

Techniques de vente en hôtellerie de luxe (FREN) : maîtrisez l’excellence commerciale et l’expérience client premium

Lien : https://afrique-formation.com/formation/techniques-de-vente-en-hotellerie-de-luxe-fren-maitrisez-lexcellence-commerciale-et-lexperience-client-premium

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU27

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les techniques de vente en hôtellerie de luxe
- Développer une communication professionnelle en français et en anglais
- Améliorer l’accueil et la relation client haut de gamme
- Optimiser les ventes additionnelles (upselling et cross-selling)
- Savoir gérer une clientèle internationale exigeante
- Renforcer la qualité de l’expérience client
- Augmenter le chiffre d’affaires de l’établissement
- Développer une posture professionnelle adaptée au secteur du luxe
- Fidéliser une clientèle premium

POUR QUI ?

- Réceptionnistes d’hôtels
- Agents de réservation
- Concierge et personnel d’accueil
- Responsables hébergement
- Commerciaux en hôtellerie
- Managers d’hôtels et resorts
- Toute personne travaillant dans l’hôtellerie de luxe

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction à la vente en hôtellerie de luxe

- Codes du luxe et attentes clients
- Expérience client haut de gamme
- Rôle du personnel commercial

2 / Comprendre la clientèle internationale

- Typologies de clients (business, leisure, VIP)
- Attentes culturelles et comportementales
- Adaptation des offres

3 / Communication professionnelle en français et anglais

- Vocabulaire hôtelier bilingue
- Expressions clés de la relation client
- Communication fluide et élégante

4 / Accueil et premier contact client

- Techniques d’accueil premium
- Gestion des premières impressions
- Personnalisation de l’accueil

Afrique Formation

5 / Techniques de vente additionnelle (upselling & cross-selling)

- Vente de surclassement
- Vente de services additionnels
- Maximisation du revenu client

6 / Argumentation commerciale en hôtellerie

- Construction d’un argumentaire de vente
- Mise en valeur des services de l’hôtel
- Réponse aux objections

7 / Gestion des demandes spécifiques et VIP

- Clients exigeants et personnalisés
- Gestion des situations délicates
- Service sur mesure

8 / Expérience client et fidélisation

- Création d’une expérience mémorable
- Fidélisation et relation client durable
- Gestion des retours clients

9 / Gestion des réservations et optimisation du taux d’occupation

- Techniques de réservation efficace
- Optimisation du revenu par chambre (RevPAR)
- Gestion des disponibilités

10 / Professionnalisme et posture dans le luxe

- Attitude et présentation
- Codes du luxe international

Afrique Formation

- Excellence opérationnelle

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés