



**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](http://www.clhommeconseil.com)  
[celinelanglois@clhommeconseil.com](mailto:celinelanglois@clhommeconseil.com)

### LES 3 OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

IDENTIFIER LES LEVIERS RAPPEL DES  
OUTILS POUR UN CONSEIL  
PERSONNALISÉ DE QUALITÉ, L'IMPACT  
DE LA COMMUNICATION

1

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES  
D'IDENTIFICATION DES BESOINS DU  
CLIENT

2

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

3

#### 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'entraîner 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'entraînement
- 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