

FORMATION AUX TECHNIQUES DE VENTE

Être commercial de mon Lieu Touristique

Public	Agent d'accueil en Office de Tourisme ou lieux touristiques réceptifs / membre de l'équipe Marketing-Commerce et de l'équipe de communication digitale.
Prérequis	Avoir une première expérience dans l'accueil touristique, la communication, le marketing de produits touristiques et souhaiter inclure les techniques de vente dans son acte de renseignement, son conseil éclairé.
Individualisation Personnalisation	En amont, le stagiaire complète un auto-questionnaire pour situer son niveau de connaissances et préciser ses priorités d'apprentissage pour cette formation.
Objectifs de la formation	- Être clair dans son expression commerciale. - Adapter son approche commerciale au public face à soi. - Donner envie de se déplacer ou d'acheter en ligne. - Maîtriser son argumentaire de vente. - Transformer la peur de vendre en motivation.
Objectifs pédagogiques Aptitudes	Chaque participant aura la capacité d'utiliser son propre argumentaire commercial et le faire évoluer pour toute l'équipe.
Nombre de participants	8 à 10 personnes
Programme	Jour 1 – matin : Echanges sur les missions de chacun au sein de l'Agence touristique. Présentation du déroulé de la formation : succession d'exercices pratiques en jeux de rôles pour constituer collectivement pas-à-pas le « guide pratique du Commercial de produits touristiques ». Les attitudes pour devenir un bon commercial. Prendre confiance en soi : en partant des expériences du groupe, chacun en tirera des aides pour faciliter son épanouissement commercial et lever les éventuels blocages. Comment aborder et améliorer son premier contact client : découvrir le déroulé d'une vente. Jour 1 – après-midi : Comment bien connaître et aimer son client, mettre en valeur ses atouts. Exercices pratiques : Préparation en petits groupes, puis cas pratiques en jeux de rôle. Réflexion collective sur des thèmes issus de votre quotidien. Jour 2 – matin : Objectif collectif : passer de la posture d'agent d'Accueil / Marketing-Communication à Commercial. Cultiver l'entraide entre les équipes en tirant partie des savoir-faire, à l'Accueil, au Marketing-Communication. Exercices pratiques : Entraînement avec des jeux de rôle tournants des participants. Réflexion collective sur le thème : L'argumentaire de vente adapté. Jour 2 – Après-midi En petits groupes : analyse des situations clients. Exercice collectif : finalisation du Guide pratique du Commercial de son lieu touristique.
Animateur / Formateur	Catherine BRECHIGNAC Consultante formatrice en Stratégie d'entreprise, Management, Ressources humaines, et Coach certifiée qualité CNEFOP niveau Expert.
Support Pédagogique	Le guide du participant (PDF) est remis en fin de la formation sous forme numérique ou/et papier.
Méthodes pédagogiques	Pédagogie active - Méthode positive et participative. Les séquences en face à face pédagogique : alternance d'exercices pratiques, de réflexions individuelles et de travail collaboratif. Succession d'exercices pratiques dont la finalité est de s'entraîner à la mise en pratique et de constituer collectivement le Guide pratique du Commercial de son Agence Touristique. Travaux en sous-groupes, échanges d'expériences, réflexion collective. Un jeu pédagogique pourra être utilisé pour l'animation de cette formation avec des cas réels.
Matériel à fournir	Une salle équipée d'un Vidéoprojecteur et d'un écran, Paper board ou Tableau blanc et feutres.
Evaluation de la satisfaction et validation des acquis	Le suivi d'exécution de la formation se fait à l'aide de la feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur. A l'issue de la formation, un questionnaire à chaud est destiné à évaluer la satisfaction générale des stagiaires. Les acquis des stagiaires sont évalués soit pendant la formation, soit à l'issue de celle-ci. Dans un délai de 3 à 6 mois : passage en ligne d'un QCM d'évaluation des connaissances et compétences (max 10 questions).
Durée en Jours/heures	2 jours, soit 14 heures

Délai d'accès	2 mois
Tarif	1200 € / J TTC (soit 2400€ TTC exonéré de TVA)
Lieu	Présentiel. A définir avec le client – Le plus souvent au sein des locaux de l'entreprise cliente.
Information handicap	Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation est unique, Pensez à nous le préciser lors de votre l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, contactez les structures suivantes ONISEP , AGEFIPH et FIPHFP .