

Réussir sa commercialisation réceptive

Version 1.2 | 02.23

Formation animée par Christine RAMADIER, qui a plus de 20 d'années d'expérience dans l'hôtellerie de luxe à l'international. Experte de la ventes des séminaires et banquets, elle saura transmettre à votre équipe les clefs pratiques pour augmenter le taux de concrétisation et fidéliser les clients.

Bénéfices de la formation pour la structure et les bénéficiaires

- Montée en compétences commerciales
- Augmentation du taux de concrétisation
- Gestion de la relation client
- Harmonisation des process de vente
- Suivi à J + 3 mois des plans d'action
- Rétention des équipes
- Accroissement du chiffre d'affaire, ROI
- Fidélisation
- Formation des nouveaux arrivants facilitée
- Implication des équipes et suivi managérial

Objectifs de la formation:

- Développer les compétences de qualification des demandes par l'écoute et le questionnement
- Gérer la relation client avec efficacité
- Savoir gérer les objections
- Être capable d'obtenir et comprendre les motifs de refus
- Améliorer ou mettre en place les fichiers de suivis et d'analyses
- Mise en place d'un plan d'action individuel et collectif avec des objectifs SMART



Public

Responsables commerciaux, chefs de projets, personne évoluant vers des responsabilités de gestion de demande de groupes
Nombre de stagiaire : 12 maxi



Prérequis

Profil commercial



Durée/Tarif

Entretien préalable : 45mn avec le donneur d'ordre offert.
2 Journées de 7h consécutives (14h)
Tarif intra : 1 500 € HT par jour hors frais de déplacements
1 suivi en visio 3 mois après, durée 1h30 pour suivi mise en place plan d'action: Offert



Matériel et outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam

Eligible aux financements OPCO
Tarif inter entreprises: sur devis



Modalités d'évaluation des acquis de la formation

- Auto-évaluation au fil du programme
- Quiz, jeux en équipe, mises en situation
- Retour d'expériences en début et fin de journée



Programme

Jour 1

- Les différentes étapes de la qualification
- Savoir écouter, développer l'art de poser les questions pertinentes
- Identifier les besoins clients et personnaliser son offre

Jour 2

- Apprendre à gérer les objections
- Conclure la vente
- Personnaliser le suivi et fidéliser le client
- Élaboration plan d'action individuel et collectif

J + 3 mois suivi en visio de la mise en place des actions individuelles et collectives



Modalité d'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Réaction à chaud en fin de formation des participants
- Réaction à froid à J+2 mois
- Échanges avec le formateur et le donneur d'ordre

Un certificat de réalisation sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation



Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en situation de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formation en présentiel sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

Formation en distanciel possible
Langue: Français et Anglais



Responsable pédagogique
Adrien GUILLAUME

Formatrice : Christine RAMADIER