

Formation des agents de clientèle, membres d'équipage, agents de réservation, et tout personnel étant en contact direct avec les passagers.

Durée 21 heures

Lieu chez le client ou par visioconférence

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Obtenir les connaissances nécessaires aux services à la clientèle
- Comprendre et répondre aux attentes des passagers
- Améliorer les compétences du personnel.

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

- Les qualités professionnelles du service client
- Les règles de la communication non-verbale
- Les règles de la communication verbale
- Accueillir un passager
- Converser par téléphone
- Prendre un message
- Les choses à faire et à ne pas faire
- Rappels pour des réponses polies et courtoises
- Faire face à un client mécontent
- Régler le problème du client
- La consultation et le suivi des historiques
- Le droit des passagers selon la réglementation de l'OACI