



FICHE PROGRAMMATION

HOTELLERIE RESTAURATION : SERVIR, C'EST VENDRE

Public

Toute personne en charge d'accueil téléphonique et/ou physique

Prérequis

Avoir une première expérience client en hôtellerie restauration.

Objectifs pédagogiques

Valoriser l'offre de son établissement touristique
Vendre le bon produit, au bon client, au bon moment

Contenu

Pourquoi Vendre ?

Les enjeux de la relation client
Le cycle des besoins
Connaitre les différents types d'établissement
Connaitre son produit

Accueil et prise de réservation

Accueillir le client
Savoir identifier les attentes de son client
Présenter les supports de vente
Conclure la vente
Analyser rapidement les besoins du client pour le conseiller dans ses choix
Présenter les produits de l'établissement

Aller plus loin

L'upselling
Les techniques de vente
Gérer l'affluence
Anticiper & se préparer
Savoir réguler et s'organiser

Mise en place

L'importance de la mise en place
Organisation de son espace de travail
Réaliser l'arrivée et le départ du client