

Titre : AUGMENTER SES VENTES GRÂCE AU YIELD MANAGEMENT – Personnel de Réception

Domaine : Développement commercial

Thème : Commercialisation

Formacode : 34554

Durée en heures et en jour : 7 h / 1 jour

Modalité de la formation : Présentiel

Public cible : Agents de réservations, réceptionnistes, responsables d'équipes

Nombre de personnes min et max : Min 4 personnes – Max 8 personnes

Objectifs :

Comprendre les principes du Yield Management comme méthode de gestion, de prévision et de rentabilisation du revenu global d'un établissement. Il permettra de déterminer les cibles prioritaires du Plan d'Action Commerciale

Programme :

Présentation du Yield Management:

- Définition et Historique
- Le fonctionnement
- Le Yield dans l'entreprise

Méthodologie d'analyse des informations :

- Constitution de données exploitables sur votre établissement (historique, chiffre d'affaire, statistiques, données commerciales)
- Le triangle produit/demande/prix
- L'offre et la demande
- La concurrence
- La clientèle

Techniques du Yield :

- Gestion de l'inventaire
- Politique tarifaire et saisonnalité : tarification différenciée
- La segmentation client
- Gestion des réservations et overbooking

Les outils de contrôle et de suivi :

- Les bases de données (Excel)
- Les données à analyser en interne (service commercial, réception PMS)
- Les progiciels de Yield

Prérequis : Etre en poste dans un service de réception ou de réservation depuis plusieurs mois

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement : Active et participative, basée sur un apport théorique avec l'étude de cas concrets, simulations, exercices d'application. Méthodologie de mise en œuvre et plan d'actions par hôtel

Modalités d'évaluation des connaissances : Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

Lieux et adresses précises : 11, rue Tronchet 75 008 Paris