

Une politique commerciale efficace pour booster vos ventes dans le voyage de loisirs

DESCRIPTION

Les points forts de la formation :

Cette formation vous permettra de maîtriser les enjeux des différentes phases de la relation commerciale : de la prospection à la fidélisation. Elle vous permettra également de positionner le rôle de manager dans cette stratégie de performance commerciale.

Objectifs de la formation :

Appréhender les missions et les fonctions commerciales au sein d'une entreprise du tourisme.
Identifier et interpréter les besoins d'une clientèle B2C ou d'une clientèle B2B dans le tourisme afin de proposer une réponse commerciale adaptée.
Lister les leviers utiles à la prospection de clients dans le tourisme.
Opérer efficacement la réponse à un appel d'offres dans le tourisme.
Lister différents outils aidant à la mise en œuvre d'une stratégie commerciale dans le tourisme.
Traduire sa proposition de valeur et l'argumenter dans le cadre d'une prospection sur le marché du tourisme.
Opérer un entretien de vente dans le tourisme dans l'objectif de convertir un prospect en client.
Questionner son profil commercial pour se positionner sur le marché.
Lister les leviers utiles à la fidélisation de clients dans le tourisme.
Appréhender les enjeux de la qualité et de la fidélisation client dans le tourisme.
Mettre en œuvre l'animation commerciale d'un réseau dans le tourisme (fournisseurs, clients, partenaires, équipe).
Mettre en œuvre et opérer un reporting de la stratégie commerciale de son entreprise.
Mesurer la performance d'une équipe commerciale et opérer l'animation de cette équipe en fonction des résultats.
Appréhender la notion d'expérience client pour la réussite d'une stratégie commerciale dans le tourisme.

Contenu de la formation :

- Décryptage
 - Définition d'une relation commerciale
 - Les typologies de relations commerciales
 - Les différentes phases d'une relation commerciale
 - La compréhension du CRM : un outil indispensable pour le suivi d'une relation commerciale
 - L'importance d'une relation multicanale
- Prospection
 - Définition de la prospection
 - Les leviers utiles pour la prospection
 - Cibler les attentes des clients en B2C et des clients en B2B, notamment grâce à des personas
 - La maîtrise de sa proposition de valeur
 - L'argumentaire de vente
 - Les leviers webmarketing pour venir en complément de la prospection
 - La gestion d'un appel d'offres et les bonnes pratiques qui y sont liées
- Conversion / acquisition
 - Définition de la conversion
 - Le déroulé d'un entretien de vente et les bonnes pratiques associées
 - L'onboarding et comment le mettre en place
 - Améliorer sa posture en tant que commercial(e)
 - Des outils pour accompagner sa conversion
- Fidélisation
 - Définition de la fidélisation
 - L'importance de la satisfaction client
 - La gestion des avis clients et des réclamations
 - Les enjeux de la fidélisation et la qualité
 - L'animation d'un réseau
- Expérience client
 - L'importance de l'expérience client dans la relation commerciale
- Expérience collaborateur
 - Le manager et son rôle dans la performance commerciale
 - Coacher ses équipes vers la réussite
- Reporting et pilotage
 - Les bonnes pratiques pour l'analyse d'un fichier
 - La notion de performance commerciale
 - Suivre les indicateurs de performance et faire comprendre les impacts à ses équipes
- Métiers
 - La diversité des facettes des métiers commerciaux
- Exercices de mise en pratique

12
HEURES

1 200 €
HT

Formation continue

Référence : VENVL

INFOS PRATIQUES

Nombre d'heures estimées	
En ligne	12
En centre	0
En entreprise	0
TOTAL	12

Résultats attendus de la formation :

Attestation de formation professionnelle.

ADMISSION ET PRÉ-REQUIS

Public visé :

Toute personne désirant acquérir ou mettre à jour ses techniques commerciales d'acquisition et de fidélisation, à la fois BtoB et BtoC.

Toute personne souhaitant mieux comprendre les relations commerciales avec ses partenaires et/ou clients internes.

Toute personne souhaitant se positionner comme manager dans les fonctions commerciales en maîtrisant l'ensemble de cet environnement.

Prérequis :

Prérequis pédagogiques : avoir une bonne connaissance du secteur du voyage de loisirs / tourisme et des moyens de distribution.

Prérequis matériels : ordinateur connecté à internet, casque audio.

