

PROGRAMME DE FORMATION

Et si l'accueil était synonyme de commercialisation,
spécial Stations Thermales

Objectifs de la formation

- Identifier, dans une attitude d'écoute pro-active, les spécificités du client pour lui conseiller la ou les formules commerciales les plus adaptées à sa situation
- Valoriser l'adéquation entre l'offre et la demande, y compris les demandes non exprimées
- Mener un entretien avec le juste équilibre commercialisation/conseil

Programme

Module 1 : Parcours client pendant le séjour

Prendre conscience des différents parcours clients de sa structure (actuels).

Cartographier son parcours clients type.

Matérialisation du parcours client de sa structure

Identification des différentes situations et de ses opportunités

Intégrer des propositions (vente) dans la relation avec le visiteur

Maîtriser la notion de flux :

- Nombre de visiteurs,
- Nombre de propositions,
- Nombre de ventes,

→ Echanges sur les différents types de postures et leurs conséquences sur la relation avec les visiteurs

Module 2 : La demande client

Déterminer la notion de bénéfice clients avec une véritable intention de servir le client

- Comprendre comment j'achète pour mieux vendre.
- La notion de besoin : mécanique et fonctionnement.
- La demande, un indicateur de l'expression du besoin.

Module 3 : Les étapes de l'entretien

Structurer le déroulé de son entretien

- Le processus de l'entretien de commercialisation
- Les différentes étapes
- Le sens, l'intention et la mise en œuvre

Entraînement avec mise en situation et débrief :

- Exercices à partir de situations proposées par le formateur
- Elaboration de mon propre guide d'entretien de vente, étape par étape.

Module 4 : La découverte client

Structurer et optimiser sa phase de découverte

Être capable de questionner au-delà de la demande d'origine pour mieux servir mes visiteurs



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME (TRAJ) NOM : 11 B, Quai Perrache - 69002 - LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 /
contact@trajectoires-tourisme.com /
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet
de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Les mécaniques de la question ouverte (fonctionnement horizontal et vertical)

Le sens, l'intention et la mise en œuvre

Entraînement avec mise en situation proposée par les participants et débrief

Module 5 : Processus d'achat

Comprendre comment les visiteurs achètent pour mieux vendre

- Le processus d'achat / Les différentes étapes / Les conséquences et les liens avec la commercialisation
- La fidélisation

Module 6 : Atelier de co-développement

Prendre du recul sur un plan structurel et postural pour déterminer la meilleure façon de répondre à mes enjeux.

Partager et s'enrichir mutuellement !

Chaque participant propose une thématique/situation personnelle liée au sujet de la formation. Cette thématique est traitée par les participants et l'intervenant qui est aussi garant du processus mis en œuvre. Chacun repart avec différentes options qui répondent à ses enjeux du moment. Cet ensemble fonctionne sur la base d'un processus de relations « paritaires » entre participants. Dans ce cadre, au même titre que l'intervenant, les participants ont un rôle multiple. Ils sont à la fois consultants, formateurs, coachs et experts. Ce processus vise à créer et à stimuler une intelligence collective qui viendra enrichir l'ensemble des participants au sein du groupe.

Débrief de la formation et choix des actions prioritaires à mettre en œuvre.

Résultats des 2 journées :

- Vision globale de la commercialisation
- Structuration de la relation client
- Quel que soit l'état d'avancement, chaque participant sera accompagné à se développer dans sa posture et sa façon de développer sa propre efficacité commerciale

Méthodes et supports

Méthodes pédagogiques :

Travail sur 2 axes : Structuration des processus et mise en mouvement par l'individu

Apports théoriques de fondamentaux avec approche métaphorique

Mise en situations et entraînement avec travail évolutif à partir de situations concrètes

Atelier de co-développement avec processus de stimulation de l'intelligence collective

Prise de conscience par le jeu et le questionnement

La formation est animée sans table, les chaises étant disposées en cercle. Cette disposition implique de la part du formateur une position et une posture complètement paritaire du point de vue des autres participants.

Le paperboard et les schémas sont prioritaires par rapport aux supports Power Point. Cela permet d'améliorer les échanges d'expérience et de compétences entre les participants.

Supports :

Les participants reçoivent par e-mail, à la fin de la formation, des fiches « mémo » synthétisant les thématiques abordées lors de la journée de formation. Ces fiches peuvent également être partagées pendant la formation.

Public

Offices de Tourisme et établissements thermaux des stations thermales d'Auvergne-Rhône-Alpes



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME (TRAJ) NOM : 11 B, Quai Perrache - 69002 - LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 /
contact@trajectoires-tourisme.com /
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet
de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Prérequis

La formation s'adresse au personnel d'accueil

Informations complémentaires

Les stations thermales ont **une offre multiple à destination de curistes et de clients bien être, ainsi que des touristes.**

La commercialisation a toujours été présente dans ce secteur du tourisme notamment au travers des actions pour :

- Vendre le territoire
- Proposer les prestations des sociaux professionnels
- Conseiller / Orienter l'acte d'achat

Cette démarche est aujourd'hui intégrée à tout type d'action et nécessite donc des fondamentaux et des outils de commercialisation.

Le moment le plus important est celui de la rencontre, de l'échange avec le patient/client !

C'est à ce moment précis que la mise en œuvre doit être juste et efficace.

La conclusion des ventes ou les ventes de manière générale sont la conséquence de ce qui a été réalisé avant (avant l'entretien et lors de l'entretien).

Il paraît donc pertinent de se concentrer sur ce qui va être à l'origine de la relation client (l'accueil) plutôt que sur la conséquence (conclusion de la vente).

De plus l'activité commerciale tient une place essentielle dans le chiffre d'affaires des établissements thermaux et des structures touristiques qui doivent générer de nouveaux revenus et particulièrement pour les Offices de Tourisme qui doivent se positionner comme un véritable apporteur d'affaires pour leurs prestataires.

Trois leviers sont à disposition des professionnels pour booster la commercialisation :

- 1/ Générer** des opportunités lors des appels, visites, échanges réalisés dans un cadre d'information ou de conseil.
- 2/ Transformer** les demandes en comprenant au mieux les enjeux de mon interlocuteur et en lui proposant les bonnes solutions y compris en ventes additionnelles.
- 3/ Fidéliser** pendant et après le séjour pour créer une véritable relation patient/client.

Cette formation propose la mise en œuvre d'une commercialisation durable. Pourquoi durable ? Parce que notre approche de la commercialisation permet aux individus et aux structures de s'épanouir dans la mise en œuvre de leur démarche commerciale.

- Les individus évoluent en engagement, en responsabilité, en relation à l'autre, en « passage à l'action » donc en bien-être au travail.

- Les structures progressent en résultat, en efficacité, en sérénité, donc en pérennité.

Cette formation est dispensée par Fabien ROSSIAUC formateur en développement commercial durable, il intervient dans le secteur du tourisme depuis 10 ans principalement en Auvergne Rhône Alpes.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Questionnaire de pré formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME (TRAJ) NOM : 11 B, Quai Perrache - 69002 - LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 /
contact@trajectoires-tourisme.com /
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet
de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Evaluation de la satisfaction à l'issue de la formation
Evaluation des acquis individuels par le formateur
Formation sanctionnée par une attestation de formation

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME (TRAJ)NOM : 11 B, Quai Perrache - 69002 – LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 /
contact@trajectoires-tourisme.com /
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet
de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat