



LES BASES DU CONSEIL ET DE LA VENTE DE VOYAGES - PRÉSENTIEL -



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les fondamentaux du conseil en voyage et de la vente de séjours.
- Comprendre les attentes et besoins des clients pour proposer des offres adaptées.
- Maîtriser les techniques de closing et de gestion des objections.
- Développer une approche commerciale efficace et fidéliser les clients.



PUBLIC CIBLÉ

- Conseillers en voyage débutants ou souhaitant renforcer leurs compétences en vente.
- Agents de voyage en reconversion.
- Toute personne travaillant dans une agence de voyage souhaitant améliorer ses techniques de vente.



PRÉREQUIS

Aucune expérience spécifique requise, mais une première approche du secteur du tourisme est un plus.



DURÉE

14 heures (2 jours)



HORAIRES DES SESSIONS

À définir



LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail
ou dans un centre de
formation dédié.



PRIX (HT)

À partir de 1200 € /jour



CONTENU DU PROGRAMME

JOUR 1 : COMPRENDRE LE CLIENT ET CONSTRUIRE UNE OFFRE ADAPTÉE (7 HEURES)

- Introduction au métier de conseiller en voyage et rôle commercial (1h)
- Analyse des besoins et attentes des clients (1h30)
- Les fondamentaux du conseil personnalisé en agence de voyage (1h30)
- Connaissance des destinations et des types de voyages (1h)
- Techniques de présentation des offres et argumentation commerciale (1h)
- **Atelier pratique : analyse de profils clients et simulation de vente (1h)**

JOUR 2 : TECHNIQUES DE VENTE ET FIDÉLISATION CLIENT (7 HEURES)

- Psychologie de la vente : comprendre le comportement du consommateur (1h)
- Techniques de closing : comment convaincre et transformer un prospect en client (1h30)
- Gestion des objections et des situations difficiles (1h30)
- Outils et supports pour améliorer l'expérience client (1h)
- Suivi post-vente et fidélisation client : comment générer du repeat business (1h)
- **Atelier pratique : jeux de rôle et mise en situation de vente (1h)**

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Supports de formation détaillés.
- Études de cas et mises en situation.
- Exercices pratiques et jeux de rôle.
- Présentations interactives.

MODALITÉ DE FORMATION

- Présentiel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

- Observation continue lors des ateliers.
- QCM avant et après la formation pour évaluer la progression.



MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

- Attestation de participation délivrée à la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction remis en fin de session.

-> Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme «sur mesure» adapté à vos besoins spécifiques.
Ce plan de cours «sur mesure» permettra également d'établir la liste des éventuels achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com