

Curso de Upselling y Cross selling

Hoteles asociados a AEHT

@ Esta propuesta es confidencial y no se puede distribuir a terceros sin autorización por escrito de HBD Upselling Solutions.

HBD

UPSELLING
SOLUTIONS

Professional services & training for Hotels and Resorts



Pregúntese a sí mismo: “Actualmente los equipos de su establecimiento en los diferentes departamentos; **venden sus productos y servicios, o en su lugar son los clientes los que les compran?**

Está Ud. actualmente desarrollando un programa de Upselling en su hotel, pero piensa Ud. que los resultados son mejorables? Incremente con nosotros sus resultados en up y cross selling para **TODOS** los departamentos de **su hotel o Resort** (FrontDesk, Alimentos y bebidas, y Spa), nuestro compromiso es el de generar **una cultura pro activa de ventas en toda empresa**, una cultura de servicio al cliente, **aumentando sus ventas directas.**

SOMOS HOTELEROS! Y por lo tanto queremos dar valor a su negocio, es por eso que realizamos **proyectos a medida** para su modelo de negocio, y **Trabajamos 100% a éxito, si no aumentamos sus ingresos en ancillary revenue, no cobramos**, somos hoteleros, y estamos 100% comprometidos con el éxito del proyecto, **tanto en Upselling como cross selling** a corto, medio, y largo plazo.
Bienvenido a HBD Upselling Solutions, un mundo de mejora de experiencias para sus clientes!

Un saludo.

Alejandro Francino

Director General HBD Upselling Solutions

- ✓ Consultoría **100% especializada** en el desarrollo de proyectos de Upselling y cross selling, **con el cliente presente en el establecimiento**, para **todos los departamentos del hotel o Resort**.
- ✓ Consultora pionera y líder en España, Latinoamérica y Caribe, con más de 12 años de experiencia en el sector.
- ✓ **Nuestro principal objetivo** está en incrementar los ingresos directos por cliente existente, **una vez llega al hotel**, mejorar su experiencia, y la motivación de sus equipos, creando a la vez una cultura de servicio y ventas pro-activa en todos los departamentos de su hotel y/o Resort.
- ✓ Oficinas centrales localizadas en Tarragona (España), con presencia en Centro - Latinoamérica, y Caribe.

HBD UPSELLING SOLUTIONS EN NÚMEROS



>12
AÑOS AL SERVICIO
DEL SECTOR
HOTELERO EN TODO
EL MUNDO



>100K
PROFESIONALES
HOTELEROS
FORMADOS EN TODO
EL MUNDO



>100
PROYECTOS
IMPLEMENTADOS
HASTA LA FECHA



>100M.
INGRESOS
GENERADOS PARA
NUESTROS HOTELES
Y RESORTS

Sercotel
hotels

Nuestra experiencia es altamente satisfactoria y la profesionalidad de todo el equipo de HBD queda demostrada en los resultados obtenidos. No concebimos nuestra estrategia de venta sin destinar una parte a dicho proyecto.

— Javier Tusía | Dtor. General | Sercotel Hoteles



Los resultados obtenidos en el proyecto de Upselling con HBD Consulting, fueron espectaculares. Además de una indiscutiblemente cercanía y personalización dependiendo de la tipología de los clientes, siempre es un placer trabajar con profesionales de la talla de Alejandro Francino

— Javier Vallés | Director General | SH Hoteles

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

La satisfacción de nuestros clientes son nuestra mejor tarjeta de presentación, ya sean hoteles independientes, como grandes o medianas cadenas hoteleras ubicadas en todo el mundo.

MELIÀ
HOTELS
INTERNATIONAL

PALLADIUM
HOTEL GROUP

IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS

RoomMate
HOTELS

MARUGAL
DISTINCTIVE HOTEL MANAGEMENT

PLAYA
SENATOR

Sercotel
hotels

Barceló
HOTELS & RESORTS

dg
daguia
group
Hotel & Resort Manager's
since 1971

SH
SINGULAR
HOTELS

Princesa YAIZA
SUITE HOTEL RESORT ***** L

HOTEL SPA
A QUINTA DA AUGA
SANTIAGO DE COMPOSTELA
HOTELS & RESORTS

BAHIA PRINCIPE
HOTELS & RESORTS

HOSPES
HOTELS
Infinite Places

Princess
HOTELS & RESORTS

axor
hoteles

HOTEL
SANTO
DOMINGO

MARBELLA
CLUB

TRH
HOTELES

Hotansa

Bécquer
SEVILLA HOTEL****

OLIVA NOVA
Beach & Golf Resort

Hoteles SantoS

ferrer
hotels
fresh & friendly

Puente Romano
BEACH RESORT & SPA
MARBELLA

GRAN HOTEL
SON NET

Hostal de La Gavina
***** GL
S'AGARÓ

Ibersol

EUROSTARS
HOTELS

HOTELS ATTICA21

PALAFOX
HOTELES

LAS COLINAS
Golf & Country Club

PETIT PALACE
HOTELES

LA FINCA
HOTEL GOLF

HOTEL FLORIDA SPA

blau
mar
HOTEL

HOTEL
MIRAMAR
BARCELONA
***** GL

BlueDiamond
Hotels & Resorts

HOTEL DE
LONDRES
YDS
Inglaterra

OBJETIVOS DEL CURSO

- > Incrementar los ingresos del hotel o resort en up y cross selling para **Los departamentos involucrados en la formación.**
- > Promover una cultura de servicio al cliente pro activa en los hoteles.
- > Incrementar ingresos directos en os hoteles involucrados.
- > Incrementar los ratios de satisfacción del cliente existente.
- > Proveer de una formación y coaching especializada en upselling y cross selling para los todos los departamentos.

