Programme de Formation

Etre force de vente à l'accueil (boutique et billetterie)

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Conseillers en séjour, personnel d'accueil des sites touristiques, guides.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre ce qui suscite l'acte d'achat selon le type de visiteurs
- Maîtriser les techniques de vente à l'accueil et à distance
- Savoir adopter les bons arguments de vente : sélection et mise en scène des produits

Description

- Comprendre l'évolution commerciale de son métier
- Savoir déclencher le contact pour vendre : attitude et comportement, aménagement de l'espace d'accueil, types de clients
- Découvrir le client : observer, écouter, questionner, reformuler, identifier les motivations d'achat
- Démontrer les avantages du produit : sélection et mise en scène des produits, argumentation pour convaincre (focus sur les arguments durables)
- Savoir décider le client et conclure : les différents types d'objections et leur utilité, rebondir suite à une objection, déclencher un achat complémentaire, conclure une vente positivement

Prérequis

Aucun.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques, mises en situation en petits groupes.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours remis aux participants.

Modalités d'évaluation et de suivi

Quiz.