

C L' Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

PROGRAMME COMMERCIAL
CONSEIL ECLAIRE, PASSER DU CONSEIL A LA VENTE

Céline LANGLOIS
Référente pédagogique, administrative et PSH
06 51 45 42 66
www.clhommeconseil.com
celinelanglois@clhommeconseil.com

LES **3 OBJECTIFS OPERATIONNELS** DE LA FORMATION

1. IDENTIFIER LES LEVIERS RAPPEL DES OUTILS POUR UN CONSEIL PERSONNALISÉ DE QUALITÉ, L'IMPACT DE LA COMMUNICATION
2. CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'IDENTIFICATION DES BESOINS DU CLIENT
3. CRÉER DE LA VALEUR POUR LE CLIENT EN CONSTRUISANT DES ARGUMENTAIRES PERSONNALISÉS

PROGRAMME

1 RAPPEL DES OUTILS POUR UN CONSEIL PERSONNALISÉ DE QUALITÉ, L'IMPACT DE LA COMMUNICATION

- Ecouter activement son interlocuteur et sans interpréter et se comporter avec empathie
- Parler avec des mots persuasifs, adapter son langage, éliminer certaines expressions courantes de son langage.

2 IDENTIFIER LES BESOINS DU CLIENT

- Découvrir les motivations d'un client en le questionnant, pour trouver les arguments percutants pour le conseiller au mieux, voire lui vendre un produit de séjour, de boutique etc…
- S'entrainer aux questions adéquates selon les situations rencontrées : ouvertes de fait, d'opinion, ricochet, « Columbo » …
- Maîtriser la méthode « Canevas » pour déceler rapidement les intérêts du visiteur
- Créer ensemble avec les participants un questionnaire avec les questions incontournables destinées à cerner les besoins et les envies du client.

3 CRÉER DE LA VALEUR POUR LE CLIENT EN CONSTRUISANT DES ARGUMENTAIRES

- Découvrir la technique de construction d'un argumentaire, basé sur les avantages que vont en retirer les clients (technique CAP)
- Construction des argumentaires éclairés selon les produits du territoire/ boutique ou services choisis par les stagiaires : produits séjours, visites guidées...

4 VALIDER SON PLAN D'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

- Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'actions

Consultez le taux de satisfaction: http://clhommeconseil.com/avis.php

DUREE

2 jours - 14 heures
Format distanciel nous consulter

PUBLIC

Prestataires et salariés des Offices du tourisme - Pour toute adaptation pédagogique au regard du public concerné, nous consulter
Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

PRE REQUIS

Aucun

ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entrainement
- Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées
- Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective
- Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action
- Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone

MODALITES D'EVALUATION

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

LES + DE LA FORMATION

- Intervenante avec 20 ans d'expérience en commercial, négociation et management
- Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- Des études de cas à partir de situations vécues
- Construction d'un Plan d'Evolution Personnel