

# Techniques de vente et upsell en hôtellerie

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

**DURÉE**  
2 jours - 14 h

**FORMAT**  
Présentiel / Ligne

**EFFECTIF**  
10 max.

**TARIF INTER**  
1 190 € HT / j

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### À l'issue de la formation, vous serez 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 E.e2dtrusivie

02

### Jour 1 — Après-midi

#### Psychologie du client et techniques de recommandation

Comprendre les typologies de clients et leurs motivations — Techniques de questionnement et d'écoute active — Formulations positives et langage de la valeur — Jeux de rôle : recommandation naturelle.

03

### Jour 2 — Matin

#### Mises en situation et pratique intensive

Simulations de scénarios réels (check-in, spa, restaurant) — Feedback individualisé et axes d'amélioration — Techniques de présentation des offres premium — Construction d'argumentaires personnalisés.

04

### Jour 2 — Après-midi

#### Gestion des objections et plan d'action

Répondre aux objections sans pression ni insistance — Transformer un refus en opportunité relationnelle — Élaboration du plan d'action individuel — Partage des engagements et clôture de la formation.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

### Comment on apprend chez SOLENYA CX

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation interactive et pédagogie participative</li> <li>• Mises en situation et jeux de rôles (dont filmés avec débriefing)</li> <li>• Travaux individuels et en sous-groupes</li> <li>• Apports théoriques et outils transposables</li> <li>• Cas pratiques adaptés au secteur hôtelier et spa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QCM 20 questions (seuil 70 %)</li> <li>• Mises en situation évaluées</li> <li>• Questionnaire satisfaction J+2</li> <li>• Transfert des acquis J+30</li> </ul>

## INFORMATIONS PRATIQUES

### Modalités & organisation

Durée	2 jours — 14 heures (4 demi-journées de 3h30)
Format	Présentiel ou en ligne
Public	Réceptionnistes, commerciaux, personnel spa et restauration — hôtellerie de luxe
Prérequis	Aucun prérequis spécifique. Expérience en contact client recommandée.
Effectif max.	10 participants
Tarif inter	1 190 € HT / personne / jour — soit 2 380 € HT pour 2 jours
Tarif intra	1 190 € HT / jour pour toute l'équipe — soit 2 380 € HT pour 2 jours

**Accessibilité & Handicap** — SOLENYA CX s'engage à accueillir toutes les personnes en situation de handicap. Référente handicap : Ouafae Moussa — o.moussa@pulseia-group.com — 07 56 88 50 15

SOLENYA CX — Cabinet de conseil en Relation Client & Organisme de Formation

07 56 88 50 15 | [contact@solenya-consulting.com](mailto:contact@solenya-consulting.com) | [solenya-consulting.com](http://solenya-consulting.com)



**Financement** — Toutes nos formations sont finançables dans le cadre du **Plan de Développement des Compétences (PDC)**. Pour toute question : [contact@solenya-consulting.com](mailto:contact@solenya-consulting.com)