

TOURISME
Accueil et techniques de vente de produits touristiques

Objectifs : Revoir les règles de l'accueil en particulier au téléphone. Savoir adapter les techniques de vente aux spécificités des métiers du tourisme.	Personnes concernées : Prestataires et organismes du tourisme.
PROGRAMME	
♣ Les règles de l'accueil en particulier au téléphone ♣ Qu'est ce qu'une bonne communication ♣ Importance du sourire et de la voix, le ton, le rythme, les intonations ♣ Utilité des silences ♣ Les mots clefs ♣ Savoir structurer un entretien pour être clair et concis ♣ Utilisation des images ♣ Comment transmettre un message efficacement pour éviter la déperdition. ♣ Comment créer un climat de confiance ♣ Pratiquer l'écoute active pour créer l'empathie ♣ Techniques de vente appliquées aux métiers du Tourisme ♣ La prise de contact : présentation, politesse, identification sympathie, sourire ♣ La découverte des besoins et des motivations d'achat et les désirs non exprimés ♣ L'art de poser des questions (ouvertes, fermées ou alternatives pour diriger l'entretien) ♣ Intérêt de la reformulation ♣ Comment construire un argumentaire convaincant : les avantages de l'offre ♣ Les différentes attitudes de l'interlocuteur : acceptation, indifférence, scepticisme, objection malentendu ou objection réelle ♣ Réponses aux objections ♣ La conclusion : signature morale de l'interlocuteur ♣ La réservation ♣ La prise de congé	Pré requis : Connaître les produits touristiques proposés par l'agence de voyages ou l'office de tourisme afin de pouvoir argumenter en toute sérénité, être capable de faire des comparatifs entre les produits. PEDAGOGIE Le Formateur Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques. Moyens et pédagogie Formation/ Action. Ecoute de la concurrence en situation réelle, analyse et propositions, apports théoriques, jeux de rôle. <u>Intra entreprise France entière et International.</u> Tarif inter par personne 2 jours Tarif : nous consulter Réf : HR107

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