

Séance 2 :

Les supports de vente en hôtellerie



Mise en situation :

L'objectif de Monsieur Martelli le propriétaire est de gérer son développement en créant des *clusters* (pôles de compétences). Ces derniers permettent de regrouper divers savoir-faire (marketing, ressources humaines, vente, achat...) avec, pour objectif, la réalisation d'économies d'échelles : les départements fonctionnels seront désormais centralisés au sein du siège social qui sera créé dans les locaux du M Hôtel à Nice.

Le personnel encadrant de l'entreprise vous confie la mission de créer des supports de vente adaptés à l'image de la marque et de son objectif d'ouverture au marché national et international

Situation 1 :

La marque souhaite mettre en place une politique de vente relative à l'hébergement de ses établissements.

À partir des documents **1** et **2**, complétés par des recherches sur Internet, lister et présenter les outils de vente disponibles au sein du département hébergement.

Doc 1 : Hôtellerie : les outils au service de la vente

La commercialisation additionnelle fait partie des priorités des hôteliers afin d'assurer une pérennité de l'activité et un accroissement du chiffre d'affaires. Les conseils avisés du personnel au moment de l'accueil participent grandement à ces ventes, mais des supports restent utiles afin d'aider les clients dans leurs choix et les renseigner pleinement.

À la réception, le dépliant ou flyer explicatif de l'établissement est un support de présentation des différents points de vente. Certes, celui-ci n'est pas un support de vente à proprement dit, mais plutôt un moyen de communication et d'aide à la commercialisation.

Au sein des chambres, divers documents sont présents pour contribuer à l'augmentation des ventes additives. Le *room-directory* en est un exemple probant : ce glossaire regroupe toutes les informations liées à l'établissement sans oublier les services de l'hôtel, les horaires, les accès et visites éventuelles, les règles de sécurité, etc.

Certaines entreprises haut de gamme déposent également en chambre une **carte petit-déjeuner** en cas de *room service* ou encore une carte minibar si l'hôtel est muni de ce matériel. Ces dernières mettent en avant les services supplémentaires mis à disposition des clients, permettant ainsi d'accroître leur consommation. De plus, elles donnent les informations obligatoires avec entre autres : les volumes, produits, prix, allergènes, etc.

Cependant de nombreux supports papiers sont dorénavant remplacés par les **outils numériques**. Ainsi, la *smart TV* peut désormais remplacer le *room-directory*, la tablette peut mettre en avant les nombreuses cartes pour les repas allant du petit-déjeuner au dîner, sans compter les applications qui apparaissent et permettent d'adapter les moyens de commercialisation à tous les appareils connectés.

Doc 2 : Throdi : un exemple d'application en hébergement

Throdi est une application tout-en-un, pour le client de l'hôtel, qui assiste de nombreuses fonctions de réception, barman, etc. et qui offre les avantages suivants :

- Enregistrement automatique via un balayage de QR code.
- Réception des informations sur son séjour sur son téléphone intelligent.
- Création du code Wi-Fi personnel.
- Commande d'une boisson du bar.
- Service en chambre.
- Commande d'un taxi.
- Consultation du menu du restaurant et commande.
- Location de bicyclettes.
- Réservation d'un restaurant recommandé par l'hôtel.
- Liste de tous les restaurants dans les environs de l'hôtel.
- Plan de mobilité de la ville.
- Itinéraires cyclables des environs.
- Service de garde en ligne de pharmacie, dentiste, médecin...
- Achat en ligne via l'application de billets de train.
- Nouvelle réservation de chambre.
- Check-out facile avec la facture qui apparaît sur l'écran.
- Différentes langues disponibles.

Tous les services et informations utiles dans une application, peuvent être consultés et exploités par l'hôtelier depuis son ordinateur, via le tableau de bord Throdi.

