

**DOMAINE DE LA FORMATION**

Commercial, services aux voyageurs

**PUBLIC CIBLE**

Personnel de front office cadres et agents de maîtrise

**OBJECTIFS**

Appréhender la dimension commerciale du personnel de front office (cadres & agents maîtrise) et acquérir les techniques commerciales fondamentales nécessaires à la mobilisation de tous les acteurs internes autour de ses projets Clients

**PRÉREQUIS**

Avoir exercé une fonction ayant une relation avec la clientèle

**PROGRAMME**

Définir les enjeux de l'efficacité commerciale  
 Identifier les fondamentaux de l'attitude commerciale  
 Savoir construire un argumentaire et vendre  
 Faire face aux clients difficiles et traiter les mécontentements  
 Apprendre le savoir-être du commercial proactif

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exercices de mise en situation et études de cas

**DURÉE****LIEU**