

PROGRAMME DE FORMATION

Accueil commercial : itinéraire d'un client satisfait

Objectifs de la formation

- Schématiser les parcours clients de ma structure
- Identifier les opportunités commerciales au service de mes clients
- Mettre en œuvre des actions commerciales dans le quotidien

Programme

Cette formation vise à renforcer les compétences du personnel d'accueil, en les rendant capables de jouer un rôle actif dans la promotion des services touristiques tout en mettant au premier plan la satisfaction des visiteurs. Il s'agit d'une évolution de leur mission, les amenant à dépasser leur simple rôle d'information pour adopter une posture plus proactive, axée sur l'accompagnement personnalisé des clients.

L'objectif principal de cette formation est d'amener les participants à adopter des comportements qui améliorent l'expérience client et les techniques nécessaires pour répondre aux attentes des visiteurs. À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables d'intégrer dans leur accueil des démarches orientées vers la satisfaction des visiteurs, en les guidant efficacement dans leur découverte de l'offre touristique, y compris les services additionnels proposés par l'établissement, comme les espaces boutiques.

Module 1 : Orientations et parcours client (3h30)

- Comprendre comment j'achète pour mieux vendre
- La notion de besoin : mécanique et fonctionnement
- La demande, un indicateur de l'expression du besoin
- Présentation des différents canaux
- Identification des points d'optimisation

Module 2 : Les étapes de l'entretien (3h30)

- Le processus de l'entretien de commercialisation
- Les différentes étapes
- Le sens, l'intention et la mise en œuvre

Module 3 : Faire de la vente un véritable service aux visiteurs (3h30)

- Intégrer des propositions (vente) dans la relation avec le visiteur
- Dimensionner "son" flux
- Optimiser son flux
- Pérenniser son flux

Module 4 : Atelier de co-développement (3h30)

- Présentation d'un cas particulier par chaque participant
- Réflexion commune (stagiaires et formateur) sur la problématique présentée
- Lister les options répondant aux enjeux du cas particulier

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Mise en situation et entraînement avec travail évolutif à partir de situations concrètes



- Ateliers de co-développement avec processus de simulation de l'intelligence collective
- Prise de conscience par le jeu et le questionnement
- Support et ressources pédagogiques transmis aux stagiaires, mise à disposition d'un espace extranet dédié contenant les fiches "mémo" synthétisant les thématiques abordées pendant les modules

Public

Personnel en charge de l'accueil

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

Cette formation est dispensée par Julien BAFOIN, formateur-consultant spécialisé dans le développement commercial.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : exercices, élaboration de son propre guide d'entretien
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la fin de la formation

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures