

PROGRAMME DE FORMATION

Adopter une posture commerciale à l'accueil et renforcer la satisfaction de ses clients

Objectifs de la formation

- Comprendre que vendre c'est rendre service en répondant à un besoin
- Adopter une posture de conseiller professionnel et averti en face à face et à distance
- Construire ou améliorer son argumentaire commercial
- Conclure un entretien en acte de vente

Programme

Le conseiller en séjour est aujourd'hui force de proposition et de vente. Cela induit une évolution dans sa mission et sa posture afin qu'il dépasse sa fonction initiale d'accueil et d'information, pour intégrer la dimension commerciale, directe ou indirecte.

L'objectif opérationnel de la formation sera donc d'acquiescer le comportement (posture de vente), et les techniques de vente (savoir-faire) nécessaires à l'évolution de sa fonction, pour accompagner plus efficacement le client dans la consommation de l'offre touristique de la destination (y compris de son espace boutique le cas échéant).

Module 1 : Inclusion

- Identification des facteurs de succès ou d'échecs liés à la vente (organisation, méthodes, connaissances, état d'esprit...)

Module 2 : Sensibilisation

- Utilité de vendre pour l'office de tourisme et pour soi, puis construction du cheminement incontournable : la préparation matérielle (supports, outils...) / mentale : vendre c'est rendre service ; identifier sa valeur ajoutée

Module 3 : L'accroche

- Au-delà du bonjour et du sourire, comment interpeller le visiteur et susciter son intérêt ?

Module 4 : La découverte

- User de méthodes agiles pour déceler les besoins et attentes des clients.
- Identifier les avantages réels et perçus de son offre.

Module 5 : L'argumentaire

- Traduire l'argumentaire en bénéfices pour le client, à partir des fiches-produits existantes ou à créer
- Personnaliser la relation et l'argumentation : projeter son client (le faire rêver, puissante aubaine qu'offrent les produits touristiques versus d'autres domaines d'activités)

Module 6 : Les objections

- Contourner les objections que vous rencontrez et rebondir. Travail spécifique pour défendre ses prix

Module 7 : La conclusion et la prise de congés

- Oser conclure : quand et comment
- Consolider sa vente ou tenter des ventes additionnelles et rassurer son client

Module 8 : Analyse personnelle et travail en équipe

- Prendre quelques minutes pour faire un "audit" de son entretien de vente pour identifier les facteurs de succès et les écueils à travailler.
- Partager ses expériences et se challenger en équipe pour progresser en s'amusant.

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expérience
- Mise en situation
- Construction de fiches modèle
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Personnel d'accueil

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

Cette formation est dispensée par Gilles BOURGEOIS, consultant et formateur, spécialisé sur la gestion de la clientèle et la commercialisation des services

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : exercices, mises en situation avec analyse
- Questionnaire de satisfaction de la formation en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures

