

Le service à la clientèle touristique pour les commerçants

Table des matières

Section 1 - Les bases du service à la clientèle touristique

La visibilité et l'accessibilité
L'accueil
Le service et les attentes du client
La disposition et l'information sur les produits
Les pièges du service à la clientèle

Section 2 - Le comportement des clientèles étrangères :

Les Français
Les américains
Les Allemands
Les Japonais
Les britanniques
Les italiens
Les Espagnols et les Sud-Américains
Quelques expressions utiles

Section 3 - Les services aux touristes

Les mesures internationales
Le remboursement des taxes
L'envoi de marchandises à l'étranger
Le taux de change
Les chèques de voyage
Le magasinage en groupe
Le pourboire
Le réseautage et les adresses utiles

Section 4 - Les attraits du milieu

Cette section comprend une grille de base à **remplir par le commerçant**, en fonction des informations correspondant à sa région, à sa ville, à son quartier, etc.

Références et bibliographie