



Offre de formation pour l'Unat Centre - Val de Loire

« Améliorer la contractualisation client

de son activité de Tourisme social et solidaire »

Pré-requis :

Avoir des documents contractuels déjà rédigés.

Programme

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier et exploiter les points-clés pour améliorer la relation contractuelle avec leurs clients
- Adapter et personnaliser leurs contrats aux spécificités de leur activité de tourisme social et solidaire
- Intégrer l'intelligence collective pour co-créeer les documents contractuels avec l'équipe

JOUR 1 : 15 octobre 2024 (9h-17h15, en présentiel)

Introduction. Icebreaker : brève activité pour faire connaissance et partager ses attentes.

PARTIE 1- Vos pratiques

- Brainstorming créatif sur les contrats et conditions de vente
- Partage de pratiques sur les défis du quotidien

PARTIE 2- Principes fondamentaux

- Définitions-clés : contrat, conditions générales de vente, conditions particulières de vente
- Distinction entre Vendre des nuitées VS Vendre des séjours touristiques : que dit la Loi ?
- Activité interactive : répartition en 2 groupes (contrats de vente de nuitées ; contrats de vente de voyages/séjours)
- Utilité

PARTIE 3- Application concrète dans votre structure

- Analyse de documents contractuels : révision critique et échanges sur la rédaction de vos contrats actuels
- Etude de cas

PARTIE 4- Informations obligatoires / informations liées à votre structure

- Clauses obligatoires : revue des éléments essentiels à inclure dans vos contrats.
- Clauses liées à votre activité
- Atelier interactif : répartition selon l'activité pour discuter des clauses spécifiques

🔗 Définition d'un défi inter-session et à réaliser avant le jour 2.

JOUR 2 : 19 novembre 2024 (9h-17h15, en présentiel)

PARTIE 1- Mettre en œuvre le changement #1

- Retour sur la journée 1 : synthèse des apprentissages
- REX-Retour d'expériences : partage des défis réalisés et des compréhensions obtenues
- Faites votre marché : récolte de solutions et bonnes idées à réutiliser (atelier de partage)

PARTIE 2- Les étapes pour être conforme

- Formaliser ses conditions de vente
- Communiquer
- Obtenir l'acceptation de ses clients

PARTIE 3- Zooms thématiques

- Zooms sur la médiation
- Atelier « annulations » / Atelier « vente en ligne »
- Diagnostic - flash de vos documents contractuels

PARTIE 4- L'innovation contractuelle

- Passer en mode « intelligence collective » :
 - o Méthodologie pour intégrer les besoins de vos collaborateurs dans vos contrats de vente
 - o Simulation : tester les nouvelles approches sur 2 profils clients-types
- Temps d'introspection : réflexion individuelle sur les éléments à changer
- Elaborer une feuille de route individuelle pour mettre en œuvre les changements avant le jour 3

JOUR 3 : 10 décembre 2024 (9h-12h30, à distance via Teams)

PARTIE 1- Mettre en œuvre le changement #2

- REX-Retour d'expériences : partage des défis réalisés depuis le jour 2
- Amélioration continue : travail en sous-groupes pour affiner et améliorer vos documents contractuels

PARTIE 2- Questions-Réponses et perfectionnement

- Temps de questions-réponses : aborder les défis rencontrés et obtenir des idées supplémentaires
- Revue collective : analyse des améliorations apportées depuis le début de la formation Vérification des acquis via une évaluation individuelle et bilan de la formation.