

Les clés d'une relation client réussie



Répondre aux exigences des professionnels de la montagne pour comprendre et maîtriser les clés du marketing et de la communication.

DATES

- Niveau 1 : 16, 21 et 24 novembre 2017
- Niveau 2 : 7, 11 et 17 mai 2018

DURÉE

Niveau 1 : 3 jours - 21 heures
Niveau 2 : 3 jours - 21 heures
+ suivi individualisé.

TARIF

Niveau 1 : 650€. Niveau 2 : 650€. Prises en charge AGEFICE ou FIPL pour les professionnels de la montagne.

BRIANÇON

Sabine PEYRON
04 92 21 27 33
s.peyron@cret-cci.com

ALLER PLUS LOIN

Grâce à la synthèse d'expériences de professionnels du tourisme et du sport, la formation propose un parcours à la carte, composée de deux étapes espacées de 6 mois et d'un suivi individuel de chaque projet. Soutenance de projets validée par un jury-conseil composé de professionnels des sports et de l'entreprise touristique.

PUBLICS

Professionnels du ski et des sports de montagne : moniteurs de ski, guides de haute-montagne, accompagnateurs en montagne, moniteurs d'eaux-vives, ...

OBJECTIFS

Rendre attractif son activité. Fidéliser et mieux communiquer avec ses clients. Marketing de soi et merchandising. Relation client. Développer son e-influence. Travailler en équipe. Benchmarking. Manager ses réseaux et son entreprise. Prévenir et gérer d'éventuels litiges avec mes clients.

PRÉ-REQUIS

Aucun

PROGRAMME

NIVEAU 1 : RENDRE SON OFFRE PLUS ATTRACTIVE (3 JOURS)

Module A : Construire les bases de son projet d'entreprise

Rappel des règles fondamentales du commerce. Le projet. Mieux se connaître : mon style, mes valeurs, mon but. Analyser son produit, qualités, faiblesses. Offres existantes. Stratégie.

Module B : Initiation au marketing et au merchandising

En quoi ces techniques peuvent transformer ma passion en une activité professionnelle rentable ? Evolution de la relation client depuis la naissance de l'alpinisme. Analyser les besoins du client. Spécificités et analyse détaillée de la relation client.

Module C : Mieux communiquer avec ses clients et ses partenaires

Communication verbale, para verbale et non verbale. Savoir faire et savoir être. Communiquer par écrit emails, textos, réseaux sociaux. Réaliser des propositions et fiches techniques cohérentes. Briefing et debriefing. Faire de sa voix un atout. Fixer des tarifs.

NIVEAU 2 : RENFORCER SON INFLUENCE CLIENT (3 JOURS + SUIVI INDIVIDUEL)

Module D : Vendre son activité et développer son influence

Motiver, rassurer un client. Comment déclencher l'achat. La négociation. Gérer un fichier client. Fixer des conditions générales de vente. Innover, savoir se renouveler. Prévenir et gérer les conflits. Fidéliser sans harceler...

Module E : Manager son entreprise, s'organiser, travailler en réseau et en équipe

Enjeux, bienfaits et risques du travail en équipe. Se fixer des règles de travail et un code déontologique. Benchmarking, veille de la concurrence. Développer son réseau et son influence, saisir les opportunités. Les outils de gestion matériel et numérique. Travail en équipe au sein d'une association de professionnels. Gérer son temps de travail, son temps libre, son stress.

Module F : Soutenance de projet

LES +

- Formateur et intervenants : Christophe Kern, Guide de Haute Montagne et formateur en entreprise ; professionnels du monde du sport et du tourisme.

