OTB
1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00

Conseillers en séjours, personnel en charge de l'accueil : comment développer vos ventes ?_INTRA

Cette formation est destinée aux personnes en charge de l'accueil qui doivent vendre les prestations et produits de leur structure.
Cette formation vous permettra d'être plus « à l'aise » dans cette mission de vente. C'est une formation avec une approche pédagogique spécifique, sans jeux de rôles, basée sur des prises de conscience successives.
Les résultats sont garantis ! Vous développerez vos ventes BOUTIQUE, VISITES GUIDÉES, BILLETTERIE, PRESTATIONS SÈCHES ET COMBINÉES pour développer le chiffre d'affaires de votre structure.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Conseillers en séjour, saisonniers, responsables accueil et qualité
- Niveau : Débutant / Intermédiaire

Prérequis

- Connaître parfaitement ses produits et prestations touristiques
- Être en charge de l'accueil en face à face ou à distance

Objectifs pédagogiques

- Développer votre "âme" de vendeur et votre potentiel commercial
- Être plus à l'aise dans vos missions de vente
- Insuffler une approche commerciale quel que soit le parcours visiteur
- Maîtriser toutes les clés afin d'être un top vendeur
- Mettre l'expérience client au cœur de votre métier
- Assurer un accueil à distance de qualité

Contenu de la formation

- Jour 1
    - Atelier d'introduction : Racontez-nous le vendeur que vous avez préféré ? Pourquoi cela s'est-il bien passé ? Qu'avez-vous remarqué ?
    - Tour de table des présentations : le top 10 des qualités requises pour être top vendeur
    - Feedback : comment vous jugez vous en qualité de vendeur ?
    - Conseiller en séjour, personnel en charge de l'accueil, devenir « top » vendeur : vous approprier la fonction commerciale de votre métier
    - Toutes les clés pour être meilleur vendeur
    - La préparation est la clé du succès (toutes les phases de préparation)
    - Les supports d'aide à la vente
    - Inviter vos visiteurs à vivre une expérience
- Jour 2

OTB
1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00

- La relation commerciale en face à face:
- Du premier contact à la vente, quels sont les éléments de communication verbale ou non verbale qui permettent de déclencher une vente
- Développer l'écoute active, la réceptivité et l'empathie XXL
- Mettre en valeur votre message : le sourire, la voix.. même à distance, cela se ressent
- Susciter l'envie par quoi ? Comment?
- La présentation des produits et prestations
- Les objections, le prix
- La sécurisation permettant de déclencher l'achat
- S'assurer d'être sur la même longueur d'onde : reformuler pour plus de sécurité
- Le carnet de voyage comme finalité de la vente
- Construire un carnet de voyage pour vos clients
- L'hyperpersonnalisation pour vos visiteurs
- Les spécificités de l'accueil à distance:
- Téléphone, mail, chat ou visio : comment "saupoudrer" de commercial
- Atelier : définir le top 10 pour vendre à distance avec plus de facilités
- La découverte des besoins grâce à l'écoute active
- Les actions de "pushing" afin de susciter l'envie
- Les actions de savoir-être permettant de rassurer et ainsi déclencher l'achat

- Bilan des 2 jours de formation : Vous ressortirez de cette formation avec votre propre méthodologie, celle avec laquelle vous serez le plus à l'aise
  - Quel vendeur serez-vous demain ?
- Après la formation, une séance de coaching individuel sera mise en place en visio afin de continuer à vous accompagner :
  - Dans quelle posture vous trouvez-vous aujourd'hui?
  - Rencontrez-vous des difficultés ?
  - Quelle est votre marge de progression ?
  - Regard et conseils d'experts pour continuer à aller encore plus loin

Organisation de la formation

Equipe pédagogique
Oriana Le DORZE THERENCY

Collègue de Karine ESTAUN et professionnelle de la formation, Oriana est formatrice en techniques de vente.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Présentation PowerPoint
- Exposés théoriques
- Echanges, débats sur les expériences vécues
- Conseils techniques
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Coaching afin de rendre cette mission plus facile
- Méthodologie unique, sans jeux de rôle, travaillée avec un psychologue qui est basée sur la prise de conscience individuelle
- Ateliers collectifs
- 1 support multi média est remis à chaque participant : prévoir un ordinateur et tous les supports d'accueil et de vente de l'office de tourisme

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Méthodologie unique, sans jeux de rôle, travaillée avec un psychologue qui est basée sur la prise de conscience individuelle
- Formulaires d'évaluation de la formation (préalable, à chaud, à froid)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Conseils personnalisés (envoi d'un questionnaire préformation)

OTB
1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00

- Echanges, débats sur les expériences vécues
- Evaluation orale en fin de formation où chaque participant doit expliquer par ordre de priorité ses actions et la méthodologie qu'il souhaite mettre en place