



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### Optimisation des ventes pour la réception hôtellerie

<p><b>Objectifs :</b> Perfectionner ses techniques de vente pour la réception hôtellerie. Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle haut de gamme. Accueillir les clients et les guider dans leur choix. Proposer et réaliser des ventes additionnelles et croisées. Argumenter de façon plus efficace, répondre aux objections et faire face aux clients difficiles.</p>	<p><b>Personnes concernées</b> Toute personne au service de la clientèle à la réception hôtellerie.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Prendre conscience des spécificités liées au secteur très haut de gamme</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Comprendre les attentes et les motivations de la clientèle très haut de gamme</li><li>- Adopter les comportements et les attitudes appropriés</li><li>- Maîtriser les règles du langage</li><li>- Connaître les cinq sens de l'accueil</li></ul></li> <li>➤ <b>Maîtriser les techniques de la Vente Conseil</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Prendre conscience de son rôle de vendeur</li><li>- Identifier les freins à la vente</li><li>- Anticiper les besoins et savoir utiliser l'écoute active</li><li>- Appliquer la méthode CAB afin de mettre en valeur ses produits et services</li></ul></li> <li>➤ <b>Développer les ventes additionnelles et croisées</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Savoir développer les ventes dans un esprit de séduction et de plaisir</li><li>- Connaître et s'entraîner aux questions de vente</li><li>- Savoir vendre les catégories supérieures et les autres services de l'établissement</li></ul></li> <li>➤ <b>Savoir gérer les objections</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Repérer les différents types d'objections</li><li>- Identifier les objections fondées et celles non fondées</li><li>- Adopter une approche constructive et méthodique</li><li>- Savoir gérer l'objection concernant le prix</li><li>- Enumérer les solutions possibles</li></ul></li></ul>	<p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels dans l'Hôtellerie-Restauration.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><u>Début de la session :</u> Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</p> <p><u>En cours de session :</u> Diverses questions posées sur des expériences avec la clientèle : « Quand, qui, où, comment ? ». Définition d'Objectifs à atteindre, solutions et mesures correctives. Vérification de l'efficacité des mesures correctives mises en place.</p> <p><u>En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif Inter par personne</b></p> <hr/> <p><b>3 jours</b></p> <hr/> <p><b>1 450 €</b></p> <hr/> <p>Réf : HR144</p>

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