



Case: Hotéis Deville

Capacitação para as equipes da Central de Reservas e Guest Service com foco em técnicas de negociação via telefone.

Novembro 2017



Cliente:

Hotéis Deville: um dos maiores e mais bem avaliados grupos hoteleiros do Brasil, com 9 unidades em diferentes regiões do país.

Sector:

Hotelaria, serviços

Fundação:

1974





O desafio:

- ◆ Aprimorar as habilidades de negociação dos profissionais que fazem atendimento telefônico aos clientes para ampliar a taxa de conversão (fechamento de reserva) diretamente com o hotel.
- ◆ Aperfeiçoar a capacidade da equipe de identificar o perfil e as necessidades do cliente, ajustando a oferta, a abordagem e argumentação de vendas para cada tipo de cliente e ocasião de uso do serviço.





Abordagens utilizadas:

Boas práticas como ponto de partida

Atividade pré-work com identificação e resgate de boas práticas de negociação e fechamento de reserva protagonizadas pelos próprios participantes.

Desenvolvimento de cartilha de negociação

Elaboração de cartilha interna com temas como:

- Perfis de cliente: necessidades e atributos valorizados no hotel.
- Estilos de negociação.
- Técnicas e boas práticas de negociação

Workshop com conceitos e práticas de negociação

Workshop integrando equipe corporativa (Central de Reservas) e colaboradores das unidades hoteleiras (Guest Service) com atividades vivenciais, troca de experiências e apresentação de conceitos e práticas de negociação.

Atividades de follow-up, no período pós-capacitação



Cartilha com dicas e técnicas de negociação via telefone desenvolvida no projeto



Índice



1. CONCEITO E FUNDAMENTOS DA NEGOCIAÇÃO	4
1.1 O que afinal é negociação?	5
1.2 A negociação na reserva de serviços hoteleiros	7
2. CONHECENDO O CLIENTE E O SERVIÇO OFERECIDO	8
3. PRINCÍPIOS E ESTILOS DE NEGOCIAÇÃO	14
3.1 Princípios básicos da persuasão e negociação	15
3.2 Estilos de negociação	18
4. BOAS PRÁTICAS DE NEGOCIAÇÃO	21
4.1 Resolução de objeções	22
4.2 Rapport	25
4.3 Dicas e recomendações gerais	26
ANOTAÇÕES	28
REFERÊNCIAS	31









Resultados obtidos:

- Maior integração entre equipes corporativas e das unidades hoteleiras, favorecendo a troca de informações para melhorar o atendimento aos clientes interessados em fazer a reserva.
- Visão consolidada dos diferentes perfis de clientes atendidos pelo Deville e dos benefícios oferecidos pelas unidades hoteleiras do grupo a cada perfil de cliente.
- Conhecimento e vivência de técnicas e práticas de negociação que podem ampliar a taxa de conversão no atendimento aos clientes.



Depoimento do cliente:



Neli Bernardino, supervisora da Central de Reservas, e Lucas Raganhan, gerente de Relacionamento da rede de Hotéis Deville

“Organizamos em novembro de 2017, um encontro nacional entre supervisores de centrais de atendimento ao clientes de nossos hotéis, junto com toda a equipe de agentes da central de reservas e durante o planejamento, convidamos Angela Halat para realizar a consultoria para aplicação do treinamento e elaboração de material didático, pois já tínhamos tido acesso a conteúdo didático de sua autoria.

Todo o grupo que participou do curso que durou uma manhã toda, entendeu a mensagem que queríamos transmitir através da tutoria efetuada pela Angela, quanto a importância de identificar perfis de públicos através de interações por chamadas telefônicas, estilos e técnicas de negociação para aumentar a conversão de reservas diretas com a equipe do hotel por telefone. Após o desenvolvimento por Angela, houve uma lição de casa que todas as equipes tiveram que desenvolver (a qual houve um total comprometimento) e o follow-up que foi de grande valia para entendermos como darmos continuidade no trabalho interno”.





facebook.com/BeebehaviorBR



41 99968-5603



twitter.com/Beebehavior_Br



instagram.com/beebehavior_br



atendimento@beebehavior.com.br



beebehavior.com.br