Modalités et délais d'accès :

Afin de vérifier que la formation répond parfaitement aux attentes du participant, un bilan de positionnement est réalisé par téléphone avec le Pôle Formation Professionnelle de l'ESCAET, en prenant appui sur son parcours et un CV ou profil LinkedIn si nécessaire, afin de déterminer si la formation qu'il a choisie est adaptée à ses attentes et son expérience professionnelle.

Un délai d'accès d'au moins 2 jours ouvrés est nécessaire entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation, délai pouvant être rallongé si le participant souhaite bénéficier d'un financement externe, le temps que ce dernier soit validé.

DÉROULÉ DE LA FORMATION

Exécution de la formation :

Cette formation est 100% en ligne sur notre plateforme de formations, elle se réalise en autonomie et à son rythme sur une période définie pouvant varier de 1 à 2 mois en fonction du calendrier et du mode de financement. Vous pouvez consulter nos prochaines dates de sessions sur notre site internet ou vous renseigner auprès d'un conseiller ESCAET.

Méthodes mobilisées :

Chaque participant bénéficie d'un accès personnel à notre plateforme de formations 100% en ligne. Cet accès lui sera envoyé avant le début de la prestation et lui ouvrira le contenu de sa formation.

Les différents modules de formation contiennent une large variété d'activités pour permettre une meilleure compréhension de chaque notion : contenus dynamiques, médias (images, sons, vidéos, web etc...), quiz (QCM, vrai/faux, associations, catégorisations etc...), forums de discussions, auto-évaluations etc...

Les statistiques de la plateforme permettent à l'équipe pédagogique de contrôler régulièrement la progression du participant, sa réussite aux quiz et autres évaluations. Une prise de contact est également réalisée durant la période de formation pour s'assurer du bon déroulé de celle-ci.

Langue utilisée lors de la formation : Français

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

L'ESCAET met en place un certain nombre de mesures afin d'adapter les moyens de la prestation :

- Formation à distance avec notre plateforme de formations 100% en ligne permettant de suivre nos formations 7j/7 & 24h/24 pendant la durée du parcours
- Tiers temps possible pour les évaluations

Le candidat en situation de handicap doit contacter le référent Handicap pour étudier ensemble la faisabilité du projet pédagogique à partir des moyens listés ci-dessus : coordination@escaet.fr

Les locaux du rez-de-chaussée sont accessibles pour d'éventuels rdvs physiques avec l'équipe pédagogique ou le service administratif.

Modalités d'évaluation :

Exercice pratique avec auto-évaluation.

Auto-évaluation globale à la fin de la formation.

Bilan de satisfaction (formulaire web) réalisé à chaud post-formation sur l'organisation, les qualités pédagogiques, les méthodes et supports utilisés.

FINANCEMENT

Formation éligible à la plupart des modes de financement :

FNE-Formation - Fonds national de l'emploi

Il s'agit d'un dispositif de prise en charge par l'Etat de votre formation. Les conditions de prise en charge par l'OPCO dépendent de la situation actuelle de votre entreprise, de votre situation professionnelle et du nombre de salariés de votre société. Demande à faire par votre entreprise auprès de l'OPCO ou de la DIRECCTE

Plan de développement de compétences

Plan de formation annuel de l'entreprise, à utiliser avant fin décembre de chaque année - Se rapprocher de la Direction ou des RH

Financements régionaux et Pôle Emploi

Les régions et Pôle Emploi disposent de bourses de formation continue

Congé de reclassement

Ce congé, d'une durée variable, a pour objet de permettre au salarié de bénéficier d'actions de formation suite à un licenciement économique

Détail des frais pédagogiques

HT	TVA	TTC
1 200 €	20 %	1 440 €
Frais non pris en charge :		0 €

NOUS CONTACTER

Du lundi au jeudi de 09h à 18h30 et le vendredi de 09h à 17h
ESCAET - 6 Avenue de Grassi - 13100 Aix-en-Provence

Renseignements et inscription :

Laetitia REYNIER
Mail : formationpro@escaet.fr
Tél. : 04 42 96 64 97
Mob. : 07 84 35 60 18

Assistance technique et pédagogique :

Catherine MARIGOT
Mail : formationpro@escaet.fr
Tél. : 04 42 96 64 97
Mob. : 07 63 00 43 46