



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Savoir vendre en hôtellerie - Upselling & cross selling

<p>Objectifs : Déclencher un réflexe quasi-systématique de vente conseil chez les collaborateurs. Adopter de nouveaux comportements métier intégrant une dimension commerciale. Identifier et promouvoir les atouts de son établissement. Savoir présenter l'Offre en termes de bénéfices clients. Connaître les techniques de la vente suggestive. Savoir gérer les objections.</p>	<p>Personnes concernées Tout collaborateur ou Manager de la réception, des étages, des services ventes, de l'institut/spa ou de la restauration en contact avec la clientèle</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>PROGRAMME</p>	
<p>Adopter de nouveaux comportements métier intégrant une dimension commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les ABC de la relation client - La communication verbale et non verbale - Les 7 malheurs et les 7 bonheurs du client - Les SECRETS de la relation client - La Qualité de service <p>Identifier et promouvoir les atouts de son établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Offre de service et les différents types de clientèle - Les étapes de la vente - Les moments clés pendant le séjour de la clientèle - Les motivations d'achat <p>Savoir présenter l'offre en termes de bénéfices clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - La méthode CAB - La valorisation de ses services et la création de valeur - L'argumentation ciblée - Les mots qui suscitent l'envie - Les mots et expressions à éviter <p>Connaître les techniques de la vente suggestive</p> <ul style="list-style-type: none"> - La vente Upselling et Cross Selling - Les différents types de questions de vente - Les accroches commerciales <p>Savoir gérer les objections</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de l'objection - La méthodologie de traitement des objections EQRAC - L'objection Prix - Les objections types rencontrées - Entraînements <p>Mises en situation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entraînement à partir de situations clients simulées - Débriefing individuel - Définition des pistes de progrès 	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Spécialiste du marketing des services et des techniques de vente en hôtellerie.</p> <p>Moyens et pédagogie Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes. Exercices pratiques à partir de cas concrets. Mises en situation et débriefing Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.</p> <p>Intra entreprise France entière et International</p> <p>Tarif Inter par personne</p> <hr/> <p>2 jours</p> <hr/> <p>1 050 €</p> <hr/> <p>Réf : HR150</p>

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