

# Développer son potentiel commercial en réception



## Performance visée :

Saisir avec aisance les opportunités de vente à chaque étape du parcours client

## Objectifs pédagogiques :

Identifier les étapes du parcours client favorables à la vente Clarifier les notions de base d'un bon commercial Maîtriser les techniques de vente et de ventes additionnelles Suivre avec assiduité le parcours client et le fidéliser

## Prérequis

Aucun

## Durée

6h00 en moyenne

## Tarif

19 crédits soit 570€ HT, incluant :

- Parcours de formation
- Capsule d'évaluation des acquis
- Post formation : programme de renforcement des connaissances annuel

## Méthodologie

Supports vidéos, audios, textes interactifs, adaptive learning  
Check point, entraînements, documents à télécharger

## Évaluation

Test de positionnement, capsule d'évaluation des acquis, expériences conversationnelles, quiz



## Public concerné

Front office : réception jour et nuit

## Support matériel

Ordinateur ou tablette ou smartphone



## Programme pédagogique

### • Les bases à acquérir

- Connaissance du produit : s'approprier un argumentaire de vente
- Connaissance des services : s'approprier un argumentaire de vente, connaître les tarifs, les horaires
- Maîtrise des outils : je sais trouver les disponibilités, les tarifs, je sais quelle est ma marge de négociation, je sais prendre une réservation, je sais utiliser un CRM
- Connaissance de la typologie client et importance du Kardex
- Communication intra service et avec son manager
- Les règles de la communication

### • Les techniques de vente avant le séjour

- J'acquière les techniques pour :
  - Saisir les opportunités de vendre
  - Saisir les opportunités de récupérer des ventes en direct
  - Saisir les opportunités de faire des upsell et des ventes additionnelles
  - Travailler la dynamique du groupe
- Je réponds aux objections
- J'utilise ma fibre commerciale par email, par téléphone et sur place



### • Les techniques de vente pendant le séjour

- Je soigne les check-in : un levier pour pratiquer l'upsell et les ventes additionnelles
- Je pose les bonnes questions pour déceler les insatisfactions et les traiter de manière professionnelle
- Je saisis les opportunités de faire des ventes additionnelles
- Je décèle les besoins de potentiels clients réguliers
- J'anticipe le départ d'un client

### • Les techniques de vente à la fin et après le séjour

- J'explique à mon client l'intérêt de réserver en direct
- Je pose les bonnes questions pour anticiper un prochain séjour
- J'utilise les coordonnées de mon client pour entretenir le lien, lui envoyer des offres et le fidéliser
- Je transforme mon client insatisfait en ambassadeur
- Je traite les commentaires client pour améliorer mes services et réponds pour commercialiser l'hôtel