

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR03.01 Vente agence voyage Erreur

DIALOGUES (extrait)



(...) X : et bon voyage ! (se plonge dans un tiroir pour ranger un dossier alors que son client précédent ne s'est pas encore levé pour partir / son bureau est en désordre)

X (lève brièvement le nez et constate que son client est parti, appelle du regard Catherine, tout en cherchant un document dans son tiroir)

X : oui, oui, c'est à vous (indique la chaise)

COMMENTAIRES (extrait)

Xavier n'accueille pas sa cliente : pas de formule de politesse, pas de « bonjour », et il n'a pas pris de temps de terminer le dossier précédent avant d'inviter la cliente suivante à s'asseoir. Il est possible d'être débordé, mais même dans ce

(...)

cas, il faut prendre le temps de finir son dossier, ranger son bureau, sortir une nouvelle feuille de prise de note, et se poser pour accueillir aimablement son client.

Extrait – guide complet disponible sur abonnement**FR03.02 Test connaître SONCAS****SITUATIONS (extrait)****(...) Situation 8**

Oui, les cabines, elles sont assez loin de la salle des machines. Parce que une année, on s'est retrouvés coincés sous la passerelle, c'était impossible de dormir.

Situation 9

Non, j'ai pas aimé Isaronu, c'était assez bondé, t puis... un peu bas de gamme. Mais vous m'avez parlé d'un hôtel avec une plage privée juste à coté ? Qu'est-ce que vous en pensez ?

QUESTIONS (extrait)

Pour toutes les situations :
Quelle est sa motivation principale ?
Comment y répondez-vous ?

REPONSES (extrait)

(...)

8 – Quelle est sa motivation ?
Confort

9 – Quelle est sa motivation ?
Orgueil

(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR03.03 Vente agence voyage Modèle

DIALOGUES (extrait)



(...) RL : euh, justement, à propos de budget, on arrive à combien ?

PD (consulte ses tarifs sur l'ordinateur) : je vais vous dire ça... alors, avec un aller retour en train de nuit cabine double... une nuit à l'hôtel Montemaggiore de Venise, une nuit à l'hôtel Carmino de Pizziena, le petit port proche de Trieste... le trajet en

bateau... on est aux alentours de 450€ par personne

RL : ah oui, quand même ! je ne pensais pas consacrer autant... et il faut compter les repas !

PD : Je comprends... en dehors du prix, est-ce que c'est un séjour qui vous convient et qui serait une bonne surprise pour votre amie ? (...)

QUESTIONS (extrait)

Comment Pascal procède-t-il ? Décrivez les étapes suivies.

REPONSES (extrait)

(...) Pascal valide l'accord du client sur la prestation en séparant la question du prix. Il creuse aussi les motivations de son client, sur lesquelles il s'appuiera ensuite pour argumenter.

Cette méthode permet à son client de se projeter dans le voyage sans être pollué par des considérations financières. (...)