Le tableau de bord est également relié via un gestionnaire de chaînes (lien pms) à votre propre système de caisse enregistreuse, planificateur de réservation, module de réservation propre... qui offre la possibilité de gérer tout depuis un tableau de bord maître.

En tant qu'hôtelier, vous pouvez décider quels services activer. Throdi ne remplace pas, mais il soulage le travail de la réception.

L'hôtelier peut également transmettre le ticket de police automatiquement.

Source : www.throdi.app/fr

Throdi:
Pré-Check-in

Le client de l'hôtel reçoit un code PIN à l'avance pour un enregistrement préalable, c'est-à-dire qu'il vérifie et complète ses coordonnées avec une copie de sa carte d'identité, de son passeport, etc.

Plus d'infos →

Throdi:
Système de Ménage

Avec un login dans le tableau de bord, les femmes de chambre se connectent à un smartphone, une tablette qu'elles emportent lors du nettoyage des chambres. Ils peuvent indiquer quand ils ont la chambre ...

Plus d'infos →

Throdi:
Votre E-assistant de la Réception

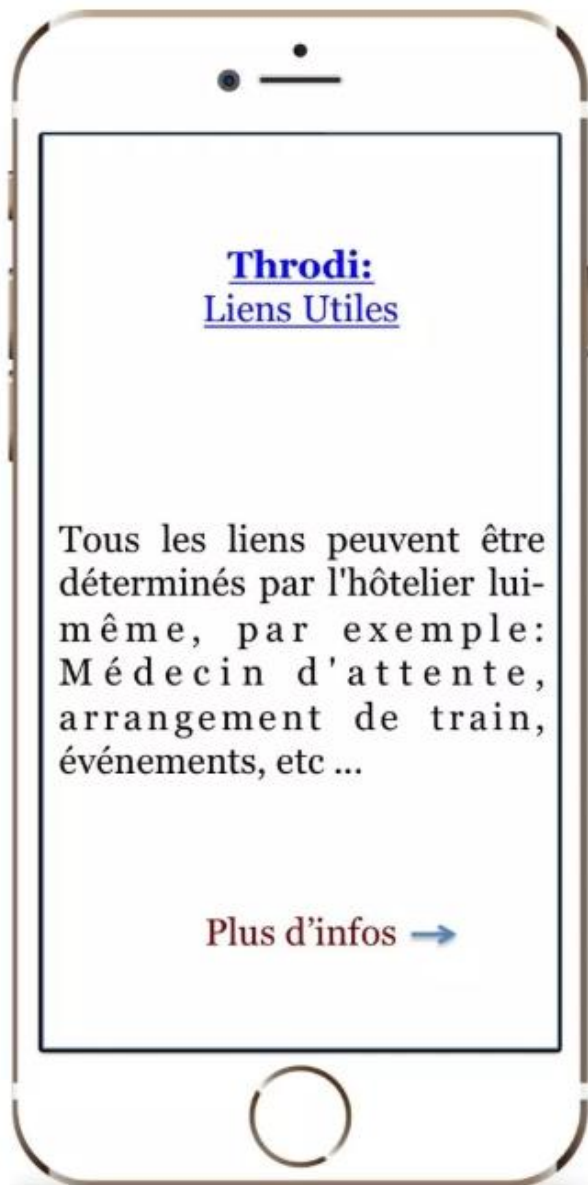
Management de l'efficiace, service plus rapide, plus efficace et plus simple. Donnez plus d'attention personnel à vos clients.

Plus d'infos →

Throdi:
Répertoire de Chambre

Toutes les informations sur l'hôtel sont disponibles 24h / 24 et 7j / 7 sur le smartphone de vos clients. Ajustable en temps réel et toujours à jour.

Plus d'infos →



Site Internet : outil accessible par tous, pour découvrir un établissement et ses services, pour connaître les disponibilités en temps réel. La réservation est également un de ces atouts majeurs.

Brochure : petit livret documentaire présentant l'établissement et ses services avec éventuellement la mention des tarifs.

