

INTITULE DE LA FORMATION « RELANCER ET DEFENDRE SES DEVIS »

Durée totale de la formation : 7 heures – 2 modules de 3h30 - **Lieu :** En Visio sur Zoom
Nb de participants maximum à la formation : 10 - **Budget de la formation :** 225 € HT par participant
Intervenant : Sylvie Da Silva

Public concerné :

Conseiller voyages
Conseiller billetterie
Responsable d'agence

Pré requis :

Etre au contact client – Avoir une connexion internet

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les techniques de relance par téléphone
- Augmenter votre taux de concrétisation

Moyens techniques et outils mis à disposition :

Formation animée en Visio sur Zoom sous forme de classe virtuelle
Accès à l'espace formation du site

Moyens et méthodes pédagogiques :

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail
Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur.

Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :

Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation
Test de connaissances d'entrée en formation sur la relance téléphonique
Validation des acquis : Réalisation et validation des mises en situation professionnelle
Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

PROGRAMME DE LA FORMATION « RELANCER ET DEFENDRE SES DEVIS »

Introduction (30 min) : Présentation de l'environnement Zoom, de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation (questions / réponses)

MODULE 1 (3h)

Rappel des principes de la communication par téléphone

- Se préparer : préparation physique, psychologique et matérielle
- Quelle attitude adopter ? Quel vocabulaire utiliser ?- Les pièges à éviter

Exercices collectifs de découverte client (méthode SONCASE et DISC)

Se présenter et argumenter

- Personnaliser le contact : attentes, objectifs et phrase d'accroche- Maîtriser la technique de questionnement- Reformuler pour obtenir la confirmation des besoins
- Quels sont nos avantages pour nous différencier de la concurrence ?

Exercices collectifs d'argumentation (méthode SONCASE et Valeurs Ajoutées)

MODULE 2 (3h30)

Traiter les objections et défendre ses prix

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection
- Défendre ses marges et négocier des compromis

Exercice collectif sur le traitement des objections en relance de devis

Conclure et prendre congé

- Repérer les signaux d'achat
- Quelle technique de conclusion ?

Evaluation : mises en situation sous la forme de jeux de rôle à partir de cas concrets : Jeux de rôle et ateliers pratiques

Contact :

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr

Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Pour vous inscrire à notre formation, merci de contacter avant le début de la formation : Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr pour obtenir votre bulletin d'inscription.

Complétez-le et envoyez-le par courriel à : contact@travelpformations.fr

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées :

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr