

Booster ses ventes en agence de voyages

QUELS OBJECTIFS?

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
 - Tendre l'oreille pour capter les mots clés de la demande client
 - Monter une proposition qui crée un coup de cœur
 - Créer un lien avec vos clients et les fidéliser
 - Booster ses ventes additionnelles



PROGRAMME DE LA FORMATION

Introduction

- Revaloriser son métier.
 - Être agent de voyages c'est quoi?
 - L'économie de l'expérience c'est quoi?
 - L'expérience client dans mon métier, pourquoi?
 - Portraits des clients d'aujourd'hui

Module 1

- Les Grandes étapes du parcours client.
 - Les 7 étapes du voyages: à quel moment suis-je acteur.
 - Comment et pourquoi je créer une expérience unique.

Module 2

- Etape 1: la prise de contact.
 - Créer un lien dès le premier contact: les gestes et attitudes.
 - Savoir tendre l'oreille: quels sont les mots clés à retenir.
 - Conclure à tout les coups: comment terminer l'entretien pour assurer un retour client.

Module 3

- La proposition
 - Savoir faire mouche à l'écrit sans trop en dire.
 - Travailler de façon efficiente: ne pas perdre son temps tout en offrant une proposition personnalisée à chaque fois.
 - Trouver les bonnes formules pour un retour rapide du client.

Les publics

- *Spécialistes destinations et ventes dans les agences de voyages*

Pré-requis :

Pas de pré-requis

Durée :

7H

Coût : stagiaire

500 € HT / par personnes à partir de 2 personnes.

Groupe Max 12

Lieux :

En entreprise partout en France sur demande

Information et inscription

T: 06 61 16 48 52
contact@acticop.com
marie@pauseco.fr
Sur rendez-vous individuel

Booster ses ventes en agence de voyages

Module 4

➤ Les ventes additionnelles

- Garder un contact constant mais non-chronophage: outils et méthode
- Booster les ventes additionnels sans forcer la main: jeux de rôles et mise en pratique.

Module 5

➤ S'assurer un clientèle fidèle

- Quelle attitude pendant leur séjour
- Et au retour: les outils, méthodes et petits plus à développer pour assurer la fidélisation de la clientèle.

Conclusion

- Conclusion de stage.

Références client:

- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence et e-réputation »
- 2018: Les Collectionneurs: « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France »
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).
- 2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».

Méthodes d'évaluation

- Présentation théorique
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Création d'une boîte à outils personnalisée
- Attestation d'acquisition de compétences

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des cas pratiques
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, étude de cas, mise en situation...
- Le plus: une boîte à outils complète pour la mise en pratique après la formation.

Intervenante:

- **Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client**
- **2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet**
- **Ancienne agent de voyages spécialistes USA et Polynésie**
- **7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.**
- **3 ans d'expérience dans le Marketing.**
- **Bilingue Français-Anglais.**

