

# Curso online

## Técnicas de Upselling y Cross-selling



### Objetivos:

En este curso que organizamos con Upselling Consulting aprenderás cómo optimizar los ingresos a través de técnicas de Upselling, indispensable para cualquier persona implicada en el Customer Journey del cliente en el hotel. Veremos las distintas estrategias, criterios de Pricing (por ejemplo a la hora de aplicar un suplemento) y cómo superar los obstáculos ante la venta. Con ello: aumentar los ingresos del establecimiento, ofrecer una mejor experiencia al cliente y mejorar nuestros indicadores.

### Contenido (resumen):

- Qué es Upselling y Cross-selling (proactivo)
- Cálculo de estimación de ingresos, diferencia entre ingresos Upselling proactivo y pasivo
- Reservas o clientes susceptibles
- Segmentos principales (segmentación y tipología de cliente)
- Oportunidades de Venta – principales estrategias de Pricing
- Criterios para dinamizar suplementos
- Overbooking de tipología y su vinculación con el Upselling
- Psicología y comportamiento de compra – obstáculos emocionales ante la venta y cómo superarlos
- Errores en la acción de Venta
- Proceso de Upselling en 4 pasos
- Upselling desde Dpto de Reservas
- Diversos casos prácticos y cuestionarios

### DURACIÓN:

34 horas. Online

### MODALIDAD:

Online.

El curso incluye teoría y casos prácticos.

### REPASO Y PRÁCTICA EN CAMPUS:

24 horas

### PRÓXIMO INICIO:

Este curso está abierto a la inscripción actualmente y se puede comenzar en cualquier momento

**Curso 100% bonificable**

**249€**

+ 21% IVA

### EN COLABORACIÓN:



**Upselling Consulting**

el poder de la acción

### MÁS INFO:

sara.colomer@hotel-lo.com | 93 451 84 17