

C L' Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

PROGRAMME COMMERCIAL
OT : ETRE COMMERCIAL DE SON TERRITOIRE

Céline LANGLOIS
Référente pédagogique, administrative et PSH
06 51 45 42 66
www.clhommeconseil.com
celinelanglois@clhommeconseil.com

LES **4 OBJECTIFS OPERATIONNELS** DE LA FORMATION

1. ACCUEILLIR ET IDENTIFIER LE BESOIN CLIENT
2. CIBLER ET VALORISER L'OFFRE TOURISTIQUE SELON LE PROFIL CLIENT
3. CONNAÎTRE ET PRATIQUER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POSITIVE ET PERSUASIVE
4. S'EXERCER ACTIVEMENT À LA VENTE

PROGRAMME

1 ACCUEILLIR ET IDENTIFIER LE BESOIN CLIENT

- Se mettre dans la peau du client
- Découvrir les motivations client : SONCAS
- Connaître les techniques de questionnement
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

2 CIBLER ET VALORISER L'OFFRE TOURISTIQUE SELON LE PROFIL CLIENT

- Connaître les techniques d'argumentation : CAB/P
- Réaliser son propre argumentaire sur les offres de sa structure
- Placer les produits ciblés et engager la vente
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

3 CONNAÎTRE ET PRATIQUER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POSITIVE ET PERSUASIVE

- Comprendre le cadre de référence
- Optimiser ses 3 vecteurs de communication
- Identifier les "mots noirs" et les formulations positives et persuasives
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

4 S'EXERCER ACTIVEMENT À LA VENTE

- Mettre en œuvre son processus de vente
- Savoir placer naturellement de la vente additionnelle
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

VALIDER SON PLAN D'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

- Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'action

DUREE

2 jours
Format distanciel nous consulter

PUBLIC

Conseillers en séjour / membre de l'équipe commerciale
Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

PRE REQUIS

Aucun

ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entrainement
- Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées
- Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective
- Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action
- Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone

MODALITES D'EVALUATION

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

LES + DE LA FORMATION

- Dédramatisation de l'acte de vente / mise en confiance
- Création d'une grille de questionnement besoin client
- Création fiches argumentaires par prestation et produit
- Mises en situations filmées avec grille débriefing

Consultez le taux de satisfaction: http://clhommeconseil.com/avis.php