Saluer les hôtes

Bienvenue à Montaniola ! Mon nom est Jean. Jean Ducommun.

Ev. ***Quel est votre nom, s'il vous plaît ?***

Ev. ***Seriez-vous d'accord que nous nous tutoyions ? Je m'appelle Jean…Et vous…?***

Prendre congé des hôtes

Es-tu satisfait ? Etes-vous satisfait ? Y a-t-il quelque chose que nous pourrions améliorer ?

Ev., en cas de réaction négative : ***Je vous remercie de votre remarque. Je vais la faire suivre / j'en prends note. Ou similaire.***

En cas de réaction positive :

Alors je me réjouis de vous voir revenir et faire une recommandation !

Connais-tu/Connaissez-vous quelqu'un qui souhaiterait prendre des leçons de ski ?

… A qui penses-tu / pensez-vous ?…Il lui suffit de passer au bureau de l'école de ski !

Alors je vous souhaite un bon séjour et vous dis à bientôt. J'ai eu du plaisir à vous donner des cours !

Du reste, êtes-vous vous aussi / es-tu toi aussi sur Facebook ? Ce serait sympathique d'ajouter un « J'aime » sur MontaniolaSnowsports !

Fidéliser les clients qui viennent pour la première fois

Première étape : aiguiser la curiosité

Sais-tu ce que tu pourrais améliorer pour une meilleure allure ? Voulez-vous améliorer votre allure ?

Nous disposons également des offres suivantes : …

Deuxième étape : « appuyer sur la gâchette »

Alors si tu souhaites vraiment améliorer ton style, descendre de manière détendue et bien connaître la région…

Il te suffit de te rendre au bureau de l'école de ski pour savoir s'il reste de la place…

Présenter un collègue

A un client : ***François – puis-je te présenter mon collègue ?***

François, je te présente Jacques, Jacques Dubois.

Jacques, voici François, François Dupont. François est l'un de nos spécialistes en…

A un groupe : ***Ecoutez, s'il vous plaît. Puis-je vous présenter mon collègue ?***

Voici Jacques, Jacques Dubois. Jacques est l'un de nos spécialistes en…

Faire une annonce devant la place de rassemblement

Eventuellement au microphone – éventuellement exécuter le « flashmob » « We Will Rock You » avec quelques professeurs de ski et hôtes.

Bonjour – bienvenue à la MONTANIOLA Skischool !

Ev. ***Veuillez me prêter brièvement attention. Merci !***

Mon nom est Jean, Jean Ducommun. Je suis professeur de ski.

Le temps se prête parfaitement à une petite leçon de ski.

Si vous souhaitez avoir une meilleure allure sur les skis, vous sentir sûr sur les skis ou connaître le domaine skiable, rendez-vous au bureau de l'école de ski qui est à côté. Nous vous souhaitons une belle journée sur (et non pas DANS) la neige ! Ou similaire.

Donner des conseils gratuits sur les pistes

Bonjour – bienvenue à Montaniola ! Mon nom est Ducommun, Jean Ducommun.

Je suis professeur à l'école de ski Montaniola.

Puis-je attirer votre attention sur un point ?

Je viens de remarquer que vous pourriez améliorer votre style et skier de manière plus détendue.

Puis-je vous donner un conseil ? Eventuellement conseiller.

Ev. ***Voulez-vous me suivre sur quelques mètres ? Je vais vous montrer comment progresser. Une petite leçon de ski peut faire des miracles !***

Bon, je ne souhaite pas vous retenir plus longtemps.

Si vous souhaitez descendre de manière plus sûre et plus détendue, il vous suffit de vous rendre au bureau de l'école de ski, à côté de la station en vallée, où vous serez conseillé.

Papoter avec les hôtes, dans un but commercial

A chaque occasion (sur un télésiège, dans une télécabine, etc.), s'adresser à l'hôte et engager la conversation :

Tout va bien ? D'où venez-vous ? Ah ! Bienvenue à Montaniola ! Ou, selon l'origine de la personne : ***Ah! Welcome! Bienvenue! Benvenuti! Benvenido! Dobri dien! Nihao! Konnichiwa! Namasté! Marhaba!***

Mon nom est Ducommun, Jean Ducommun. Je suis professeur de ski à l'école de ski Montaniola.

Que pensez-vous du temps ? (ou similaire) Venez-vous souvent ? Combien de temps restez-vous ?

Avez-vous jamais pris des leçons de ski ?

Aimeriez-vous améliorer votre style et descendre de manière encore plus détendue ?

Passez une fois au bureau de l'école de ski pour vous y faire conseiller – quelques leçons de ski peuvent faire des miracles !

Gérer les réclamations

Problèmes « insolubles » :

Je suis désolé. Je vous comprends. Veuillez également comprendre notre situation.

Brève explication de la situation : ***Nos collègues ont certainement eu une bonne raison d'éteindre l'installation…*** Ou similaire. Si nécessaire, répéter le même contenu en utilisant d'autres mots.

Enfant placé dans le « mauvais » groupe :

Je vous comprends. Veuillez également comprendre notre situation.

Brève explication de la situation :
Nous ne voulons pas surmener l'enfant, car il perdrait le plaisir de skier.

Je m'en occupe. Pouvons-nous vous joindre par téléphone ?

Lorsque quelque chose n'a (peut-être) pas fonctionné chez nous :

Merci de m'en faire part…

Je suis désolé ! Ev. ***Je comprends que vous soyez fâché…*** (ou similaire)

Ev. ***Mon nom est Ducommun, Jean Ducommun. Et quel est votre nom, s'il vous plaît ?***

Je vais faire suivre l'information. Je m'en occupe ! Ev. ***Que s'est-il passé exactement ? Quand ? Où ? Qui ? Comment ?***

Ev. ***Qu'attendez-vous à présent de moi / de nous ?*** Ev. ***Souhaiteriez-vous que nous prenions contact avec vous ?***

Ev. ***Pourriez-vous m'indiquer votre nom et votre numéro de téléphone, s'il vous plaît ? Nous allons prendre contact avec vous.***