

PROGRAMME DE FORMATION

TECHNIQUES DE VENTE ET UPSELL EN HÔTELLERIE

Vendre avec élégance : l'art de la recommandation naturelle dans les établissements d'excellence

Durée	Tarif	Format	Public
2 jours / 14 heures	2 380 € HT	Présentiel ou distanciel	Tout public

*Formation non certifiante – Action de développement des compétences
(Art. L6313-1 et L6313-7 du Code du travail)*

SOMMAIRE

01	Présentation de la formation	03
02	Objectifs pédagogiques	03
03	Méthodes pédagogiques	03
04	Programme détaillé	04
05	Évaluation des acquis	05
06	Supports et livrables remis aux stagiaires	05
07	Modalités, délais d'accès & accompagnement	05
08	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	06
09	Conditions particulières & tarif	06
10	Votre formatrice	06

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Public	Tout public : réceptionnistes, commerciaux, personnel spa et restauration – hôtellerie de luxe et haut de gamme
Pré-requis	Aucun prérequis spécifique. Expérience en contact client recommandée.
Format	Présentiel ou distanciel
Type	Inter-entreprises ou Intra-entreprise
Durée	14 heures – 2 jours (4 demi-journées de 3h30)
Horaires	9h00 → 12h30 / Déjeuner 12h30-13h30 / 13h30 → 17h00 (1 pause café de 10 min par demi-journée)
Effectif	1 à 10 participants maximum
Lieu	Inter-entreprises : Paris (ou ville à convenir selon les sessions) Intra-entreprise : dans vos locaux (France entière & Maroc)
Tarif	2 380 € HT – Comprend : positionnement, animation, supports, évaluations, espace Google Drive, attestation
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Référent handicap : Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les mécanismes de l'upsell et du cross-sell dans l'hôtellerie et le spa
- Identifier les moments clés de la vente additionnelle dans le parcours client
- Maîtriser les techniques de recommandation naturelle et non intrusive
- Adapter son discours commercial selon le profil et les attentes du client
- Gérer les objections avec fluidité en maintenant une relation de confiance
- Construire un plan d'action personnel pour intégrer la vente dans le quotidien

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Animation interactive et pédagogie participative
- Travaux individuels et en sous-groupes
- Simulations de scénarios réels (check-in, spa, restaurant, conciergerie)
- Jeux pédagogiques et exercices de formulation
- Apports théoriques et outils transposables en situation de travail
- Construction d'argumentaires personnalisés adaptés aux offres de l'établissement

PROGRAMME DE LA FORMATION

Applicable à tous secteurs : hôtellerie, spa, luxe, services, commerce...

Module / Horaire	Objectif opérationnel	Contenu	Techniques
SÉANCE 1 Jour 1 – Matin 9h00 › 12h30	Maîtriser les fondamentaux de l'upsell en hôtellerie de luxe (Module 1)	<ul style="list-style-type: none"> – Définitions : upsell, cross-sell, vente additionnelle – différences clés – Pourquoi vendre en hôtellerie de luxe : valeur pour le client et l'établissement – Cartographie des opportunités upsell dans le parcours client – Les moments de vérité commerciaux : check-in, accueil spa, restaurant – Profils clients et motivations d'achat explicites / implicites 	<i>Expositive Analogique Active</i>
SÉANCE 2 Jour 1 – Après-midi 13h30 › 17h00	Maîtriser la psychologie client et les techniques de recommandation naturelle (Module 2)	<ul style="list-style-type: none"> – Comprendre les typologies de clients et leurs motivations – Techniques de questionnement et d'écoute active – Le langage de la valeur : formulations positives et orientées bénéfice – La recommandation naturelle : suggérer sans forcer – Jeux de rôle : recommandation naturelle check-in et spa 	<i>Active Expositive Analogique Jeux de rôles</i>
SÉANCE 3 Jour 2 – Matin 9h00 › 12h30	Pratiquer intensivement les techniques de vente en situation réelle (Module 3)	<ul style="list-style-type: none"> – Simulations de scénarios réels : check-in, spa, restaurant, conciergerie – Feedback individualisé et axes d'amélioration par situation – Techniques de présentation des offres premium avec élégance – Construction d'argumentaires personnalisés pour mon établissement – Jeux de rôles filmés : débriefing collectif 	<i>Active Analogique Jeux de rôles filmés Feedback</i>
SÉANCE 4 Jour 2 – Après-midi 13h30 › 17h00	Gérer les objections et construire son plan d'action (Module 4)	<ul style="list-style-type: none"> – Répondre aux objections sans pression ni insistance – Transformer un refus en opportunité relationnelle – Maintenir la relation client après un refus – Plan d'action individuel – 3 engagements SMART – Partage des engagements – QCM final de 20 questions (seuil : 70%) 	<i>Active Analogique Expositive QCM final</i>

