

AIRLISE

Force de Vente de Voyages

Objectif : devenir un bon vendeur ? Respectez les étapes de l'entretien de vente (adaptées la vente de voyage). (Programme construit à partir de la fiche de poste de conseiller en séjours et voyages).

CP1 Identifier les qualités et les postures d'un bon vendeur/commercial (7h)

Participant :

Salarié ou nouvel embauché de plus de 6 mois d'ancienneté.

Prérequis : avoir suivi une formation initiale de conseiller voyage ou avoir une expérience du métier.

Modalité d'entrée : sur inscription

Date de formation :

Voir Calendrier

Lieu de formation : La Réunion

Saint Paul – Saint-Denis

Maurice – Antilles

Durée totale :

14h

Nb min :

2 participants

Nb max :

10 participants

Objectif : connaître toutes les techniques/ règles de vente pour chaque étape et développer ses compétences en vente de voyages et de gestion de conflits.

L'accueil et la prise de contact

La recherche des besoins

La reformulation des besoins

La présentation et l'argumentation des produits/services adaptés aux besoins

La réponse aux objections

Traitement du prix

La conclusion de la vente principale

La vente additionnelle (Cross-Selling)

La fidélisation

La prise de congés

Identifier les qualités et les postures d'un bon vendeur/commercial

CP2 Traiter les situations de réclamation (7h)

S'adapter selon la typologie de la clientèle

Les différentes typologies de clientèle

Les différentes situations de réclamation en agence de voyages

Les différentes causes et nature de la réclamation

Les étapes de traitement de la réclamation

La méthode CEP

La gestion des différentes émotions

Moyens pédagogiques

Déroulé pédagogique, brainstorming et mises en situation

Accompagnement post-formation, suivi et évaluation des compétences

Test d'évaluation en continue, jeux de rôles

Auto-diagnostic et mises en pratique

Evaluations + Réajustements + élaborations concrètes de productions

