



# PROGRAMME DE FORMATION

## MIEUX VENDRE EN RECEPTION

Adopter les bonnes attitudes pour mieux vendre et gérer les clients difficiles.

Parcours concourant au développement des compétences

Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

### OBJECTIF PROFESSIONNEL VISE

Conforter vos acquis de vendeur avec des nouveaux outils professionnels en hébergement.

### SOUS OBJECTIF D'APPRENTISSAGES

Assurer un service de qualité en toutes circonstances  
Développer la confiance en soi face aux clients  
Acquérir des techniques simples et efficaces pour mieux vendre  
Être à l'aise dans les situations à risque.

### PUBLIC VISÉ

Réceptionniste et toute personne en relation avec la clientèle à la réception et au téléphone.

### A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté nous vous remercions de contacter Thierry Duthay au 06.76.33.35.07

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 12 personnes (en inter ou intra)

### DURÉE

14 heures (2 jours de 7h00)

### PRÉ REQUIS

Expérience professionnelle de 1 à 2 ans en exploitation hôtelière ou résidence, aucun pré-requis technique particulier.

### INSCRIPTION

Mail : thierry.duthay@gmail.com  
Tél : 06.76.33.35.07

### CONTENU DE LA FORMATION 2 JOURS

#### Une organisation efficace

- 1 Le rôle de chacun. Réceptionniste = vendeur, travail d'équipe, à chacun sa fonction, Qui fait quoi ? Niveau d'autorisations ...
- 2 La connaissance du produit et de son marché. On vend bien ce que l'on connaît bien.
- 3 La mise en place de procédures.  
Les pré requis : de la prise de réservation au départ : l'argumentaire, les phases clés, les informations indispensables, combien de catégories de chambres proposées, ...
- 4 Le rôle clé de la politique tarifaire. Le prix du jour, les consignes de ventes, la marge de négociation ... 1 appel = 1 vente,
- 5 L'importance de la Communication interne.  
Le passage des consignes le Cardex client ...

#### Les clés de la communication

La communication non verbale : la tenue, le regard, le sourire, les comportements et les bons gestes  
La communication verbale : accueillir, savoir écouter, renseigner, questionner, les expressions et les mots clefs

#### Maitriser l'entretien téléphonique

L'accueil personnalisé  
L'écoute active  
Poser les bonnes questions  
Reformuler pour rassurer  
Prendre congé en laissant une bonne impression

#### Bien vendre à la réception

Le client de passage : consignes de ventes  
La vente de gammes supérieures : Up selling  
La vente des prestations périphériques : Cross selling  
Fidéliser ! Promouvoir une carte de fidélité

#### Être à l'aise dans les situations à risque

Canaliser son stress et ses émotions  
Hiérarchiser les priorités  
Gérer les clients difficiles et les plaintes  
Adopter les bonnes attitudes  
Savoir traiter les objections  
Négocier une solution satisfaisante pour les deux parties

### FORMATEUR

Thierry DUTHAY consultant formateur depuis 5 ans  
Expert dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration avec une expérience professionnelle depuis 45 ans.  
Certifié Formateur pour Adultes  
Certifié méthode « Arc en Ciel disc » basé sur le comportemental  
CV et diplômes sur demande

### MOYENS MATERIELS

Supports visuels Power Point . La salle de formation dispose de tableaux mural ou sur pieds et de multiprises pour branchements.  
Le lieu et la salle de formation sont visités en amont de l'action de formation.  
Les participants sont invités à venir avec leur matériel de prises de notes et les documents souhaités en travail.  
Des boissons diversifiées sont offertes à disposition dans la salle.

## **MOYENS PÉDAGOGIQUES & D'ENCADREMENT**

Animation en projection vidéo & paper board ou tableau.

Alternance d'exposés théoriques.

Exercices. Mise en situation pratiques.

« jeux de rôles » ... filmés avec tablette .

Participation active et participative des stagiaires.

## **SUIVI ET ÉVALUATION**

Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par questionnaire.

Un tour de table est effectué en début et en fin de chaque journée avec les participants.

Des exercices seront réalisés en continu durant la formation.

Un auto positionnement par le stagiaire de son niveau d'atteinte des objectifs fixés est réalisé au début et à la fin.

Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage .

Un plan d'action des axes d'améliorations individuels écrit par le stagiaire.

Un bilan avec le commanditaire est réalisé en fin de formation.

## **DOCUMENTS CONTRACTUELS**

### **FOURNIS**

Toutes les actions de formations dispensées par Thierry Duthay font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des structures et non à des particuliers.

Tout document contractuel est accompagné du règlement intérieur de la formation téléchargeable sur le site Web de DUTHAY-FORMATION, du devis et de la convocation, de l'attestation d'informations préalable à l'inscription du stagiaire.

## **APPLICATION DU RGPD PAR DUTHAY-FORMATION**

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.

Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par DUTHAY-FORMATION le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD , en m'adressant un mail individualisé me précisant vos attentes :

[thierry.duthay@gmail.com](mailto:thierry.duthay@gmail.com)

## **ENGAGEMENT QUALITE DE DUTHAY-FORMATION**

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle , le certificat Qualiopi est téléchargeable sur le site Web de DUTHAY-FORMATION

L'intervenant est spécialisée en Formation des Adultes

*(copies des diplômes et références clients sur simple demande).*

## **INDICATEURS DE RESULTATS DE DUTHAY-FORMATION :**

Un taux de satisfaction de 95 % a été validé par les stagiaires en formation avec Thierry DUTHAY année 2023.

## **COUT DE LA FORMATION ACTION**

Voir proposition de convention de formation réalisée sur mesure fournie net de TVA. *Selon l'article 261 du CGI.*

## **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Trois semaines minimum après la date de demande d'action de formation.

Modalités d'inscription contacter Thierry Duthay par téléphone 06.76.33.35.07

## **SANCTION DE LA FORMATION**

Un certificat de réalisation est adressé au stagiaire et/ou au commanditaire employeur et/ou à l'OPCO ou FAF selon le financeur désigné pour ladite formation.