

# Fiche scénario

**Thème :** Vente à un segment: la femme d'affaires

**Objectif :** écouter, cibler les besoins, questionner et adapter l'offre afin de répondre aux attentes de la clientèle dans le but de vendre une prestation.

<b>Segment</b>	<b>Clientèle d'Affaires (Femme d'Affaires)</b>
<b>Profil client</b>	Mme Harold, femme d'affaires cadre, en déplacement professionnel régulier est habituée aux catégories d'hôtels de 3 et 4*
<b>Contexte</b>	Fin d'après-midi. Moment calme en réception. (avant afflux de check-in)
<b>Client</b>	Mme Harold loge dans un autre hôtel 3* situé à l'extérieur de SQY. Elle avait choisi cet hôtel car il est proche de son lieu de travail. (Filiale de son entreprise)  Cependant, elle n'est pas vraiment satisfaite des prestations que l'hôtel 3* lui propose.
<b>Fiche clients</b>	➤ Les points faibles qu'elle exprime spontanément par rapport à son établissement actuel :
<b>Besoins exprimés</b>	-Localisation (hôtel excentré du centre-ville et proche d'un axe routier. (peu agréable) -Pas de parking -Manque d'espace en chambre -Manque d'équipements dans les chambres et salles de bain
<b>Besoins non exprimés</b>	➤ Plus de confort et plus de sécurité grâce à davantage de services et de prestations proposés ➤ Fréquence de séjour de 2 à 3 fois par an  ➤ Hôtel plus approprié à la clientèle féminine (décoration, prestations, produits d'accueil) ➤ Économie (soucis de maîtriser son budget) ➤ Sécurité

<p>Recherche d'infos, questionnaire client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se renseigne (auprès de la réceptionniste) sur l'hôtel, proximité, ses services et équipements notamment en matière de sécurité, de détente, de remise en forme</li> <li>➤ Existe-t-il des tarifs préférentiels ?</li> </ul>
<p>Objections</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Parking avec caméra ?</li> <li>➤ Où ranger ses dossiers confidentiels ? (Sécurité)</li> </ul>
<p>Résultats attendus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Éléments de communication (écoute, reformulation, questions ouvertes et fermées, langage verbal et non verbal adapté)</li> <li>➤ Questionnement subtil de la réceptionniste</li> <li>➤ Il faut que la réceptionniste incite la cliente à dire ce qu'il ne lui convient pas afin de rebondir et pouvoir argumenter sur les avantages de son établissement.</li> <li>➤ Inciter la cliente à venir dans notre hôtel en la rassurant</li> <li>➤ Vérifier si la cliente travaille dans les environs de l'hôtel</li> <li>➤ Orienter la cliente vers une chambre supérieure</li> <li>➤ Vérifier s'il y a un partenariat avec la société pour fixation du tarif</li> </ul>