



SPEED DATING N°4 : Les argumentaires de vente, un outil pour valoriser son territoire

Sylvie CALMELS, Référente qualité à l'OT de Mauguio Carnon

OBJECTIFS / CONTEXTE:

Dans le cadre de la démarche qualité « qualité tourisme » et des formations suivies par l'équipe (parcours de formation « conseiller en séjour »), l'office de tourisme a affirmé la fonction de conseiller en séjour de ses personnels.

Le parcours de formation « conseiller en séjour », proposé par la FDOTSI avec le cabinet de formation BDRH Conseils, prévoit, lors du module 3, 2 jours de formation à la création d'argumentaires de vente.

Les argumentaires de vente ont pour objectif de présenter un territoire, une offre, un prestataire en le (la) valorisant afin de susciter l'intérêt du visiteur.

Il s'agit de :

- présenter les points forts
- apporter les preuves objectives de ce point fort
- décrire le bénéfice pour le client (différent selon les cibles)
- disposer des informations pratiques indispensables

Le challenge ? Séduire les visiteurs et les accueillir en « vendant » la destination, tels des commerciaux « force de vente », en charge de vanter les atouts du territoire...

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE :

Travail collectif : le personnel s'est réuni et a tout d'abord mis à plat ses pratiques en matière de conseil en séjour. L'équipe a ensuite décidé de s'orienter dans un premier temps vers la réalisation de 3 argumentaires :

- l'identité de Carnon en tant que « Station Balnéaire Familiale »
- Répondre aisément à la question fréquemment posée « Qu'y a-t-il à voir, que peut-on faire ici ? »
- Favoriser la découverte d'une activité : location de péniches sur le canal du Rhône à Sète avec l'angle de l'accessibilité en famille

Ensuite, sous forme de brainstorming, chacun a laissé émerger toutes les idées, les termes appropriés, pour ensuite, arriver, en peu de mots, à déterminer l'essentiel de chaque l'offre.

Ces argumentaires, une fois validés, ont été testés à l'accueil (comptoir, téléphone...) puis rapidement intégrés à l'accueil, lors du conseil donné aux visiteurs.

RESULTATS :

- 3 argumentaires réalisés (cf annexes)
- Les argumentaires ont également servi de support à la formation du personnel saisonnier, lui permettant ainsi de s'approprier plus rapidement l'offre de la station.
- Les personnels sont plus à l'aise pour vendre le territoire, susciter l'intérêt du public pour les visites guidées...

PROJETS :

- De nouveaux argumentaires seront créés sur divers axes tels « Tourisme et Handicap », les activités nautiques...

- Développement, lors de la formation des saisonniers, de mises en situation avec les argumentaires (jeux de rôle) afin que les saisonniers intègrent plus rapidement l'offre touristique.

ANNEXES :

Argumentaire Découvrir Mauguio Carnon
Argumentaire Canal du Rhône à Sète
Argumentaire Carnon, destination famille