

“



~ COMMENT VENDRE LES PRESTATIONS DE MON HOTEL ~

INTERLOCUTEUR À LA DISPOSITION DES ENTREPRISES ET DES STAGIAIRES :
Stéphane DELRUE

INTERVENANT :
Consultant spécialisé

PUBLIC CONCERNÉ :
Personnel de l'hôtellerie

PRÉREQUIS :
Être en activité sur un poste en hôtellerie

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES ACQUISES :

- Valoriser la communication client et les attitudes pour y répondre
- Comprendre l'expérience client et y répondre
- Connaître les enjeux des prestations de l'hôtel
- Vendre des prestations complémentaires.

ÉVALUATIONS :
- Quizz d'évaluation

MOYENS TECHNIQUES :
Support papier reprenant les points indispensables de cette formation sera remis à chaque stagiaire.

	INTER ENTREPRISE	INTRA ENTREPRISE
DURÉE	Contacter l'École des Chefs	Selon vos disponibilités
TARIFS	700 Euros HT	1 500 Euros HT la journée de 7h
PARTICIPANTS	minimum 6 maximum 12	minimum 2 maximum 12

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :
La formation alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions et travail de groupe et en individuel, quizz, mises en situation sous forme de jeu de rôles

”

X

PROGRAMME

EN AMONT : Positionnement pré formation – échelle de performance

COMPRENDRE LES BESOINS CLIENTS ET SON PARCOURS

- ~ Dresser les différentes typologies des clients pour s'y adapter
- ~ Découvrir l'expérience client
- ~ Déterminer les attitudes référentes relation clients de mon établissement

MAÎTRISER LA COMMUNICATION

- ~ La communication verbale et non verbale
- ~ Prendre conscience du regard de l'autre
- ~ Se connaître, assertivité, personnalité, forces, points d'attention.

DÉVELOPPER LE BON SENS CLIENT ET SAVOIR VENDRE DES PRESTATIONS

- ~ Utiliser la prise hauteur, l'observation de l'environnement, points de connexion
- ~ Utiliser les compétences des techniques de vente additionnelle et de fidélisation
- ~ Définir des objectifs par jalon et mesurer les performances et indicateurs

ANALYSE ET BILAN DU STAGE

- ~ Questionnaire final de validation des acquis
- ~ Echanges entre les participants et l'intervenant