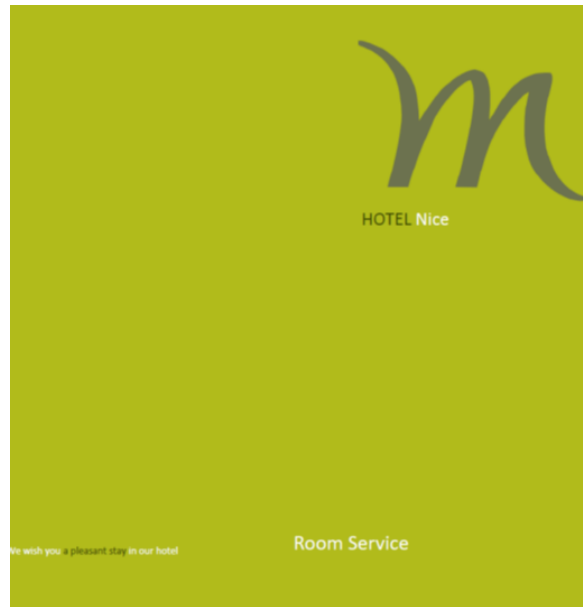
Dépliant : composé de plusieurs volets, il est généralement utilisé à des fins publicitaires ou d'informations.



Flyer : il sert à promouvoir un produit, un service ou une nouvelle activité.

Room-directory : recueil d'informations sur l'établissement et ses services.

Carte minibar : présentation des produits liquides et solides disponibles à la consommation. Elle fait également office de suivi de la consommation du client. Elle doit faire apparaître les tarifs TTC, le centilitrage, les allergènes et les quantités mises en place.



telephone

• Pour aide ou opérateur : touche "00"
• Chambre à chambre : touche 8 + numéro de chambre
• Appel en France : touche 9 + 001 + 33 + numéro de votre correspondant

INTERNET et WIFI services sont accessibles dans votre chambre et dans sur tout le Resort. (en supplément)
Contactez la réception pour tout complément d'information Tel 2

service reveil

• Un réveil manuel est à votre disposition situé sur la table de chevet

television

TVS Monde, chaîne généraliste en langue française est sur le canal 5
Pour les autres chaînes consultez le TV guide proche du téléviseur

services

Service Limousine - Conciergerie Tel: 7

- Service Bagagiste ou Garde
- Limousine et excursions touristiques « à la carte »
- Service Navette pour Hua Hin ou Cha Am (en supplément)

Gouvernante - Service d'étage Tel : 3

- Pour un service de blanchisserie ou de pressing utilisez le sac à linge situé dans la penderie. Remplissez la fiche de pressing, laissez le sac sur le lit et contactez la réception avant 12h pour avoir votre linge en début de soirée le jour même
- Nécessaire de toilette, de couture, fer et table à repasser sur demande.
- Service de garde d'enfant (contactez nous 24h au préalable)

Eau potable

2 bouteille d'eau vous sont offertes quotidiennement

Disponible sur demande en contactant la réception: Tel : 2
Bureau de Change, Timbres, Informations touristiques

Biz Café

Situé dans le hall de l'hôtel
Service Internet: 24hrs/24 hrs.
Café Bar ouvert de 10:00 hrs à 18:00 hrs.

Coffre fort

Un coffre fort individuel est situé dans la penderie. Nous vous rappelons que la responsabilité de l'hôtel est limitée à 5000 Thai Baht en cas de vol. La responsabilité de l'hôtel ne peut être engagée pour tout incident causé par force majeure ou négligence du client.

