



# VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

### CONTENU DE LA FORMATION

#### I. MAÎTRISER LES CARACTÉRISTIQUES DU PRODUIT HÔTELIER

- Organiser son poste de travail, mise en place des journaux, espaces propres et sécurisés (mettre les bagages des clients en sécurité)
- Maîtriser les particularités, les spécificités du produit hôtelier (chambres, suites, services)
- Définir des scénarios de commercialisation pour chaque produit de l'hôtel (chambre, suite, restaurant)

#### II. EFFECTUER UNE RÉSERVATION

- Réaliser les réservations de façon rationnelle : chambres sur un même étage (éviter les déplacements de la femme de chambre)
- Rédiger un écrit professionnel clair et compréhensible par l'adoption d'une prise de note structurée
- Proposer une offre adaptée à la demande du client (si séminaire avec petit déjeuner ne pas lui proposer de petit déjeuner)
- Logiciel Hôtelier VEGA

- I. Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier
- II. Effectuer une Réservation (Logiciel Hôtelier VEGA)
- III. Promouvoir l'offre de service hôtelière

- Adapter une offre tarifaire selon les circonstances, pratiquer le YIELD management en vue d'optimiser le remplissage de l'établissement dans le respect de la structure tarifaire de l'établissement et de ses pratiques
- Identifier précisément les avantages et caractéristiques des produits et services des hôtels environnants

#### III. PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICE HÔTELIÈRE

- Identifier les motifs du séjour et le service attendu par les différentes catégories de clientèle (Individuelle, Affaires, VIP)
- Adapter son discours d'accueil selon les particularités perçues à l'arrivée du client (bagages, enfant)
- Anticiper la venue des clients (heure d'arrivée) et coordonner ou alerter les différents services (gouvernante)
- Identifier des priorités en matière de mise à disposition de chambre et s'assurer que ces priorités sont transmises aux services ou aux personnels concernés
- Contribuer à maintenir une ambiance conviviale au sein d'un collectif de travail par les comportements appropriés
- Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable pour améliorer le fonctionnement du service, de l'entreprise
- Adopter une méthode rationnelle dans l'organisation ou la préparation de son travail
- Anticiper d'éventuels dysfonctionnements par la prise en compte et l'analyse d'éléments contextuels (retard de livraison, afflux de clients)
- Argumenter à partir des besoins, des envies du client les plus-values des chambres, les promotions du moment
- Accompagner les clients dans leurs chambres, lui présenter les services annexes, salle de restaurants, bar



C.F.A BY CATALYSE