

Mieux vendre en réception

« Les 5 leviers de la réussite. »

Objectifs

- Prendre conscience du rôle d'« Ambassadeur »
- Prendre conscience du rôle de « Vendeur »
- Comprendre et maîtriser la dynamique tarifaire
- Être performant au téléphone
- Avoir les outils et techniques pour mieux vendre
- Gérer les clients difficiles et les situations de stress

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel ou distanciel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Profil commercial
- Etre en activité dans un établissement

Public concerné :

- Directeur
- Réceptionniste
- Chef de réception
- Toute personne en relation avec la clientèle à la réception et au téléphone

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : mise en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

Mieux communiquer

Connaître le lexique Hôtelier
Appréhender la communication verbale et non verbale
Communiquer par les gestes, le sourire, le concept visuel

Commercialiser son offre et son produit

Mettre le client au centre de la commercialisation
Comprendre l'importance des canaux directs
Réaliser un SWOT

Mettre en place une politique tarifaire

Identifier les fenêtres de réservations des clients
Connaître ses offres et ses tarifs
Mettre en place la stratégie "DROPP" : Booster ses ventes directes

Appréhender les ventes suggestives

L'Upselling, Le Crosselling et la Fidélité

Apprendre à vendre mieux et plus

Comprendre les avantages des ventes additionnelles
Gérer les appels téléphoniques

Méthodologie

Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation pratiques tenant compte des connaissances professionnelles des participants
Formulation des problématiques
Participation active des stagiaires
Échange sur le ressenti de chacun afin de déterminer les marges de progrès