



HOTÉIS
DEVILLE

Cliente:

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

Segmento: Hotelaria, serviços

Projeto:

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

Data:

Novembro de 2017



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.



OS RESULTADOS

- ◆ 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.



Workshop integrando equipe corporativa (Central de Reservas) e colabores das unidades hoteleiras (Guest Service) com atividades vivenciais,

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

NEGOCIAÇÃO
NO ATENDIMENTO
TELEFÔNICO A CLIENTES



HOTÉIS
DEVILLE
ATENÇÃO FAZ DIFERENÇA

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



Entre em contato e conheça nossos serviços



41 99117-0452



[instagram.com/beebehavior_br](https://www.instagram.com/beebehavior_br)



atendimento@beebehavior.com.br



beebehavior.com.br