AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Upselling & Cross-selling en réception hôtelière ; maximisez le chiffre d'affaires et l'expérience client

Lien : https://afrique-formation.com/formation/upselling-cross-selling-en-reception-hoteliere-maximisez-le-chiffre-daffaires-et-lexperience-client

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU29

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes de l'upselling et du cross-selling
- Identifier les opportunités de vente à la réception hôtelière
- Développer des techniques de communication commerciale efficaces
- Augmenter le chiffre d'affaires de l'établissement
- Améliorer l'expérience client grâce à des offres adaptées
- Gérer les objections clients avec professionnalisme
- Optimiser les performances commerciales de la réception
- Mettre en place une démarche de vente proactive

POUR QUI ?

- Réceptionnistes d’hôtel
- Chefs de réception
- Personnel d’accueil hôtelier
- Managers d’hôtellerie
- Responsables commerciaux hôteliers
- Agents de réservation
- Personnel de front office
- Toute personne travaillant en contact direct avec la clientèle hôtelière

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction à l’upselling et au cross-selling en hôtellerie

- Définition des concepts
- Impact sur le chiffre d’affaires
- Enjeux pour la réception hôtelière

2 / Comprendre les attentes et comportements clients

- Typologies de clients
- Analyse des besoins
- Détection des opportunités de vente

3 / Techniques de communication à la réception

- Accueil et relation client
- Langage positif et influence
- Création d’un climat de confiance

4 / Techniques d’upselling efficaces

- Proposition de surclassement
- Vente de services premium
- Valorisation des avantages

Afrique Formation

5 / Techniques de cross-selling

- Vente de services complémentaires
- Packages et offres combinées
- Suggestions personnalisées

6 / Gestion des objections clients

- Réponses aux refus
- Argumentation commerciale
- Transformation des objections en opportunités

7 / Suivi des performances et amélioration continue

- Indicateurs de vente (KPI)
- Analyse des résultats
- Optimisation des techniques commerciales

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

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

16 au 18 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

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

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation