

Négociier et vendre des prestations hôtelières

RS6176 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312t, 334w
Formacode(s)	34592, 34593, 42776
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/11/2022
Date d'échéance	23/11/2025

Certificateur(s)

FRENCH TOUCH ATTITUDE · SIRET : 83887847800018

SAS PERCEPIED CONSEIL · SIRET : 89318924100019

Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
BUTLER	79281166300048	Former et organiser l'évaluation
DIGIT.CP	87893003100017	Former et organiser l'évaluation
PRAXIS DEVELOPPEMENT (PRAXIS DEVELOPPEMENT)	50518372300038	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le développement des compétences des commerciaux du secteur de l'hôtellerie-restauration est devenu un enjeu stratégique majeur tant pour la reprise de son activité que dans l'accompagnement au changement des pratiques d'un métier qui ne s'exercera plus comme avant la crise sanitaire. Les chefs d'entreprise du HCR doivent pouvoir être confortés dans leur recrutement externe et dans leurs mesures de mobilité interne, pour constituer et professionnaliser des forces de vente efficaces.

La certification « Négociier et vendre des prestations hôtelières en face à face et en distanciel » a pour objectif d'apporter une réponse efficace et concrète au travers d'un parcours exigeant correspondant aux compétences clés recherchées par les entreprises du secteur.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Identifier dans le verbal et le para verbal du client, son profil, son statut, dans le cadre d'un premier contact téléphonique, afin évaluer la meilleure attitude à adopter en vue d'une mise en confiance, en mobilisant des techniques d'écoute et de rhétorique appropriées.
2. Mettre en œuvre des techniques d'interviews pour faire s'exprimer les clients sur leurs besoins (y compris spécifiques) et les orienter vers la catégorie d'établissement hôtelier et le type de prestation qui leur correspondent, en utilisant des éléments de langage adaptés au secteur de l'hospitalité, dans le cadre d'une démarche de conseils commerciaux réalisée en distanciel.
3. Distinguer les différents déclencheurs de décision à exploiter, dans le cadre de la construction de la phase commerciale « comprendre », afin de choisir les éléments de son argumentaire, en interprétant les éléments de langage du client de manière appropriée.
4. Convaincre le client en s'appuyant sur ses besoins explicites, implicites et spécifiques, en tenant compte des

capacités de production de l'unité hôtelière concernée, pour l'accompagner dans sa prise de décision.

5. Maîtriser les techniques de communication interpersonnelles pour gérer les objections et désamorcer les risques de refus d'achat, dans le cadre de la finalisation de l'acte de vente d'une prestation hôtelière, en utilisant des éléments de langage adaptés au secteur de l'hospitalité.

6. Proposer une montée en gamme ou des produits/services complémentaires dans un contexte hôtelier, en s'appuyant sur les opportunités d'enrichir la proposition commerciale initiale, dans le cadre d'une démarche de ventes additionnelles, pour maximiser le chiffre d'affaires.

7. Valoriser les capacités d'organisation et d'adaptation de l'unité hôtelière concernée, en organisant les étapes clés d'une visite de site (site inspection) en cohérence avec le profil du client BtoB ou BtoC, afin de maximiser l'impact commercial d'un client « décideur ».

8. Discriminer, dans le cadre d'un démarchage téléphonique, les méthodes et les pratiques appropriées au secteur de l'hospitalité, afin de créer les conditions d'une prise de rendez-vous réussie, en mobilisant ses connaissances en techniques commerciales.

9. S'assurer du respect de la réglementation par la conformité du contrat de vente, en mobilisant ses connaissances en droit commercial afin de rassurer le client et de respecter la réglementation en vigueur, dans le cadre de l'établissement d'un contrat de prestations hôtelières.

10. Mettre en œuvre les comportements et attitudes commerciales à tenir lors de la participation à un salon professionnel du secteur de l'hôtellerie, pour maximiser le nombre de personnes contactées, afin d'optimiser le retour sur investissement de l'établissement hôtelier.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Peuvent se présenter aux sessions d'évaluation en vue de l'obtention de la certification " Négocier et vendre des prestations hôtelières en face à face et en distanciel " les candidats / les candidates ayant suivi la formation « 360° pour une commercialisation d'excellence en Hôtellerie » (ou toute autre formation dont les contenus pédagogiques, et les modalités, satisfont en tous points les attendus de la certification tels qu'ils ont été définis par les organismes co-certificateurs).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury de certification est composé de 3 membres : un dirigeant de l'organisme co-certificateur, et deux membres (professionnels) indépendants de cet organisme justifiant d'au moins trois ans d'expérience dans la branche professionnelle du HCR (Direction, Head Manager)

Base légale

Date de décision	23/11/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/11/2025

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.french-touch-attitude.com/nos-formations/>

<https://www.percepied-conseil.com/formation-commerciale-sur-mesure>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6176/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	1

Taux d'achèvement	100 %
Période	11/2024 – 12/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	2 960 €
Coût moyen par dossier	2 960 €
Durée moyenne	35 h
Période	10/2024
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	3 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.