

FORMATION DESTINEE AUX COLLABORATEURS EN CHARGE DES RESERVATIONS

- Objectifs :** Perfectionner les collaborateurs en charge des prises de réservation, aux techniques de communication et de vente pour :
- répondre efficacement aux demandes de renseignement de la clientèle et les concrétiser en commandes fermes
 - optimiser le chiffre d'affaires
 - faire preuve de « savoir-recevoir » tout en conduisant des entretiens conviviaux et élégants.

DEROULEMENT

Étape 1 : Le constat - 2 appels mystère seront réalisés et enregistrés sur la base de scénarii clients
(Ces appels serviront de base de travail à la journée collective)

Étape 2 : Acquisition des techniques de communication et de vente

Module 1

Analyse des appels téléphoniques enregistrés
Définition des conditions d'un entretien de vente réussi
Vérification de la bonne connaissance du produit : les formules – les séjours ...
La structure d'un entretien de vente
Savoir analyser les besoins d'un client : poser les bonnes questions
L'argumentaire de vente : le C.A.B

Module 2

L'argumentaire de vente : comment valoriser le produit
Comment établir les cotations
Conclure sa vente : le closing (conditions de vente)
Gérer les objections et négocier le prix
Rendre son entretien convaincant, enthousiaste et en rapport au standing de la clientèle

Étape 3 : S'entraîner à vendre

Simulations et jeux de rôle pour acquérir les bons réflexes