

# *The* **ORIGINALS** **ACADEMY**

## **VENTES ADDITIONNELLES, UPSELLING ET CROSS SELLING**

*Pour les chefs de réception, équipes commerciale,  
équipes de réception*

### **Prérequis obligatoire :**

- **Expérience professionnelle de 1 à 2 ans en exploitation**
- **Maitrise de la langue française**

### **Matériels ou équipements nécessaires :**

- **Ordinateur portable ou Smartphone**
- **Stylo, carnet**
- **Wifi (si à distance ou en intra)**

**FORMACODE : 42788**

## Objectifs pédagogiques :

- Transformer les réceptionnistes en vendeurs
- Identifier les outils technologiques d'aide à la vente (site internet, pré-check in, appli e-conciergerie...).
- Renforcer ses connaissances en techniques de vente pour développer le chiffre d'affaires en direct
- Maîtriser toutes les étapes d'un entretien de vente concernant :
  - Upselling : vente de la gamme supérieure
  - Cross selling : ventes additionnelles
- Construire un argumentaire efficace qui intègre les nouvelles attentes du client
- Apprendre à traiter les objections
- S'affirmer face au client

## Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation pratiques
- Participation active des stagiaires, jeux de rôles

## Modalités d'évaluation :

- En début de formation : Test de niveau sous forme de QCM
- En cours de formation : Exercices en situation
- En fin de formation : Test d'évaluation sous forme de QCM

## PROGRAMME DE FORMATION

### **Connaître les « Best Practices » de la relation client**

- Besoins (3P) et psychologie (SONCASE) du Client en intégrant la dimension Ecologique
- La communication verbale et non verbale
- Les expressions et attitudes à éviter
- Donner envie pour déclencher l'acte d'achat

### **Apprendre à définir ses objectifs de vente journaliers**

- 1 client = 1 objectif de vente
- Prioriser ses objectifs
- Adapter ses objectifs à chaque situation en utilisant la Data client
- Créer une dynamique de la vente

### **Construire un argumentaire ciblé - UPSELLING ou CROSS SELLING Catégorie supérieure, prolongation de séjour, early ou late check-out, petit-déjeuner, parking, restaurant, packages ...**

- Identifier ses atouts : la méthode CAB : Caractéristiques, Atout et Bénéfice
- Savoir Présenter l'Offre : oralement (la fiche argumentaire) et sur le moteur de réservation du site internet de l'établissement
- Utiliser les outils digitaux (diaporamas, e-conciergerie, appli) pour favoriser la vente additionnelle
- Connaître les techniques de vente pour convaincre
- Intégrer les nouveaux moyens de réservations (OTA, appli, vente flash) dans la définition des règles de vente (segmentation, étanchéité de l'offre...).

## PROGRAMME DE FORMATION

### **Savoir gérer les objections**

- Identifier les principales objections
- Traiter l'objection
- Apporter une réponse ciblée

### **Mettre en place des indicateurs**

- Suivre, contrôler et évaluer les résultats sur site en temps réel grâce aux appli dédiées (e-conciergerie, qualité, chabot, Smart TV...)
- Créer une fiche hebdomadaire de suivi
- Structurer la démarche dans le temps

## MODALITES D'INSCRIPTION

\* Nous vous conseillons d'être dans un endroit calme, qui vous permettra de suivre dans les meilleures conditions votre formation

### Formations INTER à distance ou en présentiel

De 10 à 12 participants  
2 jours (14h) de formation  
A partir de 308 € HT/ jour/ personne

### Formations INTRA à distance ou en présentiel

De 2 à 12 participants  
2 jours (14h) de formation  
A partir de 1200 € HT/ jour

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

## CONTACTEZ-NOUS

academy@theoriginalshotels.com  
+33 (0)1 44 84 44 07

### NOS RÉSEAUX SOCIAUX

---



**#APPRENEZORIGINAL**