



## TECHNIQUE METIER | ORGANISER SON TRAVAIL DE RECEPTIONNISTE

### OBJECTIFS | Contrôler et suivre l'activité de la réception d'un hôtel

- Professionnaliser l'organisation du service
- Améliorer son efficacité

### PROGRAMME |

- La relation client
  - L'accueil à la réception : les procédures et les codes de l'entreprise
  - Le conseil dans l'organisation des séjours
  - La vente de prestations de l'établissement
- La gestion des réservations
  - Se servir d'un logiciel hôtelier
  - Le traitement des réservations et des prestations hôtelières
  - Les opérations d'arrivées et de départ des clients
  - La facturation et le suivi des paiements
  - Maîtriser les opérations de caisse, de change
- Le contrôle et le suivi de l'activité du service réception
  - Appliquer la politique de gestion de la tarification de l'établissement
  - La mise à jour des activités du service réception
  - La transmission des informations
  - La clôture de l'activité du service réception

### PRÉ-REQUIS | Conditions de réussite

- Réceptionniste permanent ou occasionnel
- Connaître le fonctionnement d'un établissement hôtelier
- S'impliquer lors de la formation
- Etre en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

### INTERVENANT |

- Formateur expérimenté, spécialisé dans les métiers de l'hôtelier-restauration, directeur d'exploitation d'un hôtel restaurant 4\*

### MODALITES D'EVALUATION |

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (remise d'une attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

### MODALITES | \*

- Durée : 7 heures sur 1 jour
- 1 à 8 personnes maximum
- Modalités pédagogiques : exposé, échanges d'expériences, mise en situation et corriger
- Rôle du formateur : apport théorique, démonstration des bons gestes et évaluations des acquis
- Matériel utilisé : diaporama, documents techniques
- Documents remis aux participants : contenu du cours et documents techniques
- Participation à des mises en situations et échanges

\* CONTENU | Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.