



PROGRAMME DE FORMATION

De l'accueil à la vente: adoptez la bonne méthode ! Les astuces pour mieux vendre sans paraître commercial

2 jours
14,00 heures

Public visé

Toute personne amenée à vendre des produits dans sa structure (*produits boutique, visites guidées, pass, etc.*)

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE LA FORMATION ?

Comment vendre à l'accueil d'un office de tourisme si on ne sent pas l'âme d'un commercial ? Difficile de devenir un "bon vendeur" quand on est soi même pas convaincu...

Pour s'approprier la fonction commerciale de son métier à l'accueil, mieux vendre vos produits et prescrire l'offre de votre destination, abandonnez vos idées préconçues qui vous empêchent d'avancer à bon escient et révélez le potentiel vendeur qui est en vous !

OBJECTIFS DE FORMATION

- S'approprier la fonction commerciale de son métier
- Prendre confiance dans sa capacité à pouvoir promouvoir et vendre l'offre
- Connaître et appliquer les techniques de vente appliquées à l'office de tourisme

Programme de la formation

COMPRENDRE L'EVOLUTION COMMERCIALE DE SON METIER

- 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
- Mon profil vendeur

MIEUX VENDRE EN PRATIQUE - EN FACE A FACE, AU TELEPHONE ET PAR MAIL

- **Savoir déclencher le contact pour vendre**
 - ★ 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"



- **Savoir découvrir le client**
 - ★ **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
 - ★ **Le manuel de vente** : élaboration de fiches argumentaires par motivation d'achat
- **Savoir démontrer les avantages du produit**
 - ★ Faire la **bonne sélection de produits**
 - ★ Savoir les **mettre en scène** et les présenter au client -
 - ★ **Argumenter** pour convaincre
- **Savoir décider le client et conclure**
 - ★ Les différents **types d'objections** et leur utilité
 - ★ Savoir **rebondir suite à une objection**
 - ★ Déclencher un **achat complémentaire**
 - ★ Savoir **conclure** une vente positivement

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF et tout autre supports pédagogiques sur l'extranet personnel du stagiaire

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est transmis au stagiaire à l'issue de la formation.