

MIEUX VENDRE EN RECEPTION

Pour directeurs, chefs de réception, équipes de réception et toute personne en relation avec la clientèle à la réception et au téléphone

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:

- Assurer un service de qualité en toutes circonstances
- Développer la confiance en soi face aux clients
- Acquérir des techniques simples et efficaces pour mieux vendre
- Etre à l'aise dans les situations à risque

Méthodes pédagogiques :

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

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

Une organisation efficace

- Le rôle de chacun. Réceptionniste = vendeur, travail d'équipe, à chacun sa fonction, Qui fait quoi ? Niveau d'autorisations ...
- La connaissance du produit et de son marché. On vend bien ce que l'on connaît bien
- La mise en place de Procédures.
- Les prérequis : de la prise de réservation au départ : l'argumentaire, les phases clés, les informations indispensables, combien de catégories de chambres proposées, ...
- Le rôle clé de la Politique tarifaire. Le prix du jour, les consignes de ventes, la marge de négociation ...1 appel = 1 vente,
- L'importance de la Communication interne.
- Le passage des consignes, le Cardex client ...

Les clés de la communication

- La communication non verbale : la tenue, le regard, le sourire, les comportements et les bons gestes
- La communication verbale : accueillir, savoir écouter, renseigner, questionner, les expressions et les mots clefs

Maitriser l'entretien téléphonique

- L'accueil personnalisé
- L'écoute active
- Poser les bonnes questions
- Reformuler pour rassurer
- Prendre congé en laissant une bonne impression.

Sarl IDéHOTEL - N° Siret 513 613 703 00026

22, rue Maurice Grimaud - 75018 Paris Tel : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com



PROGRAMME DE FORMATION

Bien vendre à la réception

- Le client de passage : consignes de ventes
- La vente de gammes supérieures : UPSELL
- La vente des prestations périphériques : CROSSSELLING
- Fidéliser! Promouvoir une carte de Fidélité

Etre à l'aise dans les situations à risque

- Canaliser son stress et ses émotions
- Hiérarchiser les priorités
- Gérer les clients difficiles et les plaintes
- Adopter les bonnes attitudes
- Savoir traiter les objections
- Négocier une solution satisfaisante pour les deux parties

Connaître les enjeux de la réclamation en ligne

- Comprendre l'impact sur les internautes
- Les fondamentaux de la gestion des réclamations
- Une communication par outils
- Les réponses appropriées



MODALITES D'INSCRIPTION

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

<u>Formations INTER</u> à distance ou en présentiel <u>Formations INTRA</u> à distance ou en présentiel

De 10 à 12 participants 2 jours (14h) de formation A partir de 350 € HT/ jour/ personne 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













