

PUBLIC : Conseillers en séjour

DUREE : 2 jours

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- X Discerner les besoins et les motivations des différents types de publics
- X Identifier les arguments favorables à développer / à ces motivations décelées
- X Adapter son discours par rapport au public accueilli
- X Etre à l'aise avec la notion de conseil éclairé qui peut se finaliser par de la vente
- X Prendre conscience de la valeur ajoutée apportée de cette contribution à un autofinancement

PROGRAMME

RAPPEL DES OUTILS POUR UN CONSEIL PERSONNALISE DE QUALITE, L'IMPACT DE LA COMMUNICATION	IDENTIFIER LES BESOINS DU CLIENT	CREER DE LA VALEUR POUR LE CLIENT EN CONSTRUISANT DES ARGUMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Ecouter activement son interlocuteur et sans interpréter et se comporter avec empathie • Parler avec des mots persuasifs, adapter son langage, éliminer certaines expressions courantes de son langage 	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les motivations d'un client en le questionnant, pour trouver les arguments percutants pour le conseiller au mieux, voire lui vendre un produit de séjour, de boutique : <ul style="list-style-type: none"> - S'entraîner aux questions adéquates selon les situations rencontrées - Maitriser la méthode « Canevas » pour déceler rapidement les intérêts du visiteur • Créer ensemble avec les conseillers un questionnaire avec les questions incontournables destinées à cerner les besoins et les envies du client 	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir la technique de construction d'un argumentaire, basé sur les avantages que vont en retirer les clients (technique CAP) • Construction des argumentaires éclairés selon les produits du territoire/ boutique ou services choisis par les stagiaires : produits séjours, visites guidées, vente de séminaires (si besoin) • Le client (voyageur, touriste) recherche du différentiel : <ul style="list-style-type: none"> - Créer des conseils uniques chargés d'émotions et de ressentis (en respectant la technique de construction d'un argument) - Valoriser votre expertise auprès du client qui attend votre éclairage pour faire son choix (de ce qu'il va « consommer »)

<p>SE CREER UN CHALLENGE / JEU COOPERATIF POUR GENERER PLUS D'ARGUMENTAIRE / TEMOIGNAGES A DIFFUSER ET A PARTAGER</p>	<p>SE DONNER DES AXES DE PROGRES</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier ses points d'appuis • Remplir son plan d'actions de progrès individuel à valider avec la formatrice

ACCOMPAGNEMENT

Suivi pédagogique post formation, assuré à distance par la formatrice, pour optimiser le processus d'acquisition.

CONTACT

mylene@beze-formation.fr
06 74 24 62 74

Mylène Bèze Formation
524 Les Combettes
33650 Saint Morillon