

# 2021- Coach de Destination : Professionnaliser le traitement de la demande client pour mieux vendre la destination

A distance

## Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

30 mars, 2 avril (Nombre total d'heures de formation : 8)

## Public cible

Conseillers en séjour OT et conseillers vente

### Tarif de la formation :

120 € net de taxes.

**Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !**

**Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO:  
76340953834**

## Objectifs

### Objectifs généraux

- Mettre en valeur l'humain dans les offices de tourisme et en faire une valeur ajoutée.
- Faire des équipes de conseils en séjour, des ambassadeurs de destination.
- Répondre de manière personnalisée aux courriels, chat, courriers et messenger en mettant en avant sa destination.
- Savoir mettre en place une procédure de gestion des emails et autres réponses.

## Pré-requis

Être Conseillers en séjour dans un office de tourisme

Tous niveaux de débutants à experts

**Matériel stagiaire :** Ordinateur équipé d'une Web cam / micro et hauts parleurs

## Intervenants

**Audrey Assemat, Authentis**

Authentis est reconnu par la qualification PQF dans le domaine Hôtellerie, Restauration et Tourisme par prolongation jusqu'au 30/12/2020.

- Formatrice depuis 16 ans
- Auditrice qualité senior depuis 16 ans
- Accompagnement démarche qualité depuis 13 ans
- Ingénierie pédagogique

**Tarif de la formation :**

**120 € net de taxes.**

**Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !**

**Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :  
76340953834**

## Contenu de la formation

*Organisée en 2 modules de 4h00*

### **Module 1 : « Traitement de la demande et savoir être » Au téléphone et en face à face**

#### **Œ L'art de bien communiquer**

Un savoir être à développer : verbal / non verbal et para verbal

#### **• L'art du questionnement & la reformulation**

- Le principe de l'écoute active
- Pratiquer la synthèse

#### **Ž Vendre avec efficacité**

- Argumentaire descriptif
- Mots attrayants / Mots noirs

#### **• Elargir avec succès**

- Comment rebondir

#### **• Entraînement**

### **Module 2: « Personnaliser, adapter et rendre attractif les échanges écrits »**

#### **Mail/ courrier / Tchat et Messenger (google)**

#### **Œ La clarté du message**

- Une réponse claire et complète

- **Une relation personnalisée**

- Etre reconnu et identifié
- L'adaptation du message à la demande

Ž **Entrainement**

- Mail de demande
- Tchat en ligne
- Envoi courrier suite entretien téléphonique
- Messenger / Google

- **Nombre de personnes** : 10
- **Code action** : 25043