



HCR : TECHNIQUES DE VENTES ADDITIONNELLES

Objectifs principaux	Les participants apprendront à repérer les opportunités de ventes additionnelles, à conduire un échange centré sur l'écoute, à présenter de façon naturelle des services ou sur classements adaptés, puis à gérer les objections et conclure la vente dans le respect des standards hôteliers.
Objectifs pédagogiques	À l'issue de la formation, les participants seront capables d'identifier les besoins implicites et explicites du client, analyser les opportunités de vente additionnelle, argumenter sur les bénéfices d'un sur classement ou d'un service complémentaire, proposer ces offres avec un discours clair et personnalisé, répondre aux objections de manière constructive et conclure la vente en respectant les standards de qualité de l'établissement.
Public	Personnel d'accueil en réception, serveurs, barmans, responsables de salle et toute personne en contact direct avec la clientèle hôtelière.
Durée de la formation	2 jours
Séquence synchrone ou asynchrone	Synchrone
Prérequis	Aucun
Moyens Pédagogiques	Support numérique ou imprimé récapitulant les techniques de vente, des mises en situation réelles à la réception ou en salle, des jeux de rôle progressifs, un tableau blanc pour synthèses et corrections, ainsi qu'un quiz final pour valider les acquis, le tout sans frais supplémentaires.
Critères de réussite et certification	La réussite repose sur deux éléments : obtenir au moins 80 % de bonnes réponses au quiz final évaluant les techniques de vente et la communication commerciale, puis mener une simulation complète d'accueil et de vente additionnelle devant le formateur, démontrant la capacité à identifier les besoins, proposer des services complémentaires et conclure la vente de manière professionnelle.
Nbre de participants	A partir de 2 personnes jusqu'à 12
Lieu	Présentiel ou en intra-établissement
Modalités et délais d'accès	L'inscription s'effectue en ligne ou par courriel auprès de notre service formation. Après validation administrative et financière du dossier, l'accès à la formation est garanti sous 3 jours ouvrés (ou à la date de la prochaine session planifiée)
Financements	Cette formation n'est pas éligible au CPF . Elle peut cependant être prise en charge, totalement ou partiellement, le FIPU , par votre OPCO, France Travail, l'Agefiph ou tout autre financeur compétent, sous réserve d'éligibilité et d'acceptation du dossier, et d'enveloppe encore disponible.
Accessibilité aux Personnes En Situation De Handicap	Notre organisme étudie toute demande d'aménagement (rythme, supports, locaux, aide technique ou humaine) afin de garantir l'égalité d'accès à la formation. → Contact référent handicap : Séverine molinero. tél. : 0495109556 contact@mentoriel.fr
Contacts	Responsable pédagogique contact@mentoriel.com délai de réponses sous 72 heures ouvrées
Tarif INTER	1200€ personne
Tarif INTRA	Cette formation étant conçue sur mesure, le tarif est établi sur devis personnalisé (durée, lieu, nombre de participants). Contact devis : contact@mentoriel.com





Déroulé pédagogique – 2 jours

Jour 1 – Fondamentaux commerciaux

Matin : Comprendre le rôle du personnel dans la rentabilité, identifier les besoins clients, analyser les opportunités de ventes additionnelles.

Après-midi : Techniques de questionnement et d'écoute active, argumenter sur les bénéfices d'un sur classement ou d'un service complémentaire, premières mises en situation guidées.

Jour 2 – Mise en pratique et perfectionnement

Matin : Techniques d'upselling et de cross-selling, proposer une offre adaptée, répondre aux objections de façon constructive.

- ✦ **Upselling** : faire évoluer le client vers une version plus haut de gamme du produit ou du service qu'il a choisi. Exemple : proposer une chambre supérieure plutôt qu'une standard.
- ✦ **Cross-selling** : proposer un produit ou service complémentaire. Exemple : suggérer un dîner au restaurant de l'hôtel ou une activité locale en plus de la chambre.

Après-midi : Simulations complètes d'accueil et de vente, feedback individualisé, plan d'action personnel, quiz final pour valider les acquis.