À noter : en début de formation, un questionnaire de positionnement pédagogique est réalisé.

ÉVALUATION DES ACQUIS

En cours de formation	Mises en situation évaluées à chaque séance (grille formateur critériée) – Jeux de rôles filmés avec débriefing collectif – Observation formateur continue – Auto-évaluation du participant
Évaluation finale	QCM final de 20 questions – seuil de validation : 70% – Mise en situation finale évaluée – Plan d'action individuel – 3 engagements SMART
Évaluation à chaud	Questionnaire de satisfaction remis en fin de Jour 2
Évaluation à froid	Questionnaire de transfert des acquis envoyé à J+30 pour mesurer l'impact en situation de travail
Livrables remis	Attestation individuelle de formation + Certificat de réalisation

SUPPORTS ET LIVRABLES REMIS AUX STAGIAIRES

Tous les supports sont accessibles sur l'espace participant Google Drive dès la convocation :

- Livret pédagogique complet (1 par module)
- Supports de présentation PPT (1 par séance)
- Fiche outil : Cartographie des opportunités upsell dans mon parcours client
- Fiche outil : Script de recommandation naturelle – template adaptable
- Fiche méthode : Le langage de la valeur – formulations clés
- Fiche outil : Répondre aux objections en 3 étapes
- Guide des scénarios upsell par point de contact (check-in, spa, restaurant)
- Grille d'observation formateur – jeux de rôles
- Template plan d'action individuel – 3 engagements SMART
- Attestation de fin de formation + Certificat de réalisation

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Recueil du besoin	Entretien de recueil et d'analyse du besoin préalable à l'inscription
Délai d'inscription	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la formation
Convocation	Envoyée 7 jours avant le début de la formation
Accès supports	Accès à l'espace Google Drive dès la réception de la convocation
Sessions	Organisées à la demande, selon vos disponibilités et celles de vos équipes
Accompagnement	Assistance technique et pédagogique disponible tout au long de la formation Tél : +33 7 56 80 44 40 contact@solenya-consulting.com Délai de réponse : 48h maximum (jours ouvrés)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Engagement	SOLENYA CX s'engage à accueillir et accompagner toutes les personnes en situation de handicap.
Référente handicap	Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15
Adaptation	Toute demande d'adaptation pédagogique ou logistique sera étudiée en amont, lors de l'entretien de recueil du besoin.

CONDITIONS PARTICULIÈRES & TARIF

Tarif inter-entreprises	2 380 € HT par personne pour 2 jours (1 190 € HT / jour / personne)
Tarif intra-entreprise	175 € HT / pers / jour – sur devis selon effectif et localisation Contactez-nous pour une proposition personnalisée
Inclus dans le tarif	Entretien de positionnement, animation, supports pédagogiques, espace Google Drive participant, évaluations, attestation de formation
Financement	Plan de Développement des Compétences (PDC) Dispositif Actions de branches Renseignez-vous auprès de votre OPCO
Devis & inscription	contact@solenya-consulting.com 07 56 88 50 15 solenya-consulting.com

VOTRE FORMATRICE

Nom	Ouafae Moussa
Titre	Consultante & Formatrice en Relation Client et Expérience Client
Expérience	Plus de 15 ans d'expérience dans l'hôtellerie, le spa et les services haut de gamme. Expertise en management de la relation client, formation terrain et développement des équipes.
Spécialités	Relation client, expérience client (CX), qualité de service, communication professionnelle, gestion des réclamations, hôtellerie et spa de luxe
Contact	o.moussa@solenya-consulting.com 07 56 88 50 15