

Upselling, Cross-selling & Vente Additionnelle à Chaque Étape du Parcours Client

Lien : https://afrique-formation.com/formation/upselling-cross-selling-vente-additionnelle-a-chaque-etape-du-parcours-client

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU66

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes et les enjeux de l'upselling et du cross-selling.
- Identifier les opportunités de vente additionnelle tout au long du parcours client.
- Analyser les comportements clients afin de proposer des offres adaptées.
- Concevoir des stratégies de montée en gamme et de personnalisation des services.
- Développer des techniques commerciales permettant d'augmenter le revenu par client.
- Améliorer l'expérience client grâce à des propositions pertinentes et à forte valeur ajoutée.
- Exploiter les outils CRM, les données clients et l'intelligence artificielle pour optimiser les ventes.
- Former les équipes à une approche commerciale orientée satisfaction et fidélisation.
- Mettre en place des indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité des actions commerciales.
- Développer une stratégie globale de vente additionnelle permettant d'accroître durablement le chiffre d'affaires, la rentabilité et la fidélité des clients dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et des services.

POUR QUI ?

- Directeurs généraux d'hôtels et établissements touristiques
- Directeurs commerciaux et responsables des ventes
- Responsables revenue management
- Responsables marketing et CRM
- Chefs de réception et responsables hébergement
- Équipes commerciales et chargés de clientèle
- Responsables restauration, loisirs et services complémentaires
- Agences de voyages et tour-opérateurs
- Responsables expérience client et fidélisation
- Entrepreneurs du secteur touristique et hôtelier
- Consultants en développement commercial et relation client
- Toute personne souhaitant développer les revenus, améliorer la satisfaction client et maîtriser les techniques de vente additionnelle dans les métiers du tourisme, de l'hôtellerie et des services.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'UPSELLING ET DU CROSS-SELLING

- Définitions, principes et différences entre upselling et cross-selling
- Enjeux de la vente additionnelle dans l'expérience client
- Impact sur le chiffre d'affaires, la rentabilité et la fidélisation

2 / ANALYSE DU PARCOURS CLIENT ET IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS

- Cartographie des étapes du parcours client
- Identification des moments clés de proposition d'offres
- Analyse des besoins, comportements et attentes clients

3 / PSYCHOLOGIE DE L'ACHAT ET TECHNIQUES DE CONVERSION

- Comprendre les motivations d'achat des clients
- Techniques de persuasion éthique et influence positive
- Création d'une relation de confiance favorisant l'achat

4 / CONCEPTION D'OFFRES ADDITIONNELLES À FORTE VALEUR

- Création de packages, options et services complémentaires
- Construction d'offres premium et personnalisées
- Stratégies de montée en gamme adaptées aux profils clients

Afrique Formation

5 / UPSELLING ET CROSS-SELLING DANS L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

- Surclassement des chambres et services premium
- Vente d'activités, excursions, restauration et expériences locales
- Optimisation des revenus avant, pendant et après le séjour

6 / OUTILS DIGITAUX, CRM ET AUTOMATISATION COMMERCIALE

- Exploitation des données clients pour personnaliser les offres
- CRM, marketing automation et recommandations intelligentes
- Intelligence artificielle appliquée à la vente additionnelle

7 / TECHNIQUES DE VENTE POUR LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

- Argumentation commerciale et traitement des objections
- Communication persuasive et approche orientée conseil
- Formation des équipes à la culture commerciale

8 / REVENUE MANAGEMENT ET OPTIMISATION DES REVENUS

- Analyse de la demande et segmentation tarifaire
- Alignement entre stratégie commerciale et tarification dynamique
- Maximisation du revenu par client (RevPAR, panier moyen)

9 / MESURE DES PERFORMANCES ET PILOTAGE COMMERCIAL

- Indicateurs clés : taux de conversion, revenu additionnel, panier moyen
- Suivi des performances individuelles et collectives
- Amélioration continue des stratégies de vente

10 / ÉTUDES DE CAS ET MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DE VENTE ADDITIONNELLE

- Analyse de stratégies performantes dans l'hôtellerie et le tourisme
- Élaboration d'un plan d'action upselling et cross-selling

Afrique Formation

- Construction d'une feuille de route intégrant expérience client, digitalisation et performance commerciale

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés