

Optimiser mon organisation en réception

"Pour maîtriser chaque instant et gagner en efficacité."

Objectifs

- Analyser et prioriser les tâches quotidiennes
- Optimiser la gestion du temps
- Développer des méthodes d'organisation structurées
- Renforcer la collaboration avec les autres services
- Adopter des outils numériques et techniques pratiques
- Découvrir comment l'intelligence artificielle peut simplifier la gestion des tâches
- Apprendre à rédiger des réponses personnalisées et professionnelles

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel ou distanciel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Aucun

Public concerné :

- Réceptionnistes en hôtellerie

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : mise en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

Programme

Introduction à l'organisation en réception

- Comprendre les enjeux d'une bonne organisation : satisfaction client, efficacité et réduction du stress.
- Appréhender les rôles et responsabilités du réceptionniste : focus sur les priorités stratégiques.

Analyse des tâches quotidiennes

- Cartographier ses tâches : urgentes, importantes et secondaires.
- Identifier les points de blocage ou les tâches chronophages.

Méthodes pour une meilleure gestion du temps

- Connaître les techniques de priorisation : matrice d'Eisenhower, méthode ABC.
- Identifier et gérer les "voleurs de temps" (interruptions, appels, multitâche).

Optimisation des process opérationnels

- Standardiser les processus récurrents pour gagner du temps.
- Travailler avec des Check-lists et routines : outils simples mais efficaces.
- Introduction aux outils numériques d'assistance : comment ChatGPT peut aider à gagner du temps.

Gérer les imprévus et les pics d'activité

- Connaître des techniques pour anticiper les imprévus courants en réception.
- Savoir s'organiser en période de forte affluence : flexibilité et coordination.

Collaboration inter-services

- Comprendre les interactions avec la gouvernance, la restauration, et la direction.
- Fluidifier les échanges d'information pour réduire les frictions.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Utiliser les outils numériques pour gagner en efficacité

- Découverte d'outils numériques : PMS, CRM, et outils de communication interne.
- ChatGPT en réception :
 - Rédiger des réponses personnalisées aux avis clients (positifs, neutres, négatifs).
 - Créer des scripts rapides pour des réponses par e-mail ou messages instantanés.
 - Trouver des formulations professionnelles pour gérer des situations délicates.
 - Améliorer la communication interservices avec des suggestions de messages clairs et concis.
- Automatisation des tâches simples : exemples pratiques avec ChatGPT.

Exercices pratiques et études de cas

Clôture

Méthodologie

Apports théoriques
Mises en situation pratiques
Participation active des stagiaires
Support visuel