

Lot 4 : Conseil en séjour : Devenir un excellent vendeur de sa destination

Objectifs pédagogiques opérationnels

- **S'approprier la fonction commerciale** de son métier
- **Prendre confiance** dans sa capacité à pouvoir promouvoir et vendre l'offre
- **Connaitre et appliquer les techniques de vente** appliquées à l'office de tourisme
- **Savoir transformer l'acte de conseil en acte de vente directe ou indirecte, en face à face, au téléphone et par mail**

Public

Toute personne amenée à vendre ou promouvoir une offre, un produit, un service : agent d'accueil, Conseiller en séjour, Responsable Accueil, Responsable commercial
Formation idéale pour ceux qui n'ont pas confiance dans leurs capacités à vendre ou qui sont "réfractaires" à la vente

Prérequis	Taille du groupe	Durée	Date	Format
Aucun	12 max	7 heures, 1 j.	Jeudi 1 juin 2023	A distance

Programme

ETAPE 1 : Comprendre l'évolution commerciale de son métier [1,5 h]

- Mon **portefeuille produit** : qu'est ce qui est facile ou moins facile à vendre ? plaisant ou moins plaisant ?
- La vente en OT : **de quoi parle-t-on ? Savoir, Savoir-Faire et Savoir-être** de la vente en Office de Tourisme
- Cas pratique : mon profil vendeur

ETAPE 2 : Mieux vendre en pratique – en face à face, au téléphone et par mail

Partie 1 : Savoir déclencher le contact pour vendre [45 min]

- Les fonctions de l'**accueil** dans l'acte de vente
- **Attitude et comportement** pour bien déclencher le contact : verbal et non verbal
- Comment **aborder les différents types de clients** : flâneur, chercheur, "harponné". Cas pratique : mise en situation

Partie 2 : Savoir découvrir le client [2 h]

- **Observer** les clients pour comprendre leurs besoins explicites, implicites et latents
- **Ecouter** : l'écoute active, la clé pour réussir une vente
- **Questionner** : les différents types de questions à poser
- **Reformuler** pour enchaîner avec des propositions de produits
- Identifier les **motivations d'achat** du client : rationnelles et émotionnelles
- Exercice pratique : le **manuel de vente : élaboration de fiches argumentaires** par motivation d'achat

Partie 3 : Savoir démontrer les avantages du produit [1 h]

- Faire la bonne **sélection de produits**
- Savoir les **mettre en scène et les présenter** au client
- **Argumenter** pour convaincre. Cas pratique : mise en situation

Partie 4 : Savoir décider le client et conclure [45 min]

- Les différents **types d'objections** et leur utilité
- Savoir **rebondir suite à une objection**. Cas pratique : mise en situation
- Déclencher un **achat complémentaire**. Cas pratique : mise en situation
- Savoir **conclure** une vente positivement

NB : les mises en situation se font en sous-groupe pour que cela soit moins intimidant [1h]

Méthodes et moyens pédagogiques / Outils et supports pédagogiques	Evaluation
Méthodes et moyens pédagogiques : 30% apports théoriques PowerPoint 30% apports théoriques issus d'une méthode participative 40% mise en application avec des exemples concrets –validation des acquis Outils et supports pédagogiques : A distance : PowerPoint envoyé en fin de formation	Tour de table introductif Echanges avec la formatrice Exercices d'application Mises en situations sur la base du volontariat Quizz final Satisfaction à chaud

Indicateurs de réussite

Formation du TOP 5 : 466 stagiaires formés depuis 2011

Clients : Clients : *Trajectoires Tourisme (inter et intra) / Innovation & Développement Tourisme 74 (inter et intra) / CRT Occitanie / CRT Centre Val de Loire / OT Bretagne / Conseil Général des Vosges / OT Normandie / OT Montpellier / OT Ventoux Provence / OT Serre-Chevalier Briançon / OT Aubenas Vals Antraigues / OT Figeac*

Ce sont eux qui en parlent le mieux :

"Je repars avec un **nouveau savoir-faire** que j'ai hâte de mettre en place.", "Caroline est à l'**écoute. Ne met pas de pression** pour les mises en situation.", "Formatrice passionnée et passionnante. **Très interactif.**", "La formatrice **connait bien notre métier et s'adapte totalement à notre situation** avec à chaque fois des **exemples de cas concrets** que nous pouvons rencontrer dans notre quotidien.", "J'ai acquis une **méthodologie très complète et concrète**. Je suis sortie **confiante** de la formation.", "Les clefs données sont **applicables tout de suite et très utiles.**", "Vous connaissez nos métiers et illustrez par des **exemples qui collent toujours à du vécu.**"

Caroline Belin Formation & Conseil

SARL au capital de 2000 €

1639 Route des Bottières 73470 Novalaise – 06 04 03 11 75 – contact@caroline-belin.fr – www.caroline-belin.fr

SIRET : 823 183 272 00025 – APE : 7022Z – TVA : FR 56 823183272

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 73 01888 73 auprès du préfet de région de Auvergne-Rhône-Alpes