restaurants & bars

- Service en chambre
Consultez le menu situé sur le bureau. Service de 06.00 hrs à 23.00 hrs. Tel : 5
- Le Grand Benjart: Petit Déjeuner Buffet (3eme étage)
Du lundi au vendredi service de 6.00 hrs à 10.00 hrs
Les samedis, dimanches et jours fériés: service de 6.00 hrs à 10.30 hrs
- Tipvman Café (2eme étage) Tel: 8424
Cuisine Thaïlandaise et Internationale
Service de 6.00 hrs à 23.00 hrs
- Khao Thai Restaurant (Front de mer) Tel: 8440
Authentique Cuisine Thaïlandaise. Fruits de mer et poissons
Restauration en terrasse et salle climatisée.
Service de 18.00 hrs à 22.00 hrs (en saison)
- Sea Breeze Bar (2 étage)
Bar, Snacks et Cocktails
Service de 7.00 hrs à 24.00 hrs
Animation musicale du mardi au dimanche de 20.00 hrs à 24.00 hrs.
- Splash Bar (Placine)
Snacks, burgers et pastas
Service de 10.00 hrs. à 18.00 hrs.
- Beach Bar (Front de mer)
Bar et Cocktails
Service de 17.00 hrs à 23.00 hrs (en fonction des conditions climatiques)

pour vos loisirs

Tip Spa (Front de mer - rez de chaussée)
Tel : 8430 (pour rendez-vous)
Massages, Salon de Beauté, Coiffeur
Ouvert de 10.00 hrs. à 20.00 hrs.

Salle d'exercice
(les enfants âgés de moins de 16 ans doivent être sous la supervision d'un adulte)
Situé face au Tip Spa
Ouvert de 07.00 hrs. à 20.00 hrs.

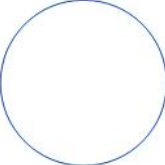
Placine
(les enfants de moins de 12 ans DOIVENT être accompagnés par un adulte)
Service gratuit de drap de bain
Ouvert de 07.00 hrs. à 20.00 hrs.

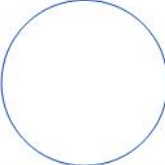
Activités sportives
Ping Pong, Pétanque, Dames, Beach Volley Ball, Beach Soccer, Kayak®, Planche à voile...
T activité en supplément. Service de 07.00 hrs. à 20.00 hrs.
En saison un programme d'activités gratuites vous est proposé. Renseignez vous auprès de notre personnel d'accueil ou d'animation.

Dolfin Club (cote jardin)
Club enfant supervisée pour les enfants de 4 à 12 ans. Ouvert de 9.00 hrs à 18.00 hrs


Carte ou doorknob petit-déjeuner : met en avant les produits ou formules pour augmenter la consommation et faciliter l'organisation du service. La carte est généralement déposée en chambre au moment du service de la couverture. Le doorknob permet quant à lui d'être suspendu directement à la poignée de porte, offrant ainsi une communication facilitée avec le room-service.

Fiche de blanchissage : permet d'indiquer les pièces de linge à nettoyer, leur quantité, prix TTC et conditions de nettoyage (durée...)








A copious buffet breakfast !




To get your day off to a great start, a new tempting buffet breakfast is served from 6 to 10 am and 10.30 am during week-end in the restaurant.
Of course, you also have the option of a Continental, Asian or American breakfast served in your room.
Simply hang your breakfast order outside your door before retiring the night.

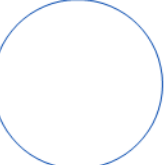






NOVOTEL TIPVIMAN RESORT & SPA
834/2, Surin Road, Owan, Pathum Thani 12120, Thailand
Tel: 66-321-4511 200-8 Fax: 66-321-4511 209
Email: info_novotel@novotel.com Website: www.novotel.com/thai





PLEASE HANG ON YOUR DOORKNOB BEFORE 10:00 AM

GUEST NAME:
 DATE:
 NO. OF PERSONS:
 ROOM NO.:
 GUEST SIGNATURE:

DESIRED SERVICE TIME (AM)

