


*Recepcjonista  
skutecznym  
sprzedawcą*



*Skuteczna sprzedaż usług hotelowych*

**JAK sobie radzić w czasach kiedy:**

- goście są coraz częściej chęć negocjować ceną a konkurencja jest coraz większa,
- wszyscy szukają wysokiej jakości i niskiej ceny,
- goście oczekują rabatów

**NA co trzeba koniecznie zwracać uwagę:**

- na skuteczność rozmów sprzedażowych,
- na poznanie motywów zakupowych gości
- na rozpoznanie potrzeb gości i sposoby ich zaspokajania

**CEL SZKOLENIA** – celem szkolenia jest nabycie praktycznych umiejętności skutecznej i sugestywnej sprzedaży usług hotelowych

**ZAKRES TEMATYCZNY:**

1. Na czym polegają oczekiwania współczesnego Gościa?
2. Co naprawdę kupują goście?
3. Jakie są motywy zakupowe i łańcuch korzyści?
4. Czym jest i na czym polega marketing 4.0?
5. Czy segment marketingowy to również segment operacyjny?
6. Jak rozpoznać potrzeby Gości i odpowiednio na nie reagować?
7. Jak poprawnie prowadzić rozmowę telefoniczną?
8. Jakie są etapy rozmowy telefonicznej?
9. Jak prawidłowo komunikować się drogą mailową?
10. Na czym polega skuteczna sprzedaż usług hotelowych? – przyjmowanie rezerwacji, sprzedaż sugestywna?
11. Na czym polega tworzenie satysfakcji klienta i budowanie trwałych relacji?
12. Jakie znaczenie ma obsługa posprzedażowa?
13. Jakie są metody wywieranie pozytywnego wpływu na ludzi?
14. Jak zachęcić klienta do powrotu? – rola pracowników w tym procesie.
15. Jak sprawiać by Goście chcieli wracać?

**CO WYNIESIESZ ZE SZKOLENIA?**

- umiejętność prowadzenia rozmów sprzedażowych
- dowiesz się co tak naprawdę kupują goście i na czym im zależy
- nauczysz się technik skutecznej sprzedaży

**JAKIE ZASPOKOISZ POTRZEBY?**

- nabierzesz pewności siebie i skuteczności w rozmowach,
- zwiększysz efektywność swojej pracy

**CZAS TRWANIA:**

1 dzień