



## PROGRAMME COMMERCIAL OT : ETRE COMMERCIAL DE SON TERRITOIRE

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 4 OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION



#### PROGRAMME

##### 1 ACCUEILLIR ET IDENTIFIER LE BESOIN CLIENT

- Se mettre dans la peau du client
- Découvrir les motivations client : SONCAS
- Connaître les techniques de questionnement
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

##### 2 CIBLER ET VALORISER L'OFFRE TOURISTIQUE SELON LE PROFIL CLIENT

- Connaître les techniques d'argumentation : CAB/P
- Réaliser son propre argumentaire sur les offres de sa structure
- Placer les produits ciblés et engager la vente
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

##### 3 CONNAÎTRE ET PRATIQUER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POSITIVE ET PERSUASIVE

- Comprendre le cadre de référence
- Optimiser ses 3 vecteurs de communication
- Identifier les "mots noirs" et les formulations positives et persuasives
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

##### 4 S'EXERCER ACTIVEMENT À LA VENTE

- Mettre en œuvre son processus de vente
- Savoir placer naturellement de la vente additionnelle
- Mes prises de consciences / Mes actions à mener

#### VALIDER SON PLAN D'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

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

#### DUREE

2 jours  
Format distanciel nous consulter

#### PUBLIC

Conseillers en séjour / membre de l'équipe commerciale  
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 œuvre 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

- Dédramatisation de l'acte de vente / mise en confiance
- Création d'une grille de questionnement besoin client
- Création fiches argumentaires par prestation et produit
- Mises en situations filmées avec grille débriefing

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