

RÉALISATION

Durée :

2 jours - 14 heures

Format :

Présentiel ou visio

Prérequis :

Etre en activité dans un établissement hôtelier ou de restauration.

Méthodes pédagogiques :

Une alternance des différentes méthodes inductive, active, expositive, coopérative, réflexive est réalisée lors des animations de séquences de formation

Modalités d'évaluation :

Avant : recueil des besoins, questionnaire d'auto-positionnement & quiz d'évaluation des connaissances

Pendant : évaluations formatives, mises en pratique, quiz interactifs

Après : questionnaire d'auto-positionnement & quiz d'évaluation des connaissances & questionnaire de satisfaction

Prix :

En intra :

à partir de 1100€HT par jour

En inter présentiel :

à partir de 224€HT par jour

En inter visio* :

à partir de 119€HT par jour

*Equipements ou matériels requis :
Ordinateur avec caméra, micro, casque audio,
connexion stable, salle calme.

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

PRESTATIONS SALLE ET RÉCEPTION VENTES ADDITIONNELLES

Public :

Réceptionnistes, chefs de réception, serveurs, responsables de salle, assistants F&B, ou toute personne en contact direct avec la clientèle.

Objectifs :

- **Adopter** une posture d'ambassadeur et représenter l'établissement avec professionnalisme.
- **Créer** un accueil personnalisé et chaleureux dès le premier contact client.
- **Identifier** les besoins et les attentes du client pour adapter leur discours.
- **Connaître** parfaitement les prestations et services proposés (hébergement, restauration, extras).
- **Utiliser** les techniques d'upselling et de cross-selling pour générer du chiffre additionnel sans insistance.
- **Argumenter** avec confiance et répondre aux objections avec tact.
- **Fidéliser** le client par un suivi attentif et une expérience positive.
- **Développer** leur aisance relationnelle et leur plaisir de vendre

Programme :

Incarner l'ambassadeur de l'établissement

- Représenter l'image et les valeurs de l'établissement.
- Comprendre l'impact de son attitude sur la perception client.

Accueillir et comprendre le client

- Identifier les étapes du parcours client.
- Décoder les signaux verbaux et non verbaux.
- Adapter son discours selon le profil client.

Maîtriser les prestations de valoriser l'offre

- Connaître les services de l'établissement et leurs atouts.
- Présenter une offre avec enthousiasme et précision.
- Créer un lien entre besoin et solution.

Développer les ventes additionnelles

- Identifier les opportunités d'upselling et de cross-selling.
- Adapter son discours selon le moment et le type de client.
- Transformer un conseil en acte d'achat.

Argumenter et répondre aux objections

- Structurer son argumentaire de vente avec la méthode CAP.
- Répondre avec confiance aux objections (prix, refus, hésitation).
- Maintenir une posture positive et empathique.

Fidéliser le client et conclure la vente

- Créer une expérience mémorable et unique.
- Personnaliser la relation client et encourager les retours.
- Transformer la satisfaction en fidélisation.

Conclusion et plan d'action individuel

- Formaliser un plan d'action concret et personnel.
- Evaluer les acquis et partager les engagements.

Sas IDÉHOTEL – N° Siret 513 613 703 00026

22, rue Maurice Grimaud - 75018 Paris

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 46542 75 auprès du pret de la région Ile de France