

PROGRAMME DE FORMATION

2021 -Comment bien conseiller et aider à acheter, plutôt que de vendre ?

Lieu de la formation : Toulouse

Durée : 1 jour + webinaire post formation (date à déterminer avec le formateur le J1)

Nombre total d'heures de formation : 7

Date(s) : 24 septembre + 0,5 j à caler deux mois plus tard

Tarif de la formation

250 € net de taxes.

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Vous êtes salarié de droit privé des organismes du tourisme, merci d'effectuer votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS. Sans démarche de votre part, le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs se verra obligé de facturer directement le coût de la formation à votre structure.

Finalité

Maîtriser l'approche globale de la vente : savoir faire de la vente sans avoir l'impression de faire du forcing et connaître les règles simples pour que les touristes disent eux-mêmes ce qu'ils veulent acheter.

Objectifs opérationnels

1. Savoir poser des questions fermées et éviter les questions fermées influencées.
2. Savoir reformuler les attentes des touristes.
3. Savoir écouter très précisément leurs questions et répondre en argumentant.
4. Savoir conseiller ou vendre un produit ou un service et créer les bons arguments en fonction des différentes typologies de touristes.

Public cible

Personnel des offices de tourisme en charge des réseaux, responsables stratégie accueil, directeurs(trices)

Prérequis

Aimer travailler avec et pour les collègues, les touristes, les partenaires, les syndicats professionnels, les associations locales...

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 1 jour
- **Nombre d'heures** : 7 heures
- **Dates** : 24 septembre + 0,5 j à caler deux mois plus tard
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 14
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h00-17h30
- **Lieu** : Toulouse. Lieu susceptible d'être modifié en fonction de l'origine géographique majoritaire des inscrits
- **Code action** : 25021

Intervenants

Emmanuel MOREIRA, Amplifiez

Plus de 15 ans dans le management de cadres dans le premier groupe alimentaire mondial en perpétuel changement pour s'adapter. Plus de 7 ans dans le management direct et transverse en tant que consultant et auditeur dans les PME d'Occitanie, pour améliorer les évolutions et les changements dans les entreprises. Quelque soit l'entreprise, elle n'est rien sans ses salariés. A la pointe de la formation, pour les encadrants vers les collaborateurs, la notion de management « Agile » et du management intergénérationnel sont la priorité de formation et d'intégration dans les sociétés partenaires pour être aussi réactives que les startups.

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Matériel stagiaire** : documents supports, ou des cas à résoudre dans le cadre formatif. Venir également avec des cas spécifiques, des problèmes rencontrés non résolus ou ayant provoqués des blocages, etc...
- **Moyens mis à disposition** : Supports power point transmis aux participants. divers documents
- **Méthodes pédagogiques** : cours théoriques et ateliers pratiques, jeux de rôles + webinaire 2 mois plus tard pour faire un débriefing sur les actions mises en place, partagés les expériences et les éventuelles difficultés

Suivi et évaluation

- **Suivi** : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation. Debriefing individuel quelques jours plus tard. Formateur à disposition pendant 6 mois par entretien téléphonique et/ou par mail.

- **Evaluation :**

1. Evaluation amont : Contact des stagiaires 15 jours avant la formation pour être certains que le module répond à leurs attentes, et parfois le compléter pour des demandes spécifiques qui peuvent s'insérer dans la formation.
2. Au début de la formation : pointage des attentes individuelles.
3. A la fin de la formation : Bilan oral collectif et retour individuel pour ceux qui le souhaitent. Evaluation des résultats pour voir s'ils sont en conformité avec les attentes initiales.
4. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud en ligne individuelle. Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
5. Evaluation à froid : Questionnaire écrit à 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle.

Programme

J1 24 septembre de 09h00 à 12h30

Objectif 1 Savoir poser des questions fermées et éviter les questions fermées influencées.

- Comment bien conseiller et faire acheter, plutôt que de vendre ? Comment par votre rôle de "Conseil en Séjour" vous aller aider vos touristes à vouloir acheter de manière très fluide et en les respectant ? Comment aborder les touristes en fonction de leurs typologies ?
- La découverte : la puissances des questions ouvertes neutres, suivies des questions ouvertes orientées. Savoir poser des questions fermées uniquement pour contrôler que nous nous comprenons.
- Eviter les questions fermées influencées qui peuvent être ressenties comme manipulatoires et fermer les touristes à nos propositions.

Objectif 2 Savoir reformuler les attentes des touristes.

- Savoir reformuler les attentes des touristes en enchainant avec une listes de produits.services qui répondent à leurs envies, besoins, attentes en finalisant la phrase par "qu'en pensez-vous" ?

J1 24 septembre de 14h00 à 17h30

Objectif 3 Savoir écouter très précisément leurs questions et répondre en argumentant.

- Ecouter très précisément leurs questions et répondre en argumentant uniquement sur les points demandés et finir la phrase par "que faisons-nous ?" ou "que puis-je d'autre pour vous ?"

Objectif 4 Savoir conseiller ou vendre un produit ou un service et créer les bons arguments en fonction des différentes typologies de touristes.

- Comment conseiller ou vendre un produit ou un service apparemment compliqué à proposer ?
 - l'outil d'aide à la vente "1poc4q" pour bien maîtriser les produits et services à vendre, maximiser, donner envie de tout vendre très facilement et amener de manière très fluide et sans brusquerie le client à conclure.
 - l'outil d'aide à la décision "1poc4q" pour amener à la création de bons arguments en fonction des différentes typologies de touristes

J2 Webinaire post formation (date à déterminer avec le formateur le J1)

A déterminer 2 mois plus tard.

Débriefing sur les actions mises en place, partage des expériences et des éventuelles difficultés.