

OPTIMISER LA VENTE DE SEJOURS PAR TELEPHONE

Durée : 2 jours

Public :

Toute personne évoluant ou souhaitant évoluer dans le secteur du Tourisme.

Pré-requis :

Notions de base en marketing, techniques commerciales.

Compétences à acquérir

- Oser et savoir pratiquer le rebond commercial,
- Conclure des ventes pérennes,
- Pratiquer efficacement la relance commerciale.

Moyens Pédagogiques :

Support de formation, mise en situation, Présentations PREAO

Objectifs :

- Connaître son rôle auprès du client,
- Acquérir les techniques de vente en réception d'appels.

Défini avant la formation	Fait durant la formation
---------------------------	--------------------------

Partie 1 : Accueillir le client et savoir traiter les demandes

Les règles pour adopter un comportement professionnel.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les étapes à suivre pour un accueil de qualité.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développer son écoute et sa capacité d'empathie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenir compte di contexte client.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savoir questionner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savoir reformuler.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savoir conclure une vente.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie 2 : Identifier les possibilités d'élargir la vente

Vendre plus : la vente additionnelle.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Techniques et formulation pour élargir la conversation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savoir préserver la relation client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie 3 : Apporter des solutions adaptées et faciliter la décision d'achat

Etre convaincu soi-même et fier de ses propositions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Convaincre par l'argumentation structurée.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savoir parler 'argent »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mieux traiter les objections relatives au prix.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie 4 : Relancer efficacement par téléphone

Savoir capter l'attention du client dès les premiers mots.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savoir rassurer et argumenter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conforter le client dans ses choix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CONTACT

✉ 42 chemin de la Prairie 74000 ANNECY ☎ 04 50 44 90 57
 @ fpc@ipac-france.com <http://formationcontinue.ipac-France.com>