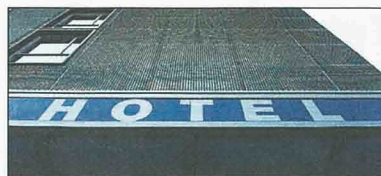


cahier français

htr hotel revue NO 33 / 16 août 2012



Hôtellerie

Les techniques pour mieux vendre son hôtel, d'après la Genevoise Larissa Redaelli.

page 20



Alain D. Boillat

Les clés du succès en matière de vente hôtelière sont auscultées par l'ouvrage sur le savoir-vendre qui vient de paraître.

Le puzzle de la vente hôtelière

Savoir vendre plus et mieux dans l'hôtellerie. Larissa Redaelli propose dans son livre de nombreuses recettes pour aider à surmonter les difficultés que l'on peut rencontrer.

MICHEL BLOCH

La vente ressemble à un puzzle avec ses différentes pièces. Le lecteur trouvera, adaptée à l'hôtellerie, l'analyse complète du processus commercial depuis la préparation jusqu'à la conclusion. Et chacun sait que lorsqu'une pièce vous manque, le jeu est incomplet. Larissa Redaelli, professionnelle de l'hôtellerie, prouve à quel point il importe de soigner chaque étape de la vente.

On peut prendre le cas de la qualité d'écoute du «prospect» qui est absolument fondamentale. L'écoute de manière active en nous est intéressant réellement à lui. Il ne s'agit pas de vendre des chambres, des repas. Il faut proposer des solutions en réponse à des besoins et savoir créer des désirs et faire rêver. Valorisons notre offre. Il ne sert à rien d'avoir d'ex-

cellentes propositions, si celles-ci ne sont pas bien vendues. Comme l'écrit Larissa Redaelli, «le plus gros obstacle à la vente est le vendeur».

Comprendre les besoins du client

Christopher Rudolph, General Manager du Grand Hôtel du Lac à Vevey, rencontre personnellement pendant deux heures environ, les futurs mariés qui envisagent d'organiser la fête de leur mariage à l'hôtel pour «comprendre leurs besoins, voir avec eux quelle réponse l'hôtel peut apporter et les conseiller dans l'organisation de ce moment exceptionnel. Cette prestation de conseil constitue une forte valeur

ajoutée». Autrement dit un moyen de se départager.

La gestion des objections est également essentielle. L'objection émise par notre interlocuteur constitue un élément normal aux yeux du vendeur professionnel, voire même une marque d'intérêt. Fin psychologue,

«Le plus gros obstacle à la vente est le vendeur.»

Larissa Redaelli
Auteure de «Le savoir vendre»

il distingue les vraies des fausses et saura y répondre en argumentant à partir d'informations recueillies lors de la phase d'écoute.

Le bon vendeur élabore avec ses clients une com-

munication de qualité. Xavier Collange Directeur Général de l'Hôtel Bristol à Genève, précise qu'«aujourd'hui plus que jamais, la recherche de l'excellence dans ce domaine doit être la règle et la possibilité pour le client de consulter sur Internet l'appréciation d'autres clients ne pardonne pas». Parlons argent. L'adage qui dit que lorsqu'on aime, on ne compte pas s'avère à la fois exact et faux. Exact, car la plupart des gens comptent et faux car quand lorsqu'on n'aime pas, on compte davantage. Autrement dit, c'est au commercial d'avoir cette aptitude à valoriser les points de son offre qui sont en adéquation par rapport aux attentes identifiées chez son client.

«Il faut anticiper les souhaits du client»

Cela demande de développer une attitude commerciale positive, une réelle communication avec le client. Monika Gojkovic, Group and Event Manager au Palace à Gstaad confirme cet aspect. Elle est responsable de l'organisation d'environ 200 manifestations par an, réunissant jusqu'à 5000 personnes et souligne à quel point «il faut anticiper les souhaits du client, en privilégiant la qualité de contact». Les qualités humaines du vendeur font bien souvent la différence entre deux offres. Et chacun le sait, dans la vente il n'y a qu'une place sur le podium. Larissa Redaelli définit les sept étapes de la vente: Analyser et préparer sa vente. Créer la relation client. Découvrir les besoins et le profil du client. Lier les avantages du produit aux besoins du client. Gérer les potentielles objections et plaintes du client. La visite et la vente. Suivi et après-vente.

Larissa Redaelli, «Le savoir vendre», Editions Ysatis Consulting, ISBN 978-2-9541826-0-5, 50 francs

www.hotelleriesuisse.ch/libraire



Larissa Redaelli