

Public**8 apprenants max**

La formation s'adresse à toute personne amenée à accueillir la clientèle, à la renseigner, à lui vendre des produits ou service

Prérequis

Avoir le sens du contact et de l'accueil

Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC
- Extraction des réservations du mois en cours
- Cardex client
- Liste des départs/arrivées du jour

Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée
INTER : sur devis



Parcours FO niveau I : L'art d'accueillir et satisfaire en réception

C'est la première et la dernière personne que les clients voient. À leur arrivée, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients, réserve une voiture ou une place de théâtre et les renseigne sur les horaires. À leur départ, il enregistre leur règlement.



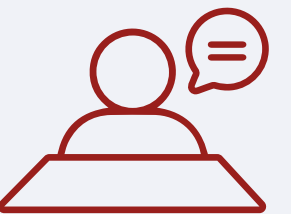
Objectifs pédagogiques

- 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



Méthodes pédagogiques

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel

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 en cas 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

Responsables pédagogiques

Adrien GUILLAUME
Hadrien BOBILLON



Parcours FO niveau I : L'art d'accueillir et satisfaire en réception



Programme et 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



Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / Réaction à froid



Français



Anglais

Éligible aux
financements
OPCO

