

AU TELEPHONE

Le contact téléphonique est souvent le premier contact "réel" que vous aurez avec votre client. La qualité de vos réponses joue un rôle majeur dans la concrétisation ou non d'une vente et dans l'image de marque de votre établissement : Répondez avec précision et courtoisie, rassurez si besoin et reformulez chaque demande...

Tour de table des bonnes pratiques avec la grille Qualité Tourisme

AVANT LA DISCUSSION



- L'appel doit aboutir au bout de 5 sonneries maximum soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur.
- Si la conversation est mise en attente, celle-ci ne doit pas excéder 1 minute. Remerciez en reprenant la ligne.
- En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique avec courtoisie. Le répondeur reprend le nom du camping mais aussi les horaires d'ouverture.



Pensez à traduire votre répondeur et votre pré-décroché dans au minimum une langue étrangère !



PENDANT LA DISCUSSION

- L'agent d'accueil annonce le nom du camping et fait preuve de politesse, de courtoisie et d'assurance (fluidité, pas d'hésitation sur les réponses données).
- Les informations données sont précises et répondent clairement à la demande.

- Les éléments essentiels au séjour sont précisés avec le client : Nom, nombre de personnes, tarif, durée du séjour, dates et heures d'arrivée et de départ, mail...
- Si le camping est complet, une solution alternative est proposée spontanément .
- Si la réception du camping n'est pas ouverte en continue, le client est spontanément prévenu.



Si vous ciblez la clientèle étrangère, la discussion doit pouvoir se faire de manière fluide et avec la même exigence de résultat.

REFORMULER UNE RÉSA

- Chaque réservation téléphonique doit être clairement et précisément reformulée : Nom du client, nombre de personnes, capacité et type de locatif loué, date et heure d'arrivée, tarif, durée du séjour, moyen de paiement, mail...
- L'envoi d'un mail de confirmation est proposé.
- L'accès au camping est précisé soit oralement, soit par l'envoi d'un mail ou d'une redirection vers une page du site.



Suite à ce premier contact téléphonique, pensez à bien confirmer la réservation ou bien la demande d'informations par écrit (mail) en personnalisant votre réponse et en l'adressant sous 48h au maximum !

CONSEIL +

EN SAVOIR PLUS

Conseils issus du cahier des charges pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme téléchargeable sur l'espace Intranet de la FDHPA 17 - Critères 34 à 56

