

CERTIFICAT DE STAGE

FROTSI PICARDIE

Madame **ANGELIQUE HUGOT** a suivi la session de formation

LA RELATION COMMERCIALE

du **19/02/03** au **17/04/03**

D'une durée totale de 37.50 heures



Le 17/04/03
Pour l'AFPI Aisne,

Siège Social
Espace Formation Afida
ZA "La Vallée" - 02100 SAINT-QUENTIN
Tél. : 03 23 06 28 88 / Fax : 03 23 06 70 32
N° Identification : 22020001102
Siret : 775 547 091 00166 - NAF : 804 C

PROGRAMME

FROTSI PICARDIE

LA COMMUNICATION COMMERCIALE TOURISTIQUE

OBJECTIFS :

- Adapter son comportement à autrui et aux événements afin d'optimiser son potentiel commercial touristique.
- Utiliser les aspects psychologiques appliqués à l'interaction.
- S'assigner des objectifs pertinents et mesurables
- Construire une relation de confiance
- Gérer le stress et optimiser l'efficacité

PROGRAMME :

- Les différents types d'action commerciale (vente, conseil, gestion des réclamations...)
- Adaptation aux différentes typologies de la personnalité
- Positionnement social et professionnel
- Les interactions successives en communication
- Le pouvoir des mots et la puissance de l'écoute
- Evaluation du potentiel « client touristique »
- Conclusion de l'acte de communication commerciale : obtenir un accord, déterminer les critères de décision, valider l'offre touristique