

Fiche scénario

Thème : Application de la technique de « l'upsale »

Objectifs : Vendre à une clientèle loisirs une chambre de catégorie supérieure à celle qu'ils avaient choisie lors de la réservation

<p>Segment</p> <p>Profil client</p>	<p align="center">Clientèle de loisirs</p> <p>Monsieur et Madame Lebrun, couple ayant réservé une chambre double « supérieure » à 240 € pour 2 personnes le weekend du 26 au 28 Avril 2013, soit 2 nuits Vous avez l'intention de prendre au moins un repas à l'hôtel le soir d'arrivée</p>
<p>Contexte</p> <p>Client</p>	<p>Il est 16h. En réception, les C/i se font petit à petit ; La réception est donc assez calme.</p> <p>Objectif fixé par l'entreprise dans le cadre d'une politique de revenue management (RM). Les leviers du RM étant l'upsell, l'upsale, les ventes additionnelles</p> <p>Couple senior actif, agréable, à l'écoute, qui n'a pas vraiment l'habitude de séjourner dans un hôtel. Ils souhaitent donc se faire plaisir tout en respectant leur budget. Anniversaire de mariage : 30 ans</p>
<p>Fiche Client</p> <p>Besoins exprimés</p> <p>Besoins non exprimés</p>	<p>Vous avez opté pour un hôtel à St Quentin plutôt que Versailles car vos amis y habitent et vous devez les retrouver dans le week-end pour une sortie. Vous avez d'autre part trouvé les tarifs plus attractifs que sur Versailles compte tenu du forfait proposé et de la catégorie d'hôtel.</p> <p>-Epanouissement : Vous attendez un week-end réussi (événement significatif de votre vie privée), vous faire plaisir. -Economie : Vous êtes prêts à consommer de façon un peu exceptionnelle mais en étant toutefois attentifs aux tarifs et prestations proposées.</p> <p align="center">-davantage d'espace, de confort grâce au coin salon, davantage d'équipements</p>

<p>Recherche d'informations, Questionnement client</p>	<p>On ne vous a pas donné d'informations lors de la réservation sur la restauration : PDJ, formules restauration...</p> <p>Vous êtes hésitant sur la fréquentation du restaurant de l'hôtel : Prestations de bon niveau ? Prix incitatifs ? Cadre ?</p> <p><u>Par rapport à la proposition de la réceptionniste</u> : Upsale type de chambre (Junior suite) mais avec forfait week-end.</p>
<p>Objections</p>	<p>Objection : hésitation, crainte du prix notamment par rapport au terme « Suite » Infos sur soins au SPA...</p>
<p>Résultats attendus</p>	<p><u>Arguments réponse</u> :</p> <p>Prix réservation initiale : 230 € X 2 nuits + PDJ : 18 X 2 pax X 2 nuits = 532 € (sans restaurant)</p> <p><u>Avec proposition réceptionniste</u> :</p> <p>174 € (pour deux pax en ½ pension) x 2 nuits + supplément Junior Suite 100 € X 2 = 548 €</p> <p><u>Autres arguments réponse</u> : Descriptif suite, balcon, plus de confort et d'espace...</p> <p><u>Ventes additionnelles</u> : soin au SPA (inventer un tarif « découverte soin pour deux »)</p>