



Péče o klienty cestovní kanceláře: Jak dosáhnout toho, aby se klienti do vaší kanceláře vraceli... i když budete o něco dražší než konkurence

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Podle průzkumů nemá 63% klientů cestovních kanceláří a hotelů důvod opět nakoupit dovolenou, zájezd, ubytování nebo služební cestu na stejném místě.

Necítí se k vaší kanceláři nebo hotelu nijak "vázáni" a klidně proto příště nakoupí u konkurence.

Přesto ale existují cestovní kanceláře a hotely, kterým se klienti pravidelně vracují.

Nakupují zde všechny své zájezdy a letenky.

Pravidelně se zde ubytovávají.

Posílají sem své přátele a známé.

A dělají to i přesto, že mohou jinde (třeba na internetu) nakoupit levněji.

Pokud chcete do této kategorie vyhledávaných a navštěvovaných hotelů a cestovních kanceláří zařadit i vaši firmu, na speciálním semináři **"Péče o klienty cestovní kanceláře: Jak dosáhnout toho, aby se klienti do vaší kanceláře vraceli... i když budete o něco dražší než konkurence"** se vy a vaši pracovníci dozvíte, jak toho dosáhnout.

Na semináři se dozvíte:

Co je nejčastějším zdrojem problémů

- Na co si klienti hotelů a cestovních kanceláří stěžují nejčastěji a jak tomu předcházet
- Na co je nutné klienta upozornit ještě před tím, než udělá konkrétní výběr
- Proč je důležité rozlišovat mezi druhem ubytování a třídou
- Komu doporučit kterou třídu a komu jaký druh ubytování
- Jaké nebezpečí představuje pro klienta "výhodně" zakoupený zájezd "na poslední chvíli"
- Proč se toto nebezpečí týká i kvalitních hotelů se službami "all-inclusive"
- Jak na tato úskalí zákazníka taktně upozornit

Jak řešit stížnosti a reklamace

- Kdy je možné napravit nespokojenost i po návratu z dovolené
- Kdy mají klienti oprávněný důvod ke stížnostem
- Jak poznat, kdy si pouze vymýšlejí a hledají důvody jak získat slevu nebo jiné výhody pro sebe
- Jak se vyrovnat s oprávněnou, ale mnohdy i neoprávněnou kritikou
- Jak zvládat nejen emoce vlastní, ale hlavně emoce nespokojených a rozhněvaných klientů

Jak klientovi "prodávat", aby byl spokojen

- Jak klienta "odhadnout" a jak s ním následně jednat
- Jak se vcítit do situace zákazníka a v čem vám to pomůže
- Jak při jednání navodit správnou atmosféru a dosáhnout toho, aby se cítil dobře
- Jak správně zvolenými otázkami zjistit, jaký druh dovolené klientovi vyhovuje
- Jak zařídit, aby s výběrem byla spokojena celá rodina
- Kdy je výhodnější klient, který přesně ví, co chce a přijde si to "jen" objednat
- Kdy je naopak lepší klient, který neví, co chce
- Jak taktně zjistit, jaká jsou přání a "tajné" touhy klientů
- Jak reagovat, když tato přání zjistíte

Jak dosáhnout toho, aby se k vám klienti vraceli

- Jak postupovat, když musíte obsluhovat několik klientů najednou
- Jak ve zmatku a časovém tlaku ještě obsluhovat telefon
- Jak dosáhnout toho, aby z vás vyzařoval klid a pohoda
- Jak profesionálně zvládat i náročnou klientelu
- Jak jednat se staršími a nerozhodnými zákazníky
- Kdy, komu a jak dávat "dobré rady"... a kdy ne
- Proč zachovávat diskrétnost a jak rozpoznat, co má zůstat tajemstvím
- Jak si vést evidenci klientů a co všechno sem zaznamenávat
- Proč si vytvořit seznam svých VIP klientů a jak o ně pečovat
- Jak si zákazníky zapamatovat jménem (i když máte špatnou paměť)

Váháte?

Za každou otázkou "Kolik to stojí?" je ukrytý ještě jeden dotaz. A tím dotazem je "Proč bych si měl vybrat právě vás?" Po absolvování tohoto semináře budou vaši pracovníci vědět, že klient nevybírá jen podle ceny, ale také podle toho, jak jsme se k němu chovali. Pochopí, že svým jednáním mohou klienta získat... nebo naopak odradit. A uvědomí si, že profesionální péči a upřímným zájmem lze dosáhnout toho, že se k vám jednou získaný klient bude opakovaně vracet.

Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na namiru@cvc.cz a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Prodej a jednání se zákazníky](#)
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: Na vyžádání

Přihlášení na seminář

Péče o klienty cestovní kanceláře: Jak dosáhnout toho,
aby se klienti do vaší kanceláře vraceli... i když budete o
něco dražší než konkurence

[+420 585 227 076](tel:+420585227076)