

ANALYSE DE LA VIDEO UPSALE

I- LE SAVOIR ETRE DE LA RECEPTIONNISTE

Points positifs : attitude professionnelle	Points négatifs
<p>Communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none">• Posture et gestuelle satisfaisantes : Elle est debout, disponible, souriante, avenante, prête à établir et à assurer une relation d'accueil.• Elle est à leur écoute, elle manifeste son empathie.	<ul style="list-style-type: none">• Revoir un peu la coiffure : cheveux mieux maintenus• Piercing à l'oreille à retirer• Plusieurs boucles d'oreille
<p>Communication verbale</p> <ul style="list-style-type: none">• Elle s'adresse au couple en les regardant, avec courtoisie, dans un langage courant et un vocabulaire approprié.	
<ul style="list-style-type: none">• Son débit de parole est correct, le ton est dynamique.	
<ul style="list-style-type: none">• Son timbre de voix est clair, bien audible ce qui traduit une certaine assurance et maîtrise de soi.	

II- LE SAVOIR FAIRE DE LA RECEPTIONNISTE

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • Une démarche relationnelle professionnelle où elle a mis en œuvre la politique des 4C <p>Prendre Contact – Prendre en Charge – Assurer la Continuité – Prendre Congé</p>	
<p><u>Prendre Contact :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle a accueilli, en souhaitant la bienvenue avec le sourire et en se montrant disponible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elle aurait pu ajouter « En quoi, puis-je vous aider ? »
<p><u>Prendre en Charge :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle a écouté la demande des clients, a demandé confirmation du nombre de nuits. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elle aurait dû reformuler les dates de séjour et package réservé (chambre + PDJ)
<p><u>Assurer la Continuité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle a su rebondir sur l'évènement particulier formulé par Mr. Lebrun (anniversaire 30 ans de mariage) pour proposer un type de chambre supérieure (Junior suite) avec un forfait. <p>Pratique de l'upsale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle a annoncé le tarif en s'appuyant sur le tarif promotionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elle n'a pas pensé à communiquer les heures d'accueil au restaurant. <p>Argumentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • A propos de la proposition de la chambre elle a commis une maladresse commerciale en disant « elle est un petit peu mieux ». Elle aurait dû affirmer « c'est beaucoup mieux » avant d'énoncer les « plus » de cette chambre (balcon, salon)