<input type="checkbox"/> 06.00-06.15	<input type="checkbox"/> 07.30-07.45	<input type="checkbox"/> 09.00-09.15
<input type="checkbox"/> 06.15-06.30	<input type="checkbox"/> 07.45-08.00	<input type="checkbox"/> 09.15-09.30
<input type="checkbox"/> 06.30-06.45	<input type="checkbox"/> 08.00-08.15	<input type="checkbox"/> 09.30-09.45
<input type="checkbox"/> 06.45-07.00	<input type="checkbox"/> 08.15-08.30	<input type="checkbox"/> 09.45-10.00
<input type="checkbox"/> 07.00-07.15	<input type="checkbox"/> 08.30-08.45	<input type="checkbox"/> 10.00-10.15
<input type="checkbox"/> 07.15-07.30	<input type="checkbox"/> 08.45-09.00	<input type="checkbox"/> 10.15-10.30

CONTINENTAL BAHT 260

Juices

<input type="checkbox"/> Orange	<input type="checkbox"/> Pineapple	<input type="checkbox"/> Guava
<input type="checkbox"/> Tomato	<input type="checkbox"/> Apple	

Fresh Fruit Season

<input type="checkbox"/> Pineapple	<input type="checkbox"/> Papaya	<input type="checkbox"/> Banana
<input type="checkbox"/> Watermelon		

Or Choice Of Cereals

<input type="checkbox"/> All Bran	<input type="checkbox"/> Cornflakes	<input type="checkbox"/> Koko Krunch
-----------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

Served with milk Hot or Cold

Two Fresh Farm Eggs any Style (please write).....

Served with Hash Brown Potatoes and grilled

<input type="checkbox"/> Bacon	<input type="checkbox"/> Sausages	<input type="checkbox"/> Ham
<input type="checkbox"/> Tomato		

Baker's Basket - (3 pieces per order)

<input type="checkbox"/> Croissant	<input type="checkbox"/> Viennoserie	<input type="checkbox"/> Danish Pastry
<input type="checkbox"/> Toast	Butter / Jam	

Beverage

<input type="checkbox"/> Coffee	<input type="checkbox"/> Tea	<input type="checkbox"/> Milk
<input type="checkbox"/> Decaffeinated Coffee	<input type="checkbox"/> Hot Chocolate	<input type="checkbox"/> Cream

Or Fresh Milk Hot or Cold

ASIAN BAHT 100

Boiled Rice & congee with your choice of

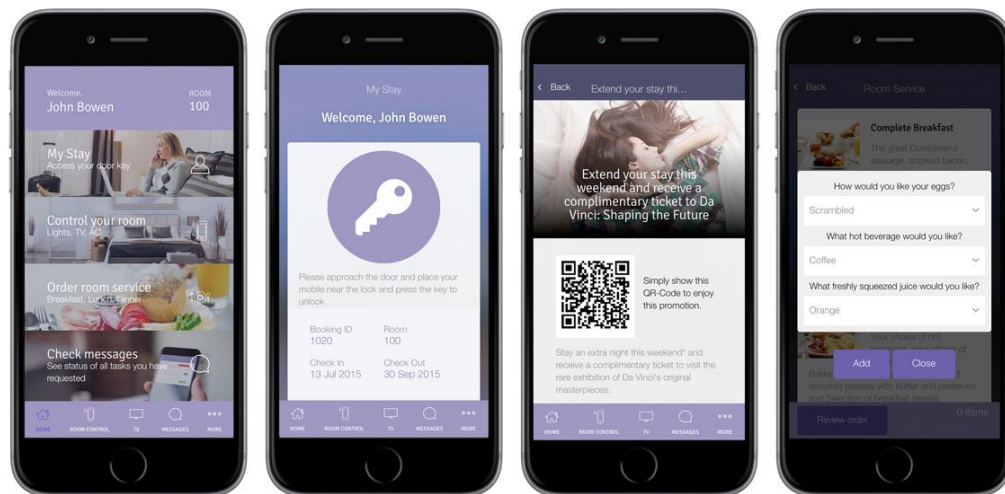
<input type="checkbox"/> Pork	<input type="checkbox"/> Chicken	<input type="checkbox"/> Prawn
-------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

For your convenience the prices are nett

Application smartphone : outil offrant la possibilité d'accéder aux informations de l'établissement voire à la réservation de produits.

