

INTITULE DE LA FORMATION

« FAIRE DE L'OBJECTION UN TREMPLIN POUR LA VENTE »

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 :

- Gagner en assurance face à l'objection
- Mettre en avant votre valeur ajoutée et vous démarquer face au "CLIENT INTERNET"
- Développer votre sens de la répartie en s'appuyant sur les techniques de réponse à l'objection

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 les techniques de réponses à l'objection
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

« FAIRE DE L'OBJECTION UN TREMPLIN POUR LA VENTE »

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)

Identifier les origines de l'objection pour anticiper

- Rappel de l'importance de la phase de découverte et de la reformulation
- Quelle attitude adoptée ?
- Quels sont les mobiles du client ?

Analyser les différentes objections

- Lister les objections
- A quel moment interviennent-elles ?
- Comprendre leur fondement

Exercice sur le traitement des objections

MODULE 2 (3h30)

Répondre à l'objection

- Faire preuve d'assertivité
- L'effet boomerang : comment utiliser l'objection pour prendre appui
- Quelle technique d'argumentation : Rassurer le client en utilisant des mots qui lui parlent

Evaluation : Mises en situation sous forme de jeux de rôles sur la réponse à l'objection et l'argumentation débriefées et corrigées avec le formateur

Conclusion de la formation

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