

Maitriser les techniques essentielles en réception

Version 2.1 | 01.03.23

C'est la première et la dernière personne que les clients voient. A leur arrivée, le réceptionniste d'hôtellerie accueille les clients. Pendant leur séjour, il les informe sur les sites touristique à voir, réserve voiture ou place de théâtre, les renseigne sur les horaires. A leur départ, il enregistre leur règlement.

Objectifs :

- Accueillir les clients au service de la réception
- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients
- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour
- Vendre les prestations de l'établissement
- Clôturer l'activité du service de la réception
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier



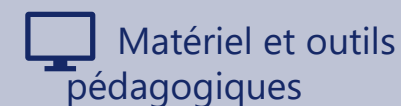
Toute personne souhaitant occuper un poste clé dans un établissement touristique et hôtelier. Entre 2 et 6 apprenants.



Avoir le sens du contact et de l'accueil



Volume horaire de 14h, 2 journées consécutives en présentiel :
À partir de 600 € HT par apprenant
Possible en INTRA ou INTER



- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Document extraction des réservations du mois en cours
- Cardex client
- Liste des départs/arrivées du jour

Eligible aux financements OPCO
Tarif inter entreprises: sur devis



Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Programme

Cette formation vous permettra de développer toutes les compétences pratiques pour devenir réceptionniste hôtelier. Vous saurez tenir l'accueil des meilleurs hôtels, assurer le suivi administratif des réservations client et suivre les équipes d'entretien dans leurs tâches quotidiennes (niveau qualitatif des prestations, planning, gestion des remplacements, etc). Vous développerez votre sens de l'organisation, apprendrez à utiliser un PMS et maîtriserez les bases de l'économie touristique.



Contenu

- Procédures de réservation et d'accueil
- Procédures de réception
- Techniques de vente
- Clientèle individuelle et clientèle de groupe
- Procédures de management des équipes
- Techniques de gestion hôtelière
- Langues vivantes
- Étiquette et protocole



Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en situation de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formation en présentiel sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

Formation en distanciel possible

Langue: Français et Anglais



Responsable pédagogique
Adrien GUILLAUME