

## *Ventas Sugestivas: Upselling y Crossselling*

### Descripción:

Este curso está pensado para desarrollar las técnicas de upselling y crossselling del personal de recepción, ejecutado directamente en el front desk.

Con el fin de que pueda obtener resultados inmediatos en sus establecimientos, basamos todo el temario en casos prácticos adaptados a su empresa. Por ello durante el curso se analiza la tipología de clientes y sus necesidades, los productos que se ofrecen, en que momentos hacerlo, como argumentarlos y varias técnicas para mejorar la promoción y ratio de ventas.

### ¿Qué le puede aportar a la empresa?

- ✓ Este tipo de venta sugestiva permite fidelizar aún más al cliente, gracias a que superamos las expectativas iniciales de los clientes a través de productos superiores a los inicialmente contratados, y otros complementarios que le harán la estancia más placentera.
- ✓ Potencia el espíritu comercial del personal e intensifica la aptitud de servicio al cliente.
- ✓ Aumentar su liquidez por tratarse de ventas directas en mostrador que generan ingresos al momento.

### Destinatarios:

Recepcionistas y ayudantes, jefes de recepción, departamento de reservas, comercial, marketing y dirección.

### Objetivos:

- Entender las diferencias entre upselling y crossselling, objetivos e importancia de su implementación.
- Desarrollar la capacidad analítica para saber ofrecer el producto o servicio adecuada a cada tipo de cliente.
- Mejorar la comunicación verbal y no verbal, clave para las conversiones de ventas.
- Definir las fases de los procesos de venta, para su éxito en la ejecución.
- Asimilar las técnicas vía ejercicios prácticos sobre el establecimiento en cuestión “learning by doing”, que permita dar claves de confianza para la dinamización de ventas.

## Contenidos:

### **1 – Técnicas de venta.**

Introducción a las técnicas de ventas y las 4 P's del marketing mix.

### **2- Upselling y Crossselling**

- ✓ Definición de conceptos de Upselling & Crossselling.
- ✓ Objetivos generales y específicos
- ✓ Beneficios para el cliente, empleado y hotel. Ejercicio
- ✓ Factores importantes: Vender Experiencias y Sensaciones para recordar y compartir con amigos.

### **3.- Conocimiento del cliente.**

- ✓ Preferencias, expectativas a satisfacer, y necesidades a cubrir en cada segmento de mercado.
- ✓ Ejercicio práctico en grupo.

### **4.- Conocimiento del producto.**

- ✓ Describe como es el establecimiento. ¿Cuándo fue la última vez que vistes los distintos tipos de habitaciones, instalaciones y servicios ofertados?
- ✓ Ventajas del producto frente a la competencia.
- ✓ Que hace satisfacer a nuestros clientes.
- ✓ Ejercicios prácticos.

### **5- Procesos para desarrollar las técnicas.**

- ✓ ¿Momentos en los que ofrecer?
- ✓ ¿Qué se ofrece a cada tipo de cliente?
- ✓ ¿Qué argumentos utilizamos para convencer?
- ✓ ¿Como se ofrece?
  - Comunicación Verbal: fraseología, efecto sándwich,...
  - Comunicación No verbal
- ✓ Registrar todas las ventas y cobrarlas.

**Modalidad:** Presencial

**Duración:** 8 horas