

OBJECTIFS

SAVOIR UTILISER l'outil Téléphone comme un vrai levier commercial en étant capable de présenter son offre, de l'argumenter et de lever les objections et appréhensions de l'interlocuteur en quelques minutes d'entretien.

ORGANISER sa prospection dans la durée et la régularité pour optimiser et simplifier l'action.

SAVOIR UTILISER intelligemment le Cross Media pour décupler les résultats.

CONTEXTE

Si les moyens et techniques de communication évoluent (Inbound Marketing, vidéos, Web TV, ingénierie des réseaux sociaux, ...), l'entretien téléphonique personnalisé avec le responsable en charge des sorties, séjours ou séminaires reste le meilleur outil pour détecter des projets et qualifier finement une base de prospects.

Si tant est que l'on en maîtrise toutes les arcanes, que l'on en connaisse les pièges et que l'on adopte les bonnes pratiques d'une prospection efficace.

CONTENU

Définir les objectifs de la prospection : qualifier une base de données, détecter des projets, susciter des réservations, relancer des devis, ...
Organiser sa prospection en fonction du temps disponible, des ressources, des compétences et des résultats attendus.

Anticiper les objections réelles (« c'est trop cher ») et désamorcer les fausses (« je n'ai pas le temps »).
Comment joindre les « injoignables »
Devenir résistant au stress et au découragement qu'induit cette pratique.

MÉTHODES PEDAGOGIQUES et EVALUATIONS

Apports théoriques sur les techniques de rédaction de script et les techniques d'argumentation au téléphone.

Enseignement des meilleurs pratiques conférant l'efficacité.

Entraînements individuels en simulation d'entretiens.

ÉVALUATION Analyse de la production d'un script personnalisé sur une cible client.

INFORMATIONS

Public concerné Structures touristiques d'accueil de Groupes : hôtels, restaurants, campings, parcs d'attraction ou d'animation, musées, sites naturels de visites, ... et Institutionnels du Tourisme.

Pré-requis Connaissance basique Excel

Durée du stage 1 journée (7 heures)

Prix du stage 1 200€ HT + déplacements/hébergement du formateur

Modalités Formation en Intra - 10 participants au maximum - Dates à définir et au minimum à J+15 de la signature de la convention de formation. Mode Présentiel ou Distanciel (visioconférence).

Formation qualifiante permettant d'améliorer ses compétences et d'évoluer dans son métier, mais non sanctionnée par une certification officiellement reconnue.



OF agréé sous le N° 82380613138

Bénédicte LANSIAUX ☎ 06 08 81 82 76

benedicte.lansiaux@promotion-services.fr

PRÉSENTATION de l'INTERVENANT

PROMOTION SERVICES est une agence de Marketing Direct spécialisée depuis 35 ans dans le tourisme de groupe et d'affaires.

Sa connaissance pointue des outils marketing alliée à son expérience des clientèles Groupes offrent un panorama construit et pertinent de la communication et de la promotion touristiques.