

# Transient Edge™



## Descripción

En este programa, que puede ser realizado donde guste desde uno a cuatro días, Signature Argentina, enseña a los agentes de reservas y servicios una Fórmula Mágica para manejar pedidos de reservas, mejorando la experiencia del cliente y vendiendo más habitaciones.

## ¿Quién debería asistir?

Recepcionistas  
Agentes de Reservas  
Agentes de Servicio al Huésped  
Operadores de PBX

## Objetivos de Aprendizaje

A través de una serie de técnicas que incluyen, juegos de rol, los participantes aprenderán cuándo, cómo y por qué:

- Establecer rapport con potenciales clientes
- Identificar necesidades
- Construir valor antes de ofrecer tarifas
- Obtener compromiso del cliente.

## ¿Por qué debería alojarme en Su Hotel?

- **¿Sabes sus agentes de Reservas y Recepción la respuesta correcta a esta pregunta?**
- **¿Identifican los deseos y necesidades del cliente antes de ofrecer la tarifa?**
- **¿Piden por la reserva?**

Si esto no le sucede cada vez que el teléfono suena o cuando un cliente entra a su hotel, usted está perdiendo ventas y dinero - ¡que sin duda irá a la competencia!

Signature puede ayudarlo. Hemos ayudado a miles de hoteles y resorts a incrementar las ventas y mejorar habilidades de servicio de los agentes de reservas y recepción. Enseñamos una fórmula simple para manejar las consultas mejorando la experiencia del cliente y de este modo vender más.

**Transient Edge®** Es más que un entrenamiento – es una herramienta para modificar conductas que ayudarán a mejorar, a largo plazo, la satisfacción del cliente, conversiones en ventas y Revpar. ¿Cómo lo hacemos?

- Comenzamos con un completo estudio de caso y diseñamos el programa para las necesidades de su compañía.
- Realizamos un dinámico y atractivo entrenamiento en su propiedad.
- Acompañamos el desarrollo de las habilidades con sesiones de coaching permanentes y cliente oculto.
- Proveemos reportes online que ayudarán a monitorear el desempeño de su equipo.

**Los participantes del programa Transient Edge®** adquieren las habilidades, confianza y la actitud necesaria para desarrollar su potencial al máximo. A través del coaching y cliente oculto, aprenderán a integrar estas nuevas habilidades en su trabajo. Y usted verá resultados a corto plazo.

*Signature*  
WORLDWIDE  
business and training solutions

Nuestros clientes incrementan su conversión en ventas y, por lo tanto, la ocupación. Utilice el siguiente ejemplo para ver cuánto ingreso adicional podría generar a través del programa.

|                                  | Antes del Entrenamiento | Después del Entrenamiento | Su Hotel                        |
|----------------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Tarifa Promedio                  | USD 105                 | USD 109                   | USD <input type="text"/>        |
| Cantidad de Habitaciones         | 170                     | 170                       | <input type="text"/>            |
| <b>Cantidad de Habitaciones</b>  | <b>70%</b>              | <b>75%</b>                | <input type="text"/>            |
| REVPAR                           | USD 73.50               | USD 81.75                 | USD <input type="text"/>        |
| <b>Ingreso Mensual</b>           | <b>USD 374,850</b>      | <b>USD 416,925</b>        | <b>USD <input type="text"/></b> |
| <b>Ingreso Mensual adicional</b> |                         | <b>USD 41,325</b>         | <b>USD <input type="text"/></b> |

## Opciones del Programa

El programa **Transient Edge®** se diseña para cubrir las necesidades únicas de su hotel:

| Tamaño del hotel                                   |                   | Menos de 100 habitaciones   | 100-300 Habitaciones  | Mas de 300  |
|--|-------------------|---|---|---|
| Segmento de Mercado                                |                   | Limited Service   | Full Service  | Resort/Convention   |
| <b>Estudio de caso y desarrollo del programa</b>   |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión para realizar el estudio de caso. (in company o vía telefónica)</li> <li>Llamadas de cliente oculto pre-entrenamiento</li> <li>Diseño del programa a medida</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión de diagnóstico del caso (in company o vía telefónica)</li> <li>Llamadas de cliente oculto pre-entrenamiento</li> <li>Diseño del programa a medida</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión de diagnóstico del caso (in company o vía telefónica)</li> <li>Llamadas de cliente oculto pre-entrenamiento</li> <li>Diseño del programa a medida</li> </ul>   |
| <b>Entrenamiento</b>                               |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrenamiento inicial 1 a 2 días (8 horas por día)</li> <li>Hasta 16 personas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrenamiento inicial 1 a 2 días (8 horas por día)</li> <li>Hasta 18 personas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrenamiento inicial 2 a 4 días (8 horas por día)</li> <li>Hasta 18 personas</li> </ul>   |
| <b>R<br/>E<br/>F<br/>U<br/>E<br/>R<br/>Z<br/>O</b> | <b>Coaching</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>3 Entrenamientos de Refuerzo de un día cada uno (8 horas por día)</li> <li>Llamadas de Cliente Oculto para los entrenados</li> <li>Llamadas/Sesiones de Coaching para los entrenados</li> <li>Reportes de desempeño de los entrenados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>3/4 Entrenamientos de Refuerzo de un día cada uno (8 horas por día)</li> <li>Llamadas de Cliente Oculto para los entrenados</li> <li>Llamadas/Sesiones de Coaching para los entrenados</li> <li>Reportes de desempeño de los entrenados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>4 Entrenamientos de Refuerzo de un día cada uno (8 horas por día)</li> <li>Llamadas de Cliente Oculto para los entrenados</li> <li>Llamadas/Sesiones de Coaching para los entrenados</li> <li>Reportes de desempeño de los entrenados</li> </ul> |
|  | <b>Mediciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de desempeño de los entrenados</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de desempeño de los entrenados</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de desempeño de los entrenados</li> </ul>   |
| <b>Herramientas de Gestión</b>                     |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Web-based reports</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Web-based reports</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Web-based reports</li> </ul>   |