

TOURISME

Connaître et savoir vendre les atouts de sa région

Objectifs : Comment repérer les attentes et les centres d'intérêts des clients, savoir vendre les atouts de sa région pour que les clients puissent organiser leur séjour et aient l'envie de rester plus longtemps, de revenir plus souvent ou d'en parler autour d'eux.	Personnes concernées : Prestataires et organismes du tourisme.																						
PROGRAMME	Pré requis : Aucun.																						
La région - Sa géographie, son histoire, son climat, sa démographie, son économie Le tourisme - Patrimoine : sites naturels – moulins – châteaux – parcs et jardins – sites religieux – musées - Visites historiques – routes thématiques - Visites techniques - les activités économiques actuelles et disparues - Sports – activités nature – lieux et intérêts - Activités artistiques – agenda – tarifs Méthode d'approche commerciale - la vente par suggestions - outils - Analyse de divers schémas de comportements des professionnels du tourisme : les bons et les mauvais - Etude de bons comportements à partir des sociaux types touristiques déjà repérés - Comment diriger une vente par suggestions face aux touristes Définition du cycle de service – 10 étapes clé <table border="1"> <thead> <tr> <th>Food & Beverage</th> <th>Hébergement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> Premier contact</td><td> Premier contact</td></tr> <tr><td> Hall et Entrée</td><td> Hall et Entrée</td></tr> <tr><td> Accueil clients</td><td> Accueil – Check in</td></tr> <tr><td> La Table</td><td> Bar</td></tr> <tr><td> Commande client</td><td> La chambre</td></tr> <tr><td> Déroulement du service</td><td> Service PLUS</td></tr> <tr><td> Qualité du produit</td><td> Petit déjeuner</td></tr> <tr><td> Commodités</td><td> Commodités</td></tr> <tr><td> Facture</td><td> Check out</td></tr> <tr><td> Au revoir</td><td> Au revoir</td></tr> </tbody> </table> Techniques de vente appropriées - Partir gagnant - Utiliser le langage du corps - Utiliser les mots justes - Proposer toujours le choix - La loi du premier et du dernier - Connaître ses produits - Voir grand - Suggérer les produits préférés - Suggérer le meilleur - Utiliser les aides à la vente	Food & Beverage	Hébergement	Premier contact	Premier contact	Hall et Entrée	Hall et Entrée	Accueil clients	Accueil – Check in	La Table	Bar	Commande client	La chambre	Déroulement du service	Service PLUS	Qualité du produit	Petit déjeuner	Commodités	Commodités	Facture	Check out	Au revoir	Au revoir	PEDAGOGIE Le Formateur Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques. Moyens et pédagogie Formation/ Action.  Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation. Cas pratiques vécus par le formateur. Débat avec le public. Analyse critique de documents.  Intra entreprise France entière et International. Tarif inter par personne 2 jours Tarif : nous consulter Réf : HR100
Food & Beverage	Hébergement																						
Premier contact	Premier contact																						
Hall et Entrée	Hall et Entrée																						
Accueil clients	Accueil – Check in																						
La Table	Bar																						
Commande client	La chambre																						
Déroulement du service	Service PLUS																						
Qualité du produit	Petit déjeuner																						
Commodités	Commodités																						
Facture	Check out																						
Au revoir	Au revoir																						

Groupe PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
 Adresse : 5, rue Fénelon 75010 PARIS – Site Internet : www.action-formalys.com