

Tácticas de upselling y cross selling en la Recepción, RRPP y Customer Experience

Presencial: 6 horas

Capítulo 1: El Customer journey

Capítulo 2: El Customer Experience

Capítulo 3: Embajadores de la marca

Capítulo 4: Definición y diferencia entre upselling, cross selling y ancillary Revenue

Capítulo 5: Objetivos del upselling y cross selling

Capítulo 6: Beneficiarios de las técnicas de upselling y cross selling

Capítulo 7: Principios básicos de la interacción con el huésped

Capítulo 8: Segmentación de clientes. Tipologías

Capítulo 9: Conocimiento del producto y cambio de paradigma

Capítulo 10: Los 7 pasos para la venta proactiva