PROMOUVOIR UNE OFFRE DE SERVICE EN HÔTELLERIE RESTAURATION (MARKETING)

OBJECTIF DE LA FORMATION

1. Maîtriser les caractéristiques de l'offre de service
2. Commercialiser l'offre de service

CONTENU DE LA FORMATION

- Recueillir les informations nécessaires en préalable au démarrage de ses activités
- Présenter l'établissement, les différents espaces, les produits & Services disponibles, les horaires...
- Identifier les motifs et le service attendu par les différentes catégories de clientèle (Individuelle, Affaires, VIP)
- Définir des scénarios de bienvenue, selon les circonstances, la nationalité...
- Développer des scénarios de commercialisation de l'offre de façon claire et compréhensible (y compris au téléphone)
- Adapter ou ajuster l'offre aux particularités de la clientèle, du marché

- Identifier précisément les avantages et caractéristiques des produits et services au regard de l'offre concurrentielle
- Adapter une offre tarifaire à la demande du client, selon les circonstances, dans le respect de la structure tarifaire de l'établissement.
- Présenter de façon attractive les particularités locales, les points de curiosité sur le territoire, la ville...
- Développer un argumentaire pertinent afin de proposer au client un produit ou une prestation complémentaire (pratiques du cross-selling et up-selling)
- Identifier des signes avants-coureurs, des symptômes traduisant une éventuelle insatisfaction des clients.

CATALYSE
CENTRE DE FORMATION
C.F.A BY CATALYSE