



LA VENTE ADDITIONNELLE EN HOTELLERIE

Objectifs

Identifier les vraies attentes des clients
Conseiller le client dans ses choix
Vendre mieux et fidéliser le client

Programme



Public

La formation s'adresse
aux restaurateurs et aux
serveurs

Durée et tarifs

2 jours.
Tarifs et devis sur demande.

Stage Inter-entreprises :

Mini groupes de 6 à 10 personnes constitués
de stagiaires issus d'entreprises similaires
ayant les mêmes objectifs.

Stage Intra-entreprise :

A partir de 2 personnes, entièrement
dédié aux objectifs de l'entreprise.

La vente additionnelle :

- Le réceptionniste est aussi le commercial
- Up selling

L'accueil au point de vente

- La gestion des attentes, l'attitude et le sourire
- Les six profils psychologiques

Soigner l'image offerte au client

- La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
- Gestion des conflits, l'esprit d'équipe

Identifier les besoins de la clientèle

- L'écoute active
- Faire la différence entre besoins et envie
- Identifier les freins

L'accueil pour vendre

- Le comportement vendeur : écouter, séduire et convaincre
- Augmenter, conseiller et fidéliser la clientèle
- Parler « vrai » pour vendre plus, le langage sensoriel

