



ACOHCR - VENTES ADDITIONNELLES (RESTAURATION, RÉCEPTION)

Objectifs :

Optimiser les ventes.
Savoir accueillir et gérer un client.

Programme détaillé :

- ➔ Développer le panier moyen
- ➔ Créer de la valeur
- ➔ Faire face aux difficultés rencontrées pour les atteindre tout en répondant aux attentes du client
- ➔ Savoir-faire, savoir-être et mental : point sur les compétences, qualités et attitudes nécessaires

Observer - Communiquer - Écouter

- Techniques pour une bonne communication commerciale
- Intérêts et conséquences d'une bonne observation
- Techniques d'observation

La démarche qualité

- Vendre, c'est satisfaire
- La qualité, une condition de succès,
- Utilisez vos aides à la vente,
- Fidéliser la clientèle.

Room service : Up seller au téléphone

- Les spécificités de la communication par téléphone
- Travail de la voix (technique « RAVIS »)
- Techniques de questionnement
- Prise en main du draft réception d'appels

Restaurant : Up seller en face à face

- Rappel de quelques règles
- Parler bénéfiques clients
- Techniques et entraînement : le vin, la carte, le dessert, la formule la plus complète
- Up seller en banqueting : vendre lors de la venue du client

Méthode pédagogique :

Études de cas, mises en pratiques, questions de connaissance

Validation :

Attestation de fin de formation

Calendrier :

✓ 14h

Lieu :

Présentiel / Distanciel / Mix