Tablette : appareil connecté souvent lié à la domotique et servant à la commande.

SmartTV : télévision interactive permettant d'accéder à diverses fonctions intelligentes de l'hôtel grâce à une connexion wi-fi.



Situation 2 :

En se basant sur les liens ci-après, lister les items devant être présents au sein du site Internet d'un établissement hôtelier, pour le rendre parfaitement fonctionnel. Expliquer également leurs fonctions

<https://www.hotel-negresco-nice.com/fr>

<https://www.camping-lescentchenes.fr/>

<https://www.adagio-city.com/fr/hotel-9138-aparthotel-adagio-nice-promenade-des-anglais/index.shtml>



LE NEGRESCO

HÔTEL

CHAMBRES & SUITES

BAR & RESTAURANTS

ÉVÉNEMENTS

OFFRES & COFFRETS

ACTUALITÉS

GALERIE & VISITE VIRTUELLE

Du
JJ / MM / AAAA

Au
JJ / MM / AAAA

RÉSERVER

À partir de
250 €

PRIVILÈGE CONFIDENCE -10%



RESTAURANTS



OFFRES



RESTAURANTS



Camping Emplacements Locations Piscine Tarifs



Les Cent Chênes
★★★★

Autour Activités Contact Special Couple



Accès facile aéroport
NICE COTE D'AZUR

VIDÉOS DU CAMPING

VISITE VIRTUELLE



Une autre idée du camping
Chic Charme Cosy

Accueil > France > Méditerranée – Côte D'Azur > Var – Côte D'Azur > Nice > Aparthotel Nice Promenade des Anglais

 **adagio**
APARTHOTEL

Partenaire

Nice Promenade des Anglais ★★★★★




Votre aparthotel sur la promenade des Anglais

179, Promenade des Anglais, 06000 Nice, France [Voir la carte](#)

Vous allez aimer

- Station balnéaire phare de la Côte d'Azur et reine de la Riviera
- Aparthotel situé sur la Promenade des Anglais et face à la plage
- Appartements modernes et raffinés avec vue sur la mer

Les plus de l'aparthotel

-  Wi-Fi dans les hébergements
-  Parking public
-  Animal domestique admis

Réservez vos vacances

Appartement 2 pièces 6 personnes, 7 nuits du 19/08/2019 au 26/08/2019

2023 €

[Voir les tarifs](#)



Toutes les photos 13



 La résidence



 Les hébergements

 Votre avis

Items	Fonctions
Hôtel	Permettre au client de découvrir l'entreprise, son histoire et ses services.
Chambres	Présenter les catégories de chambres disponibles et leur aménagement
Réservation	Offrir la possibilité au client d'accéder aux disponibilités et de réserver directement en ligne.
Restauration	Informers les clients sur tous les points de vente, les horaires, et les cartes des produits proposés.
Accès / Contact	Donner les coordonnées (adresse, téléphone, mail...) mais aussi le plan et les moyens d'accès.
Galerie photo ou vidéo	Visualiser l'hôtel dans sa globalité et montrer les évènements et autres manifestations.

Items	Fonctions
Langues	Adapter le site aux différents clients et répondre à une clientèle internationale.
Événements / Offres tarifaires	Mettre en ligne des promotions ou nouveaux forfaits disponibles.
Avis clients	Proposer un espace documentaire permettant de recueillir les avis des clients et leur retour d'expérience.
Carrière	Présenter les offres d'emploi à pourvoir et éventuellement permettre de postuler en ligne.
Conditions générales	Informersur la politique générale de l'établissement, les conditions d'annulation, de modification, de confirmation...