

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

**Les techniques de vente spécifiques à l'Hôtellerie**

<p><b>Objectifs :</b> La vente en hôtellerie est toujours difficile, le produit reste intangible. C'est à partir de ce point d'entrée que l'apprenant doit élaborer les argumentaires spécifiques de son établissement puis s'entraîner en situation pratique.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b> A l'issue de la formation l'apprenant sera capable : d'identifier les besoins des clients, argumenter et démontrer un produit hôtelier ou de restauration, élaborer des argumentaires, présenter le prix et répondre aux objections, utiliser les techniques de vente spécifiques à l'hôtellerie – restauration.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b><u>La vente en hôtellerie</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ les définitions et les effets de leurre</li> <li>✚ l'échelle de la vente</li> <li>✚ la connaissance du produit, la connaissance des clients</li> </ul> </li> <li>2) <b><u>L'accueil</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ la démarche d'accueil - l'appui étymologique</li> <li>✚ la prise de contact</li> </ul> </li> <li>3) <b><u>Les phases de la vente</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ la découverte des mobiles d'achats</li> <li>✚ l'analyse des besoins</li> </ul> </li> <li>4) <b><u>L'argumentation et la démonstration</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ description des caractéristiques</li> <li>✚ avantage général et avantage pour le client</li> <li>✚ conversation de vente et intégration des techniques</li> <li>✚ les fiches argumentaires – créativité et intérêts de l'outil</li> <li>✚ construction des argumentaires</li> </ul> </li> <li>5) <b><u>La présentation du prix, la négociation hôtelière</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ les méthodes adoucissantes</li> </ul> </li> <li>6) <b><u>La réponse aux objections</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ l'écoute active</li> </ul> </li> <li>7) <b><u>Langage et vente</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ les mots « noirs », les mots « doux »</li> <li>✚ parler à son client</li> </ul> </li> <li>8) <b><u>Analyse de la pratique professionnelle</u></b></li> </ol>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> <b>3 étapes :</b> <u>-En début de session :</u> Constat de l'existant. Difficultés et solutions. <u>-En cours de session :</u> Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. -Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au came-cope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements. <u>-En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires. <b><u>Intra entreprise France entière et International.</u></b> <b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : HR041</p>

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**