

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

