

## ACCUEILLIR ET VENDRE LES PRESTATIONS DE L'HÔTEL



### LA FORMATION

Un hôtel est un établissement commercial comme les autres, et à ce titre, il propose à la vente bien plus que des chambres. De nombreux services peuvent être proposés en tant que produits additionnels (service de massage, chauffeurs, location de véhicules etc.).

Afin d'améliorer vos compétences commerciales avec la clientèle, nous mettons à la disposition des entreprises hôtelleries cette formation aux techniques de vente en hôtellerie. Ce programme de montée en compétences s'adresse au personnel hôtelier et au personnel d'accueil. Cette formation commerciale initiera aux concepts fondamentaux de la vente, afin que vous soyez en mesure de savoir quand et comment proposer des prestations hôtelières à vos clients.



### LES OBJECTIFS

- Connaître les profils comportementaux des clients.
- Accueillir et vendre par téléphone
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Comprendre l'impact de son image et la valoriser



### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

#### OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Support de cours

#### MÉTHODE :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

#### ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.



### PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie. Ils sont spécialisés dans la réglementation des CHR.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Réceptionnistes
- Responsable de réception

### LE LIEU

La formation se déroulera  
en présentiel à Saint-Barthélemy

### CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
Établissement Public Territorial  
de la Collectivité de Saint-Barthélemy  
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,  
97133 Saint-Barthélemy  
Tél. : 05 90 27 12 55  
Port : 06 90 68 51 04  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)



## DÉTAILS

### • Connaître les profils comportementaux des clients

- Qui sont vos clients ?
- Les types de nationalités dans votre hôtel la qualité de service : les besoins et les attentes du client selon les segmentations et nationalités
- Connaître sa propre photographie assertive dans les situations
- Relationnelles
- Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- Repérer les 4 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation, fuite
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

### • Accueillir et vendre par téléphone

- La mise en valeur de l'établissement
- La gestion des réclamations
- La présentation de l'entreprise
- Les différents appels

### • Gérer les situations difficiles en face à face

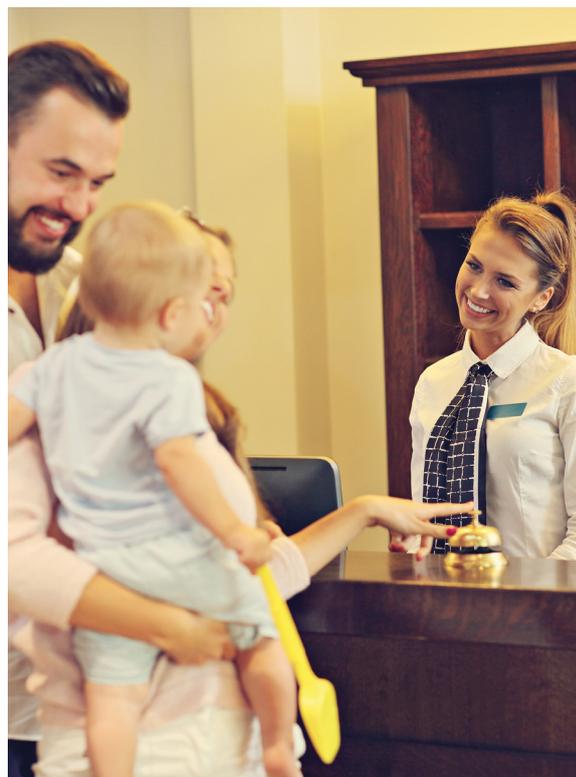
- Les six réponses
- Les huit astuces

### • Comprendre l'impact de son image et la valoriser

- L'attitude
- La posture
- L'aspect
- Le langage et la distance
- Le langage en relation avec le concept
- Les messages implicites et explicites

## LA DURÉE

La formation dure 14h  
soit 2 jours.



## PRÉ-REQUIS

- Maîtriser à l'oral et à l'écrit le français

## PROFIL CONCERNÉ

- Toute personne en contact permanent ou occasionnel avec la clientèle de l'entreprise.
- Toute personne ayant à gérer des conflits dans sa fonction.
- Toute personne confrontée à une situation conflictuelle avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client

Le nombre de participants est limité  
à 4 minimum par session.



## FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

## LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,  
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN  
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE  
À NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)**