

OTSI1 – Développer son argumentaire commercial afin de booster ses ventes

Quelles que soient les situations de relation clients : visiteurs, prestataires, réceptif (définir précisément vos cibles), être les mieux préparés possibles afin d'être "top" vendeur. Que ce soit en amont de la relation clients ou lors de l'échange avec le prospect/client. Les techniques commerciales lors de vos missions : CS, chargée commercialisation, c'est pour tous, grâce à des "clés" qui vous seront expliquées. Il n'y a pas qu'une seule et unique méthode de vente, chacun repartira avec sa propre méthodologie. Des déclics personnels seront aussi exploités afin que chacun se sente plus à l'aise. Comment développer vos argumentaires pour être « top » vendeur ? Vous aurez toutes les clés et techniques pour les construire, en intégrant une posture de force de vente, une communication verbale et non verbale. Les résultats sont garantis ! Pour les CS, vous développerez vos ventes ; pour ceux en charge de la prospection, vous développerez votre portefeuille de clients & partenaires.



Public et pré-requis :

Partenaire : Le réseau des OTSI des Pays-de-la-Loire

- Public : Salarié.e des offices de tourisme : conseiller en séjour, service commercial/réceptif
- Pré-requis : Être en contact direct avec le client / Être en charge du montage de produit / Répondre au questionnaire de positionnement préalable



Durée : 14h00 sur 2 journées consécutives, en présentiel



Date et lieu : Office de Tourisme du Choletais - 14 avenue Maudet - 49300 CHOLET

Judi 25 janvier 2024 : 09h00-12h30 / 14h00-17h30 (présentiel)

Vendredi 26 janvier 2024 : 09h00-12h30 / 14h00-17h30 (présentiel)



Formatrice : Oriana LE DORZE THERENCY - Tourism Development



Effectif maximum : 12 participants (6 minimum)



Accessibilité : nous contacter pour toute problématique d'adaptation à un handicap.



Tarif par participant :

Early booking (jusqu'à 15 jours avant la formation) : 175 € HT (205 € TTC)
Entre 5 et 14 jours avant la formation : 190 € HT (228 € TTC)



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

1. Mettre en place ses argumentaires de vente selon ses marchés cibles
2. Mettre en place des outils pour être meilleur vendeur
3. Être plus à l'aise dans cette mission

Programme détaillé

JOUR 1 : JEUDI 25/01/24 – MATIN (présentiel) : 09h00-12h30

Partie 1 : Introduction : Les missions commerciales

- A l'accueil : votre rôle de conseiller / vendeur
- En réceptif : le back office vs le front office

Ateliers : Vos missions ? Y mettre de l'ordre et des priorités

Partie 2 : Evaluer votre activité commerciale

- A l'accueil : ...
- En réceptif : ...

Atelier collectif : Auto-diagnostic de votre activité commerciale

JOUR 1 : JEUDI 25/01/24 – APRÈS-MIDI (présentiel) : 14h00-17h30

Partie 3 : Les pré-requis pour être un bon vendeur

- Identifier ses marchés cibles, leurs attentes et besoins :
- Focus sur les attentes, besoins et comportements d'achats des cibles de clientèles BtoB et BtoC
- Créer vos outils de vente et de démarchage commercial
- Fiches produits, schéma programme, support de présentation du service réceptif, manuel des ventes

Des exemples vous seront présentés

Partie 4 : Savoir rédiger un contenu commercial

- Quel contenu pour un mail, un powerpoint, un échange écrit, une visio ?
- L'importance des mots, de la tournure des phrases, de l'introduction, de la présentation de votre service, de votre argumentaire, de l'accroche commerciale, de votre moment "signature"
- Mettez votre patte et faites ressortir votre personnalité

Atelier 1 : Définir vos cibles prioritaires

Atelier 2 : Optimisation / création de vos outils

Atelier 3 : Rédaction d'un mail de prospection BtoB/BtoC et le saupoudrer de commercial

JOUR 2 : VENDREDI 26/02/24 – MATIN (présentiel) : 09h00-12h30

Partie 5 : Du premier contact à la vente

- Connaître parfaitement le prospect auquel vous vous adressez
- Comment identifier le bon contact
- Savoir vous présenter afin de susciter l'intérêt
- Parler de votre prospect avec une approche sur mesure
- Faire découvrir vos offres,
- Donner envie avec vos marqueurs
- Savoir faire face aux objections
- Susciter l'intérêt
- Relancer (quand et comment)

Atelier collectif : Savoir faire face aux objections : quels arguments mettre en face ? Comment garder le lead ?

JOUR 2 : VENDREDI 26/02/24 – APRÈS-MIDI (présentiel) : 14h00-17h30

Partie 6 : Définir vos argumentaires

- Créer ses argumentaires (adaptés aux cibles)
- Pourquoi faire appel à l'office de tourisme : accueil / service réceptif (le + service)
- Savoir faire ressortir les composantes de vos produits par rapport à vos cibles
- La relation humaine au cœur de la relation clients : Sur mesure, exclusivité, satisfaction, attentions, à la carte...

Atelier 1 : Comment valoriser l'image de votre service (accueil / réceptif) ?

Atelier 2 : A partir d'un produit, identifier les composantes marketing et les mettre en lien avec vos cibles de clientèles

Partie 7 - Être dans l'offensive commerciale et adopter une posture de conquérant

- Pour être convaincant il faut être convaincu : les clés pour travailler votre conviction
- La prospection c'est pour tous les caractères, à chacun son approche, l'essentiel est que ça fonctionne

- Être dans un processus d'amélioration continue :
 - Le feedback commercial sera votre meilleur allié afin de comprendre pourquoi cela fonctionne ou que cela ne fonctionne pas
 - Mise en place d'un feedback individuel

Atelier 1 : Montrez-nous votre conviction ! (mise en situation avec la présentation d'un produit, aucun jeux de rôle)

BILAN de la formation & évaluation des acquis

- Les points clés à retenir
- Tour de table à chaud
- Questions/réponses

Méthodes, moyens et outils pédagogiques

Méthodes :

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active/participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

Moyens :

- Questionnaire préalable pour connaître votre niveau, vos pratiques & vos attentes
- Alternance d'apports théoriques, de retours d'expériences et de cas concrets du terrain, exercices individuels, en sous-groupe ou collectifs, nombreux ateliers

Outils :

- Powerpoint
- Paperboard lors des exercices ou définition de notion
- Une malette à outils est remise à chaque participant par envoi de mail le lendemain de la formation
- Trame d'outils mise à disposition

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Fiches de travail et d'analyse à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens et ressources complémentaires

Matériel recommandé :

- Ordinateur portable, smartphone et leurs chargeurs
- Venir avec de quoi prendre des notes

Évaluation des acquis : Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant en fin de session (questionnaire obligatoire)

Suivi à 6 mois

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 64 24 91 07
<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>