

Durée

14 heures (2 jours) – Présentiel ou Distanciel

Public cible

Réceptionnistes, chefs de réception, serveurs, responsables de salle, assistants F&B, ou toute personne en contact direct avec la clientèle.

Prérequis

Être en activité dans un établissement hôtelier ou de restauration.

Prestations salle et réception – ventes additionnelles

14h



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de:

- Adopter une posture d'ambassadeur et représenter l'établissement avec professionnalisme.
- Créer un accueil personnalisé et chaleureux dès le premier contact client.
- Identifier les besoins et les attentes du client pour adapter leur discours.
- Connaître parfaitement les prestations et services proposés (hébergement, restauration, extras).
- Utiliser les techniques d'upselling et de cross-selling pour générer du chiffre additionnel sans insistance.
- Argumenter avec confiance et répondre aux objections avec tact.
- Fidéliser le client par un suivi attentif et une expérience positive. Développer leur aisance relationnelle et leur plaisir de vendre.



Méthodes pédagogiques

Inductive : partir des pratiques réelles du secteur HCR (accueil, vente, service, gestion client) pour identifier les leviers de progression.

Active : jeux de rôle, mises en situation d'accueil, de vente et de réponse aux objections, études de cas concrètes.

Expositif : apports structurés et illustrés sur les techniques de communication, la posture commerciale et les stratégies de vente additionnelle.

Coopérative : échanges entre pairs, analyse de situations vécues, co-construction de plans d'action et d'argumentaires communs.

Réflexive : auto-diagnostics en début et fin de formation, retours d'expérience, et formalisation d'un plan d'action personnel à 3 mois.

Moyens pédagogiques

- Formation 100 % présentiel favorisant la participation et l'expérimentation. Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, espace modulable pour jeux de rôle).
- Supports projetés (PPT illustrés et animés). Jeux de rôle et mises en pratique filmées pour observation et débrief.
- Études de cas concrètes issues du secteur hôtelier et de la restauration. Simulation de situations clients typiques (réclamations, propositions, ventes additionnelles).
- Exercices d'auto-positionnement et d'auto-évaluation.



Présentiel



Distanciel



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PowerPoint interactif et fiches de synthèse).
- Fiches outils « Techniques d'accueil et de relation client », « Les 5 étapes de la vente efficace », « Méthode CAP pour argumenter », « 10 astuces pour réussir une vente additionnelle ».
- Scénarios de rôle et quiz interactifs (Kahoot ou cartes flash). Plan d'action personnel : 3 engagements de mise en pratique post-formation.

Documentation remise aux stagiaires

- Livret participant.
- Fiches outils et guides pratiques « Accueil – Vente – Fidélisation ».
- Livret « Les bonnes pratiques commerciales en hôtellerie-restauration ».
- Modèle de plan d'action personnel. Accès aux ressources complémentaires post-formation.
- Certificat de réalisation

Prestations salle et réception – ventes additionnelles



Programme et contenu

SÉQUENCE 0 (15 MINUTES) – INTRODUCTION

- **Objectifs** : Présenter le programme, recueillir les attentes et créer la dynamique de groupe.
- **Modalités** : Icebreaker « Mon meilleur souvenir client ».

Message clé : « Accueillir, c'est déjà vendre. »



SÉQUENCE 1 (1H45) – INCARNER L'AMBASSADEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

Objectifs : Représenter l'image et les valeurs de l'établissement. Comprendre l'impact de son attitude sur la perception client.

Modalités : Apports sur la posture professionnelle, jeu « le bon et le mauvais accueil ».

« L'attitude précède le discours. »



SÉQUENCE 2 (2H) – ACCUEILLIR ET COMPRENDRE LE CLIENT

Objectifs : Identifier les étapes du parcours client. Décoder les signaux verbaux et non verbaux. Adapter son discours selon le profil client.

Modalités : Études de cas, observation de comportements, mini-jeu « le profil client mystère ».

Message clé : « Comprendre avant de proposer. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PowerPoint interactif et fiches de synthèse).
- Fiches outils « Techniques d'accueil et de relation client », « Les 5 étapes de la vente efficace », « Méthode CAP pour argumenter », « 10 astuces pour réussir une vente additionnelle ».
- Scénarios de rôle et quiz interactifs (Kahoot ou cartes flash). Plan d'action personnel : 3 engagements de mise en pratique post-formation.

Documentation remise aux stagiaires

- Livret participant.
- Fiches outils et guides pratiques « Accueil – Vente – Fidélisation ».
- Livret « Les bonnes pratiques commerciales en hôtellerie-restauration ».
- Modèle de plan d'action personnel. Accès aux ressources complémentaires post-formation.
- Certificat de réalisation

Prestations salle et réception – ventes additionnelles



Programme et contenu

SÉQUENCE 3 (2H15) – MAÎTRISER LES PRESTATIONS ET VALORISER L'OFFRE

Objectifs : Connaître les services de l'établissement et leurs atouts. Présenter une offre avec enthousiasme et précision. Créer un lien entre besoin et solution.

Modalités : Atelier collectif « mon pitch service », apports illustrés, mise en situation de présentation d'une offre.

Message clé : « Mieux on connaît, mieux on vend. »



SÉQUENCE 4 (3H) – DÉVELOPPER LES VENTES ADDITIONNELLES

Objectifs : Identifier les opportunités d'upselling et de cross-selling. Adapter son discours selon le moment et le type de client. Transformer un conseil en acte d'achat.

Modalités : Mises en situation, jeu de rôle « la suggestion parfaite », échanges de bonnes pratiques.

Message clé : « Vendre, c'est servir mieux. »



SÉQUENCE 5 (2H) – ARGUMENTER ET RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

Objectifs : Structurer son argumentaire de vente avec la méthode CAP. Répondre avec confiance aux objections (prix, refus, hésitation). Maintenir une posture positive et empathique.

Modalités : Jeux de rôle, entraînements en duo, analyse vidéo.

Message clé : « Une objection bien traitée rapproche de la vente. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de formation complet (PowerPoint interactif et fiches de synthèse).
- Fiches outils « Techniques d'accueil et de relation client », « Les 5 étapes de la vente efficace », « Méthode CAP pour argumenter », « 10 astuces pour réussir une vente additionnelle ».
- Scénarios de rôle et quiz interactifs (Kahoot ou cartes flash). Plan d'action personnel : 3 engagements de mise en pratique post-formation.

Documentation remise aux stagiaires

- Livret participant.
- Fiches outils et guides pratiques « Accueil – Vente – Fidélisation ».
- Livret « Les bonnes pratiques commerciales en hôtellerie-restauration ».
- Modèle de plan d'action personnel. Accès aux ressources complémentaires post-formation.
- Certificat de réalisation

Prestations salle et réception – ventes additionnelles



Programme et contenu

SÉQUENCE 6 (2H) – FIDÉLISER LE CLIENT ET CONCLURE LA VENTE

- **Objectifs** : Créer une expérience mémorable et unique. Personnaliser la relation client et encourager les retours. Transformer la satisfaction en fidélisation.
- **Modalités** : Études de cas, atelier « mon geste fidélité », partage de bonnes pratiques.

Message clé : « La fidélisation commence dès la première impression. »



SÉQUENCE 7 (45 MINUTES) – CONCLUSION ET PLAN D'ACTION INDIVIDUEL

Objectifs : Formaliser un plan d'action concret et personnel. Évaluer les acquis et partager les engagements.

Modalités : Quiz final + plan d'action individuel + feedback collectif.

Message clé : « Chaque client est une opportunité de croissance. »

