



Institut de Formation
Consulaire
Ariège-Pyrénées

AMELIORER SON ACCUEIL, SES TECHNIQUES DE VENTE ET LA CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Adopter une attitude proactive pour vendre les produits de son établissement : séjours, nuitées supplémentaires, ventes croisées...- Optimiser ses conseils, susciter l'intérêt et la satisfaction des clients – et celle du vendeur	Public visé : <p>Personnes d'accueil, réception, réservation et de la vente dans les structures hôtelières</p>
Pré requis : <p>Pas de pré requis pour suivre cette formation</p>	Profil animateur : <p>Formateur spécialisé intervenant pour le compte de la CCI Ariège</p>
Méthodes pédagogiques : <p>Animation très participative et très respectueuse des individus. Mise en situation réelle : jeux de rôle. Chaque participant repartira avec des documents adaptés à sa propre « réalité » économique et un Plan de Progrès Individuel lui permettant d'assurer un suivi dans le temps.</p>	Evaluation : <p>Ecrite et orale (Démarche qualité de la CCI)</p>
Organisation : (nous consulter pour un stage au sein de votre entreprise – INTRA -)	
Lieu : Institut de Formation Consulaire Ariège Pyrénées (IFCAP) – Quartier Saint-Antoine - 09000 SAINT-PAUL de JARRAT	
Coût : 560,00€ / personne en inter-entreprise	
Durée : 2 jours (14 heures)	
Effectif minimum : 4 personnes (si ce stage est organisé en inter-entreprises)	

PROGRAMME (*)

1. Développer sa communication commerciale : <ul style="list-style-type: none">- Principes d'un relationnel client professionnel : besoin explicites et implicites- Segmentation clients/besoins/service : tourisme, seniors, culture, loisirs, habitués, nouveaux...- Communication interculturelle : courtoisie, savoir-vivre, adaptation- Promouvoir l'image de marque de son établissement	3. Augmenter les attraits des grands sites du Ariège : <ul style="list-style-type: none">- Savoir promouvoir les attraits touristiques des grands sites de l'Ariège- Développer des argumentaires- Cibler les couples besoins / produits / visites selon durée, déplacement, famille,...
2. Travailler les attitudes et outils de chaque étape : Etape 1 : Contact : <ul style="list-style-type: none">- Transmettre une première impression positive et chaleureuse- Dépasser les différences, les échanges « standardisés », personnaliser- En face à face et au téléphone, bien gérer le temps d'échange Etape 2 : Connaître et comprendre les besoins clients/prospect : <ul style="list-style-type: none">- Comprendre son besoin : travailler son écoute, questionnement, reformulation- Créer une relation d'empathie, de plaisir- Utiliser les formalités nécessaires, pour suggérer des compléments de visite	4. Evaluation personnelle de ses atouts et pistes de progrès : mise en pratique filmée : <ul style="list-style-type: none">- Approfondir et s'approprier les techniques efficaces de vente auprès de prospects et clients types: argumentation adaptée- Permettre aux participantes de faire un point sur leurs forces et leurs faiblesses dans leur fonction et établir un plan de progrès personnel.- Acquérir les pratiques indispensables et les bons réflexes comportementaux en s'entraînant : renforcer son assurance, se positionner comme offreur de service, augmenter sa capacité de détection par l'écoute active.- Coaching sur cas réels : évaluation en direct de la mise en application des outils, des techniques comportementales et des argumentaires sur les sites du Tarn... Certains cas pourront se faire en langue anglaise- Préserver des relations professionnelles dans des situations de challenge : partir gagnant, faire face à la critique de manière constructive, savoir conserver une attitude de service.

Quartier Saint-Antoine – 09000 Saint-Paul-de-Jarrat • Tél. : 05 61 02 03 40 • Fax : 05 61 02 03 30

un centre de formation

@ : ifcap@ariego.cci.fr • <http://ifcap.ariego.cci.fr>



N° de déclaration d'activité : 7309 P 0001 09 - SIRET : 180 900 011 00016
NAF : 9411 Z - TVA Intra : FR 80 180 900011





**Institut de Formation
Consulaire
Ariège-Pyrénées**

Etape 3 : Convaincre :

- Proposer la prochaine étape et gérer les objections
- Affiner son langage : découvrir la magie des mots, évoquer des histoires
- Bien maîtriser les méthodes d'argumentation : CAB, aliA

Etape 4 : Conclure :

- Valiser la satisfaction du prospect
- Montrer sa disponibilité pour de futurs contacts
- Bien comprendre le « timing » rapport au temps des voyageurs

- Possibilité d'enregistrement de mise en situation pour analyse et correction
- Élaboration de Plan Personnel de Progrès

() Ce programme est donné à titre indicatif et peut être adapté en fonction des besoins des stagiaires participant à cette formation*

<p>IFCAP Service Emploi Formation Quartier Saint-Antoine 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Tél : 05 61 02 03 43 Mél : emploi-formation@ariege.cci.fr Site : www.ifcap.cci.ariège.fr</p>	<p>Contact :</p> <p>Madame Maryline HUAULT Assistante Emploi-Formation</p>
<p>Siret : 180 900 011 00016 – N° Déclaration activité : 73 09 P0001 09 NAF : 9411 Z</p>	

Quartier Saint-Antoine – 09000 Saint-Paul-de-Jarrat • Tél. : 05 61 02 03 40 • Fax : 05 61 02 03 30

un centre de formation

@ : ifcap@ariege.cci.fr • <http://ifcap.ariège.cci.fr>



N° de déclaration d'activité : 7309 P 0001 09 - SIRET : 180 900 011 00016
NAF : 9411 Z - TVA Intra : FR 80 180 900011

