

À l'issue de la formation vous obtiendrez les compétences :

- Savoir présenter aux clients les services de l'entreprise
- Converser au téléphone
- Épeler les noms propres, lire les numéros de téléphone
- Prendre et donner les informations relatives à une commande ou une réservation
- S'assurer de la compréhension du message par l'interlocuteur
- Reformuler la commande du client
- Expliquer les modalités de réservation, de règlement (acompte, facturation)
- Accueillir le client en anglais,
- Effectuer une réservation hôtelière
- Préciser les modalités d'arrivée et de départ
- Expliquer le versement d'arrhes et de cautions
- Présenter les différentes modalités de paiement
- Gérer les réclamations
- Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'entreprise
- Fournir au client des informations pratiques afin de l'aider à organiser son séjour
- Maîtriser le vocabulaire de l'argumentation commerciale traitée à l'oral

Infos Pratiques

Formation accessible avec un diplôme de niveau IV

Lieu de formation: Abymes

**Renseignements au
GRETA : 0590 83 43 28**