



Vânzări & Customer Service în turism

Planificare curs

CARMINA NITESCU | TRAINER



Agendă | Ziua 1

TRAININGUL DIN ZIUA 1 CUPRINDE URMATOARELE

1

Ce înseamnă „vânzare“?

2

Primul contact cu clientul. Dezvoltarea relației cu acesta.

Cum intri în contact cu clientul și cum interacționezi cu acesta?
Criterii de luat în calcul când ai de-a face cu un client nou sau un client vechi.
Diferențe.

3

Identificarea nevoilor clientului și recomandarea de produse și servicii conform acestora

Metode de identificare a nevoilor clientului
Criterii pentru realizarea recomandărilor și ofertării

Agendă | Ziua 1

TRAININGUL DIN ZIUA 1 CUPRINDE URMATOARELE

4

Depasirea obiectiilor ridicate de client

ce il face pe client sa aiba obiectii?
caracteristici, avantaje sau beneficii?

5

Inchiderea Vanzarii

criterii de luare a deciziei de cumparare
metode de a inchide o vanzare
inchiderea vanzarii” versus “ofertarea fara rezultat”

Agendă | Ziua 2

TRAININGUL DIN ZIUA 2 CUPRINDE URMATOARELE

- 1 **Exercitii practice cu toata grupa (simulare vanzari)**
- 2 **Customer service in turism**
ce inseamna customer service?
ce inseamna serviciu de calitate?
pasi de urmat in customer service
- 3 **Crucial de rezolvat: reclamatiiile**
reclamatia este un “cadou”
proceduri de rezolvare a reclamatiiilor
exemple de reclamatii si rezolvarea lor (exercitiu practic)
reguli de aur in gestionarea reclamatiei

Agendă | Ziua 3

TRAININGUL DIN ZIUA 3 CUPRINDE URMATOARELE

1

Fidelizarea Clientilor

2

Definitie, beneficii, metode prin care determini clientul sa revina
ce inseamna “fidelizare” si cand putem considera ca un client este fidel?
de ce este important pentru un hotel(grup de hoteluri) sa isi fidelizeze clientii?
metode prin care sa determini clientul sa revina versus metode de atragere
clienti noi

3

Cultura Serviciilor Superioare

CARMINA NITESCU



+4 0745 310 811



carmina@turismmarket.com



www.TurismMarket.com

www.CarminaNitescu.ro

www.TravelwithaSmile.net

