



Upselling, Cross-selling & Vente Additionnelle à Chaque Étape du Parcours Client

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/upselling-cross-selling-vente-additionnelle-a-chaque-etape-du-parcours-client>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
TOU66

 CATÉGORIE
**Hébergement, Accueil
et Services**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les principes et les enjeux de l'upselling et du cross-selling.
- ✓ Identifier les opportunités de vente additionnelle tout au long du parcours client.
- ✓ Analyser les comportements clients afin de proposer des offres adaptées.
- ✓ Concevoir des stratégies de montée en gamme et de personnalisation des services.
- ✓ Développer des techniques commerciales permettant d'augmenter le revenu par client.
- ✓ Améliorer l'expérience client grâce à des propositions pertinentes et à forte valeur ajoutée.
- ✓ Exploiter les outils CRM, les données clients et l'intelligence artificielle pour optimiser les ventes.
- ✓ Former les équipes à une approche commerciale orientée satisfaction et fidélisation.
- ✓ Mettre en place des indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité des actions commerciales.
- ✓ Développer une stratégie globale de vente additionnelle permettant d'accroître durablement le chiffre d'affaires, la rentabilité et la fidélité des clients dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et des services.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs généraux d'hôtels et établissements touristiques
- ✓ Directeurs commerciaux et responsables des ventes
- ✓ Responsables revenue management
- ✓ Responsables marketing et CRM
- ✓ Chefs de réception et responsables hébergement
- ✓ Équipes commerciales et chargés de clientèle
- ✓ Responsables restauration, loisirs et services complémentaires
- ✓ Agences de voyages et tour-opérateurs
- ✓ Responsables expérience client et fidélisation
- ✓ Entrepreneurs du secteur touristique et hôtelier
- ✓ Consultants en développement commercial et relation client
- ✓ Toute personne souhaitant développer les revenus, améliorer la satisfaction client et maîtriser les techniques de vente additionnelle dans les métiers du tourisme, de l'hôtellerie et des services.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'UPSELLING ET DU CROSS-SELLING

- Définitions, principes et différences entre upselling et cross-selling
- Enjeux de la vente additionnelle dans l'expérience client
- Impact sur le chiffre d'affaires, la rentabilité et la fidélisation

2 / ANALYSE DU PARCOURS CLIENT ET IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS

- Cartographie des étapes du parcours client
- Identification des moments clés de proposition d'offres
- Analyse des besoins, comportements et attentes clients

3 / PSYCHOLOGIE DE L'ACHAT ET TECHNIQUES DE CONVERSION

- Comprendre les motivations d'achat des clients
- Techniques de persuasion éthique et influence positive
- Création d'une relation de confiance favorisant l'achat

4 / CONCEPTION D'OFFRES ADDITIONNELLES À FORTE VALEUR

- Création de packages, options et services complémentaires
- Construction d'offres premium et personnalisées
- Stratégies de montée en gamme adaptées aux profils clients

5 / UPSELLING ET CROSS-SELLING DANS L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

- Surclassement des chambres et services premium
- Vente d'activités, excursions, restauration et expériences locales
- Optimisation des revenus avant, pendant et après le séjour

6 / OUTILS DIGITAUX, CRM ET AUTOMATISATION COMMERCIALE

- Exploitation des données clients pour personnaliser les offres
- CRM, marketing automation et recommandations intelligentes
- Intelligence artificielle appliquée à la vente additionnelle

7 / TECHNIQUES DE VENTE POUR LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

- Argumentation commerciale et traitement des objections
- Communication persuasive et approche orientée conseil
- Formation des équipes à la culture commerciale

8 / REVENUE MANAGEMENT ET OPTIMISATION DES REVENUS

- Analyse de la demande et segmentation tarifaire
- Alignement entre stratégie commerciale et tarification dynamique
- Maximisation du revenu par client (RevPAR, panier moyen)

9 / MESURE DES PERFORMANCES ET PILOTAGE COMMERCIAL

- Indicateurs clés : taux de conversion, revenu additionnel, panier moyen
- Suivi des performances individuelles et collectives
- Amélioration continue des stratégies de vente

10 / ÉTUDES DE CAS ET MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DE VENTE ADDITIONNELLE

- Analyse de stratégies performantes dans l'hôtellerie et le tourisme
- Élaboration d'un plan d'action upselling et cross-selling

- Construction d'une feuille de route intégrant expérience client, digitalisation et performance commerciale

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>