



FAIRE DE LA RECEPTION UNE FORCE DE VENTE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à mettre en place une veille commerciale et une étude de la concurrence. Vous maîtriserez les besoins de la clientèle et vous saurez y répondre;

Vous serez capable de susciter l'envie des clients en proposant des services adaptés, complémentaires, en les conseillant.

Vous serez en mesure de mettre en place des actions en collaboration avec les autres services de l'hôtel pour favoriser le cross-selling et répondre aux objections.

Vous serez capable de mettre en place un plan d'action individuel afin de favoriser les ventes additionnelles.

CONTENU DU PROGRAMME

- Comprendre les attentes et les besoins de la clientèle
- Adapter les comportements et attitudes de chacun, conformément à l'image de l'établissement et aux exigences clients
- Prendre conscience de son rôle de vendeur
- Identifier les motivations et les freins
- Anticiper les besoins, appliquer l'écoute active
- Appliquer la méthode CAB, mettre en valeur les produits et services proposés
- Développer les ventes additionnelles et croisées (upselling et cross-selling)
- Savoir vendre les autres services de l'établissement
simulations de situations diverses : réservation d'un séjour, arrivée d'un client, réclamation
- Repérer les objections et savoir les traiter
 - Reconnaitre et fidéliser les clients
 - Mettre en place un plan d'action
- Mettre en place des actions communes avec les autres services optimiser la communication et motiver les équipes dans un esprit de synergie

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

Durée & Tarif

1 jour – 7 heures

INTER : prix catalogue /pers.

INTRA : nous contacter

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel
(disponible en FOAD – nous contacter)

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

INTRA : nous contacter

Public visé

Toute personne amenée à élaborer et suivre une politique commerciale tarifaire

Pré requis

Compréhension du français
Test de positionnement initial

Lieu

ASFOREST ou en entreprise
Disponible en FOAD

Dates de session

Voir catalogue

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