CARACTERISTICAS GENERALES DEL CURSO

- ❖ Curso conjunto para departamento de Front Desk, Alimentos y bebidas, y Spa.
- ❖ Cursos realizados a medida, nos adaptamos en todo momento a sus necesidades.
- ❖ Cursos personalizados ad-hoc, totalmente adaptados a su modelo de negocio.
- ❖ Subvencionables a través de **FUNDAE**.
- ❖ Cursos 100% prácticos con dinámicas de equipo.
- ❖ Entrega de material de apoyo con manuales y ejercicios.
- ❖ Entrega de informe post curso que incluyen tabulación de evaluaciones, recomendaciones, etc.



ETAPAS DEL CURSO

- **PASO 1.** Establecemos las fechas para el curso.
- **PASO 2.** Dar de alta curso en **FUNDAE**.
- **PASO 3.** Solicitud de datos para adaptar contenido del curso al modelo de negocio del hotel / resort.
- **PASO 4.** Preparación materiales del curso.
- **PASO 5.** Aprobación de materiales del curso por parte del hotel / resort.
- **PASO 6.** Impartición del **curso in house**.
- **PASO 7.** Evaluación del curso por parte del los participantes.
- **PASO 8.** Tabulación de encuestas satisfacción.
- **PASO 9.** Envío de informe post curso al hotel / resort.

	DIA 1	DIA 2
AM	4 horas (Bloque A)	4 horas (Bloque B)
PM	4 horas (Bloque A)	4 horas (Bloque B)

NOTA: Se divide en dos jornadas de dos días. 1er día se repite **bloque A** mañana y tarde, igual que 2º día se repite **bloque B** tanto por la mañana como por la tarde, de esta forma los hoteles pueden jugar con los turnos de trabajo de su personal, con el objetivo que todo el personal asista a las formaciones.

TEMARIO BLOQUE 1

- Entrega de material de formación.
- Definición y diferencias entre Upselling y Cross selling.
- Objetivos que persigue la aplicación de técnicas Upselling y cross selling en los hoteles.
- Detalle de todos los beneficiarios del up y cross selling.
- La Segmentación de los clientes. Diferentes Tipologías y motivación de compra.
- Conocimiento del producto.

NOTA: Este es el temario troncal del curso, el cual puede obtener añadidos, modificaciones, o eliminando puntos en función a las necesidades del hotel/ Resort.

TEMARIO BLOQUE 2

- Fases para inducir al cliente hacia el up- selling y cross selling por departamento.
- Principales objeciones y como convertirlas a respuesta positiva.
- Uso de Fraseología para cada situación para cada departamento
- Role play con ejemplos prácticos para cada departamento
- Entrega de diplomas de asistencia
- Evaluación de la formación

NOTA: Este es el temario troncal del curso, el cual puede obtener añadidos, modificaciones, o eliminando puntos en función a las necesidades del hotel/ Resort.

FORMADOR DESTINADO AL CURSO

ALEJANDRO FRANCINO



Historial profesional de Alejandro Francino

Soy fundador y director general en HBD Upselling Solutions, con mas de 25 años vinculado con el sector hotelero, trabajando con diversas cadenas hoteleras como HYATT, Sofitel o Meliá.

Estudié marketing internacional en Estados Unidos, Master en Dirección hotelera por la universidad de Griffith (Australia), y Marketing internacional y Sales Growth por Cornell University (NYC). Miembro de la ISCH (International Society Hospitality Consultants) y docente en activo asociado a la primera escuela de recepcionistas en España.

CURSO FORMACIÓN PRESENCIAL EN TÉCNICAS UPSELLING Y CROSS SELLING

(TARIFA ÚNICA QUE INCLUYE PERSONAL DE FRONT DESK, ALIMENTOS Y BEBIDAS, Y SPA)

PRECIO ÚNICO HASTA 15 ASISTENTES: 1.900 EUROS

PRECIO POR PARTICIPANTE EXTRA: 120 EUROS X ASISTENTE

15% Descuento para hoteles asociados a la AEHT

NOTA: CURSO SUSCEPTIBLE DE SER SUBVENCIONADO POR **FUNDAE**



-
- * Se recomienda establecer grupos de entre 15-20 personas máximo para optimizar la absorción de conceptos por parte de los participantes.
 - * FUNDAE: En caso de realizar las gestiones para la subvención, HBD cargará un importe de 100 Euros x hotel o sociedad gestionada.
 - * Los gastos del formador en viaje y desplazamiento, y el alojamiento y manutención dentro del hotel, irán a cargo del propio cliente.
 - * Los impuestos no están incluidos en esta propuesta.

alejandro.francino@upsellingsolutions.com

OFICINAS HBD Upselling Solutions

C/ Migdia num 10

43893 Tarragona

Tel. +34 977 7474 01

Email: info@upsellingsolutions.com

! Muchas Gracias !

Hbd UPSELLING
SOLUTIONS
Professional services & training for Hotels and Resorts