



> La formation professionnelle

> L'apprentissage

> Qui fait quoi ?

> Le rôle de France compétences

## Négocier et vendre des prestations hôtelières

Active



Imprimer

? Aide en ligne

### Code(s) NSF :

- 312t : Négociation et vente  
- 334w : Accueil, hôtellerie, tourisme (commercialisation)

### Formacode(s) :

- 34593 : prospection vente  
- 42754 : hôtellerie restauration  
- 34582 : négociation commerciale  
- 34592 : entretien vente

Date d'échéance de l'enregistrement : 23-11-2025

N° de fiche  
RS6176

CERTIFICATEUR(S)

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

SECTEUR D'ACTIVITÉ

VOIE D'ACCÈS

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES...

BASE LÉGALE

POUR PLUS D'INFORMATIONS

### ▼ CERTIFICATEUR(S)

| Nom légal             | SIRET          | Nom commercial        | Site internet   |
|-----------------------|----------------|-----------------------|---|
| SAS PERCEPIED CONSEIL | 89318924100019 | PERCEPIED CONSEIL     | <a href="https://www.percepied-conseil.com">https://www.percepied-conseil.com</a>         |
| FRENCH TOUCH ATTITUDE | 83887847800018 | FRENCH TOUCH ATTITUDE | <a href="https://www.french-touch-attitude.com">https://www.french-touch-attitude.com</a> |

### ▼ RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

#### Objectifs et contexte de la certification :

Le développement des compétences des commerciaux du secteur de l'hôtellerie-restauration est devenu un enjeu stratégique majeur tant pour la reprise de son activité que dans l'accompagnement au changement des pratiques d'un métier qui ne s'exercera plus comme avant la crise sanitaire. Les chefs d'entreprise du HCR doivent pouvoir être confortés dans leur recrutement externe et dans leurs mesures de mobilité interne, pour constituer et professionnaliser des forces de vente efficaces.

La certification « Négocier et vendre des prestations hôtelières en face à face et en distanciel » a pour objectif d'apporter une réponse efficace et concrète au travers d'un parcours exigeant correspondant aux compétences clés recherchées par les entreprises du secteur.

#### Compétences attestées :

- Identifier dans le verbal et le para verbal du client, son profil, son statut, dans le cadre d'un premier contact téléphonique, afin d'évaluer la meilleure attitude à adopter en vue d'une mise en confiance, en mobilisant des techniques d'écoute et de rhétorique appropriées.
- Mettre en œuvre des techniques d'interviews pour faire s'exprimer les clients sur leurs besoins (y compris spécifiques) et les orienter vers la catégorie d'établissement hôtelier et le type de prestation qui leur correspondent, en utilisant des éléments de langage adaptés au secteur de l'hospitalité, dans le cadre d'une démarche de conseils commerciaux réalisée en distanciel.
- Distinguer les différents déclencheurs de décision à exploiter, dans le cadre de la construction de la phase commerciale « comprendre », afin de choisir les éléments de son argumentaire, en interprétant les éléments de langage du client de manière appropriée.
- Convincer le client en s'appuyant sur ses besoins explicites, implicites et spécifiques, en tenant compte des capacités de production de l'unité hôtelière concernée, pour l'accompagner dans sa prise de décision.
- Maîtriser les techniques de communication interpersonnelles pour gérer les objections et désamorcer les risques de refus d'achat, dans le cadre de la finalisation de l'acte de vente d'une prestation hôtelière, en utilisant des éléments de langage adaptés au secteur de l'hospitalité.
- Proposer une montée en gamme ou des produits/services complémentaires dans un contexte hôtelier, en s'appuyant sur les opportunités d'enrichir la proposition commerciale initiale, dans le cadre d'une démarche de ventes additionnelles, pour maximiser le chiffre d'affaires.
- Valoriser les capacités d'organisation et d'adaptation de l'unité hôtelière concernée, en organisant les étapes clés d'une visite de site (site inspection) en cohérence avec le profil du client BtoB ou BtoC, afin de maximiser l'impact commercial d'un client « décideur ».
- Discriminer, dans le cadre d'un démarchage téléphonique, les méthodes et les pratiques appropriées au secteur de l'hospitalité, afin de créer les conditions d'une prise de rendez-vous réussie, en mobilisant ses connaissances en techniques commerciales.
- S'assurer du respect de la réglementation par la conformité du contrat de vente, en mobilisant ses connaissances en droit commercial afin de rassurer le client et de respecter la réglementation en vigueur, dans le cadre de l'établissement d'un contrat de prestations hôtelières.
- Mettre en œuvre les comportements et attitudes commerciales à tenir lors de la participation à un salon professionnel du secteur de l'hôtellerie, pour maximiser le nombre de personnes contactées, afin d'optimiser le retour sur investissement de l'établissement hôtelier.

#### Modalités d'évaluation :

Etudes de cas et mises en situation professionnelles orales reconstituées, suivies d'échanges avec le jury.

### ▼ SECTEUR D'ACTIVITÉ

Références juridiques des réglementations d'activité :

### ▼ VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

#### Validité des composantes acquises :

| Voie d'accès à la certification                                  | Oui | Non | Composition des jurys  |
|--|-----|-----|--|
| Par expérience   |     | X   | -  |
| En contrat de professionnalisation                               |     | X   | -  |
| Après un parcours de formation continue                          | X   |     | Le jury de certification est composé de 3 membres : un dirigeant de l'organisme co-certificateur, et deux membres (professionnels) indépendants de cet organisme justifiant d'au moins trois ans d'expérience dans la branche professionnelle du HCR (Direction, Head Manager) |
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant |     | X   | -  |
| Par candidature individuelle                                     |     | X   | -  |

### ▼ LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

### ▼ BASE LÉGALE

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Date de décision                    | 23-11-2022 |
| Durée de l'enregistrement en années | 3          |
| Date d'échéance de l'enregistrement | 23-11-2025 |

### ▼ POUR PLUS D'INFORMATIONS

#### Statistiques :

#### Lien internet vers le descriptif de la certification :

<https://www.french-touch-attitude.com/nos-formationen/>

<https://www.percepied-conseil.com/formation-commerciale-sur-mesure>

#### Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

#### Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

[Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation](#)