

PROGRAMME DE FORMATION 2022

Optimiser son espace accueil boutique et améliorer les techniques de vente

Lieu de la formation : Montpellier

Durée : 2 journées

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 24 mars, 12 avril (Nombre total d'heures de formation : 14)

Tarif de la formation

375 € 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

Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS ! Sans convention de formation à jour dans l'espace Afdas, le CRTL au moment de la facturation, se verra dans l'obligation de facturer directement la structure.

Finalité

Optimiser sa boutique et améliorer ses techniques de vente

Objectifs opérationnels

1. Commercialiser les produits de la boutique et mieux rentabiliser son espace de vente. Aménagement, horaires d'ouverture, gestion d'une boutique partagée, partage de compétences, planning commun, Agencement, mise en valeur...
2. Fidéliser la clientèle de proximité à la boutique, dynamiser la boutique à travers le web, animer son espace de vente.
3. Mobiliser les prescripteurs.
4. Développer son savoir-vendre : de l'accueil jusqu'à l'argumentation territoire, prestation, produits.
5. Savoir répondre et traiter les objections.
6. Savoir conclure.

Public cible

Conseillers en séjour, Responsables boutique

Pré-requis

Avoir une boutique ou un projet de boutique

Matériel stagiaire

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 journées
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 24 mars et 12 avril
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h00-17h30
- **Lieu** : Montpellier
- **Code action** : 26013

Accessibilité : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

Modalités d'accès : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

Délai d'accès : Les formations du CTRL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou formation@crtoccitanie.fr*

Intervenants

Emmanuelle Rouzet, ERF Conseils

20 ans d'intervention sur ces sujets en France (Sud-Ouest, Bourgogne, Nouvelle Aquitaine, Occitanie)

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Moyens mis à disposition** : Animation Paper-Board - Présentation d'exemples - Mise en pratique des éléments présentés. Ateliers, exercices pratiques. Analyse sur photos ou vidéos des boutiques existantes ainsi que sur les boutiques en ligne présentées. Suivi du plan d'actions et du plan d'accompagnement. Remise d'un compte-rendu final.

- **Méthodes pédagogiques** : Animation - Présentation - Echanges - Analyse des supports présentés par les participants et participantes - Mises en situation.

Suivi et évaluation

Suivi : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.

Suivi post formation : Un mail post formation au bout de 6 mois selon les besoins des participants - Suivi du plan d'actions.

Evaluation :

1. Evaluation amont : Un mail à chacun des inscrits avant la formation pour faire un point sur leurs besoins - Une analyse en amont de leur boutique en ligne, si elle existe.
2. A la fin de la formation : Un tour de table d'évaluation à chaud - Un Quizz à la fin des deux journées de formation.
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. Evaluation à froid : Evaluation à un mois par le formateur des acquis de la formation sur les méthodes et outils et sur la mise en place des objectifs fixés en fin de formation. Cette évaluation est adressée par email à chaque participant. Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL.

Programme

JOUR 1 : 24 mars de 9h00-12h30 /14h00-17h30

Introduction du module

- La boutique reflet de la stratégie marketing et commerciale de l'OT ou l'organisme de gestion d'un site culturel
- les étapes clefs : l'accueil, l'aménagement, la prescription, la fidélisation
- la boutique de l'OT ou du site culturel, un outil de communication à part entière ainsi qu'un exemple pour les prestataires.

Comment améliorer l'aménagement d'un point « boutique » dans un office de tourisme ou d'un site culturel?

Sa localisation - Sa structure par rapport à l'environnement.

Comment organiser son découpage en « espaces de valorisation » des produits présentés ? (Accueil, présentation des produits, vente de services, informations) sur les produits en vente, en liens avec le territoire...

Comment assurer une attractivité de son point de vente par des thématiques adaptées aux animations de l'Office ?

Savoir poser le diagnostic de son espace d'accueil selon les objectifs poursuivis, les clientèles ciblées existantes et potentielles et les concurrents.

En tirer une stratégie commerciale de Réaction, d'Action ou d'Influence.

Présentation de la matrice d'étude.

Chaque participant élabore son diagnostic et sa stratégie. Échanges entre les participants et le formateur. Chaque participant vient avec des photos ou des vidéos de son espace « boutique » dans les murs ou hors des murs.

JOUR 1 : 12 avril de 9h00-12h30 /14h00-17h30

Quelle politique de produits mettre en place selon les typologies de clientèle, selon l'image et l'environnement de l'office ?

Avec quelle politique tarifaire ?

Comment faire venir les visiteurs ?

Comment les fidéliser ?

Comment vendre ses produits et/ou ses prestations ?

Avec quels arguments ?

Comment traiter les objections et les remarques des clients ?

Comment transformer le client en prescripteur ?

Comment conclure ?

Des mises en situations seront réalisées.