un consultant – formateur expérimenté en techniques de communication – d'accueil et doté d'une expérience confirmée en transport de voyageurs en accompagnement de groupes.

Formation en présentiel

- Remise d'un kit pédagogique composé d'un référentiel de compétences des conducteurs et d'un guide d'auto-diagnostic
- Cas pratiques corrigés,
- Quiz, analyse de vidéos,
- Mise en situation professionnelle, étude de cas



Parlez-nous de votre projet !

Claude vous aiguillera vers la formation la plus adaptée à vos besoins