

■ ■ ■ CESAE BUSINESS & TOURISM SCHOOL

Nuestra misión es formar profesionales que respondan a las necesidades reales y actuales de las distintas áreas del Sector Turístico y Hotelero.

Nuestra metodología:

Como resultado de la experiencia en formación online, nuestra metodología es eminentemente práctica e interactiva, alternando el conocimiento teórico necesario con actividades grupales en nuestra plataforma de teleformación como los foros o talleres videoconferencia.

Opciones de formación:

Curso Upselling-Crossselling Mandos intermedios

Modalidad: Online

Duración: 75 horas

Dirigido a: Dirección, Subdirección, Administración, Mandos Intermedios, Segundos de Departamento.

Importe: 475 Euros (Importe 100% bonificable a través del crédito de formación del que disponen todas las empresas).

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN UPSELLING-CROSSELLING

- Conocer las bases operativas para la optimización de los ingresos de un establecimiento hotelero.
- Aplicar el uso y el desarrollo de técnicas de Upselling y Crossselling en departamentos generadores de ingresos en establecimientos hoteleros.
- Analizar y valorar el impacto de estas practicas en la cuenta de resultado para rediseñar las estrategias de Upselling y Crossselling.

PROGRAMA

1. Incrementar los ingresos del hotel con técnicas de Upselling y Crossselling

- **Aumentar los ingresos del hotel a través del Upselling y el Crossselling**
 - Incremento de ventas y rentabilidad.
 - El beneficio a través del Upselling.
 - Aplicación del Crossselling.
- **El análisis y evaluación previos del hotel**
 - Establecer las pautas de uso de Upselling y Crossselling.
 - Identificar oportunidades de venta.
 - Desarrollar los productos y servicios asociados al Upselling y Crossselling.
- **Conocer al cliente para identificar sus necesidades y preferencias**
 - Segmentación de la demanda.
 - Reconocimiento efectivo del cliente.
 - Identificación de las necesidades y preferencias por cliente.
 - Análisis de la influencia del cliente en los ingresos.

Curso Upselling-Crossselling Personal Base

Modalidad: Online

Duración: 50 horas

Dirigido a: Departamento de Marketing y Ventas, Comercial, Reservas, Front Office, A&B.

Importe: 375 Euros (Importe 100% bonificable a través del crédito de formación del que disponen todas las empresas).

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN UPSELLING-CROSSELLING

- Conocer las bases operativas para la optimización de los ingresos de un establecimiento hotelero.
- Aplicar el uso y el desarrollo de técnicas de Upselling y Crossselling en departamentos generadores de ingresos en establecimientos hoteleros.

PROGRAMA

1. Incrementar los ingresos del hotel con técnicas de Upselling y Crossselling

- **Aumentar los ingresos del hotel a través del Upselling y el Crossselling**
 - Incremento de ventas y rentabilidad.
 - El beneficio a través del Upselling.
 - Aplicación del Crossselling.
- **El análisis y evaluación previos del hotel**
 - Establecer las pautas de uso de Upselling y Crossselling.
 - Identificar oportunidades de venta.
 - Desarrollar los productos y servicios asociados al Upselling y Crossselling.
- **Conocer al cliente para identificar sus necesidades y preferencias**
 - Segmentación de la demanda.
 - Reconocimiento efectivo del cliente.
 - Identificación de las necesidades y preferencias por cliente.
 - Análisis de la influencia del cliente en los ingresos.

- **Análisis del mercado y de la competencia del hotel**
 - Establecer el competitivo set.
 - Evaluar el entorno y el mercado.
 - Adecuar la oferta del hotel a la situación del entorno.

Ejercicio práctico

2. Determinar la estrategia e implantar el sistema de Upselling y Crossselling

- **Implantar la estrategia en el departamento de restauración del hotel**
 - Determinar los productos y servicios.
 - Establecer precios y suplementos.
 - Identificar al cliente.
 - Decidir el momento.
- **Aplicar el Upselling y Crossselling en reservas**
 - Determinar los productos y servicios.
 - Establecer precios y suplementos.
 - Identificar al cliente.
 - Decidir el momento.
- **Implementar un sistema de Upselling y Crossselling en Front Desk**
 - Determinar los productos y servicios.
 - Establecer precios y suplementos.
 - Identificar al cliente.
 - Decidir el momento.

Ejercicio práctico

3. Gestión, seguimiento y revisión del proceso de Upselling y Crossselling

- **Gestión de la estrategia de Total Selling**
 - Definir y concretar los objetivos a alcanzar.
 - Implicar y motivar al equipo.
- **Coordinar el sistema de Upselling y Crossselling entre los distintos departamentos**
 - Organizar los productos y servicios en cada momento y lugar.
 - Controlar los productos y servicios ofrecidos.
 - Detallar los productos y servicios contratados.
- **Seguimiento de los resultados obtenidos**
 - Comparar resultados obtenidos con objetivos establecidos.
 - Análisis del resultado por trabajador.
 - Establecimiento de premios al personal.
- **Retroalimentación del sistema de Upselling y Crossselling**
 - Análisis y evaluación de la situación de forma periódica.
 - Readaptar estrategias al nuevo entorno.

Ejercicio práctico

- **Análisis del mercado y de la competencia del hotel**
 - Establecer el competitivo set.
 - Evaluar el entorno y el mercado.
 - Adecuar la oferta del hotel a la situación del entorno.

Ejercicio práctico

2. Determinar la estrategia e implantar el sistema de Upselling y Crossselling

- **Implantar la estrategia en el departamento de restauración del hotel**
 - Determinar los productos y servicios.
 - Establecer precios y suplementos.
 - Identificar al cliente.
 - Decidir el momento.
- **Aplicar el Upselling y Crossselling en reservas**
 - Determinar los productos y servicios.
 - Establecer precios y suplementos.
 - Identificar al cliente.
 - Decidir el momento.
- **Implementar un sistema de Upselling y Crossselling en front desk**
 - Determinar los productos y servicios.
 - Establecer precios y suplementos.
 - Identificar al cliente.
 - Decidir el momento.

Ejercicio práctico



Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



FONDO SOCIAL EUROPEO

