# FORMATION COMMERCIALE TOURISME

STANDARD

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Chez client**<br>ou chez vous : nous consulter | **1.00 jour**<br>(7.00 h) | **Places min. : 8 personnes**<br>**Places max. : 12 personnes** | **300.00 € HT / personne**<br>ou chez vous : nous consulter |

## LES PROCHAINES SESSIONS

Cette formation vous intéresse ? Contactez-nous et nous fixerons ensemble la date de votre choix.

## PERSONNELS CONCERNÉS

- Employées vente interne
- Personnel réception
- Responsable point de vente

## OBJECTIF

- Cette formation a pour but d'apprendre aux collaborateurs d'un point de vente comment approcher commercialement tout type de client et détecter ses besoins pendant un contact au téléphone. Après cette formation, le participant doit avoir acquis les qualités et techniques de base nécessaires pour vendre d'une manière professionnelle à un consommateur et fidéliser celui-ci.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### LE SAVOIR

- Les différentes étapes dans une séance de vente comptoir ou téléphone
- La réception du client
- Déceler les attentes du client
- Reformuler, proposer et argumenter
- Les aptitudes d'un bon vendeur
- Attirer le client vers le point de vente
- Conclure la vente
- Jeux de rôle
- Test final

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- 100% théorie

## PRÉ-REQUIS

- Avoir terminé le test de connaissance avec succès ou
- Avoir suivi l'E-Learning Technique Tourisme ou
- Avoir suivi la Formation Technique Tourisme

Manufacture Français des Pneumatiques Michelin

Place des Carmes - Déchaux
63040 CLERMONT-FERRAND CEDEX 9
FRANCE

Téléphone: (33)4 73 32 20 00
Télécopie : (33)4 73 32 22 02
Internet : www.michelin.com

Société en commandite par actions
au capital de 504 000 004 d'Euros.
855 200 507 R.C.S. Clermont-Ferrand
N° identification TVA FR 33855200507
Code Européen : 2211z