

Développer les ventes en agence de voyages

🕒 21h 🌐 Tout public ✅ Prérequis : Aucun 📄 Document transmis : Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Adopter un comportement pour convaincre, rendre les échanges efficaces
Identifier les techniques de ventes adéquates, approfondir sa collecte d'informations stratégiques
Argumenter et développer la relation client, se démarquer grâce à son offre
Détecter les signaux d'achat afin de conclure
Construire un plan d'actions individualisé

CONTENU

Les informations stratégiques

Analyse des typologies de client, détection des attentes et des motivations
Pratiquer le questionnement pour comprendre les besoins du client
Les outils : questions, empathie, écoute active, reformulation
Identifier et s'appuyer sur les déclencheurs d'achat du client
Présentation et utilisation de la méthode en s'appuyant sur le SONCASE

L'argumentaire

Pratiquer le storytelling pour mieux argumenter
Valoriser son offre de destinations touristiques pour se démarquer : Vendre des expériences plus que de simples "voyages"
Se fixer des objectifs adaptés à chaque type de clients, s'adapter aux différents profils
Apporter du conseil sur mesure et construire une relation de confiance avec son client
Se démarquer de la concurrence, utiliser des preuves pertinentes
Les techniques de présentation du prix

Traitement des objections et conclusion

Utilisation d'un mode de communication favorable
Transformation des objections en arguments, oser vendre au prix
Utiliser une argumentation orientée satisfaction client

Conclusion d'une vente

Détecter les "signaux d'achat"
Reformuler et choisir la bonne forme de conclusion
Capitaliser la connaissance : le compte-rendu d'entretien

Consolider ses relations avec les clients

Ventes additionnelles, nouveaux produits
Les techniques et enjeux de la fidélisation
Les stratégies de fidélisation : le client ambassadeur

Créer un plan d'actions individualisé

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou en distanciel, en Visio avec un formateur

Suivi des actions à distance : les échanges et travaux réalisés seront en corrélation avec les objectifs pédagogiques, les séances seront notifiées auprès d'Elli'Up par le formateur, l'apprenant signera les attestations de présence correspondantes, Elli'Up est joignable par téléphone ou mail

Apports théoriques et pratiques

Travaux personnels

MATERIEL A PREVOIR

Support permettant la prise de note

MODALITE D'EVALUATION

Evaluation continue des acquis à l'oral

Formulaire d'évaluation de la formation