



PROGRAMME DE FORMATION

VENTES ADDITIONNELLES EN HEBERGEMENT UPSELLING & CROSS SELLING

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

En tant que réceptionniste vous obtiendrez des outils qualitatifs et de rentabilité pour conforter vos acquis.

SOUS OBJECTIFS D'APPRENTISSAGES

Transformer les réceptionnistes en vendeur
Renforcer ses connaissances en techniques de vente pour développer le chiffre d'affaires en direct
Maîtriser toutes les étapes d'un entretien de vente concernant.

Up Selling : vente de la gamme supérieure

Cross Selling : ventes additionnelles

Construire un argumentaire efficace

Apprendre à traiter les objections

S'affirmer face au client.

PUBLIC VISÉ

Manager, Chef de réception, réceptionnistes, commerciaux.

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)

PRÉ REQUIS

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

INSCRIPTION

Mail : thierry.duthay@gmail.com

Tél : 06.76.33.35.07

CONTENU DE LA FORMATION SUR 2 JOURS

Connaître les « Best Practices » de la relation client

Besoin (3P) et psychologie (SONCAS) du Client

La communication verbale et non verbale

Les expressions et attitude à éviter

Donner envie pour déclencher l'acte d'achat.

Apprendre à définir ses objectifs de vente journaliers

1 client = 1 objectif de vente

Prioriser ses objectifs

Adapter ses objectifs à chaque situation

Créer une dynamique de vente.

Construire un argumentaire ciblé

Up Selling ou Cross Selling

Catégorie supérieure, prolongation de séjour, early ou late check-out, petit-déjeuner, parking, restaurant, packages...

Identifier ses atouts : la méthode CAB : caractéristiques, Atout et Bénéfice.

Savoir Présenter l'Offre : La fiche argumentaire

Créer les conditions favorisant la vente additionnelle

Connaître les techniques de vente pour convaincre

Définir les règles de vente précises et segmentées : réception, téléphone, confirmation de réservation ...

Savoir gérer les objections

Identifier les principales objections Traiter l'objection

Apporter une réponse ciblée.

Mettre en place des indicateurs

Suivre, contrôler et évaluer les résultats

Créer une fiche hebdomadaire de suivi

Structurer la démarche dans le temps.

FORMATEUR

Thierry DUTHAY consultant formateur depuis 12 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

Certifié COACH ICI (Institut Coaching International de Genève)

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 en 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

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 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 88 % a été validé par les stagiaires en formation avec Thierry DUTHAY année 2025.

COUT DE LA FORMATION ACTION

Voir proposition de convention de formation réalisée sur mesure
fournie net de TVA selon l'article 261.4.4 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.