

Construire les bases d'un réceptionniste 2.0

« Initiation au métier de réceptionniste. »

Objectifs

- Étudier le lexique de l'hôtelier
- Maîtriser les 5 techniques clés du métier
- Améliorer ses compétences rédactionnelles
- Organiser et gérer la journée type d'un réceptionniste

Bénéfices

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

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

1 jour - 7 heures

Formats :

Présentiel ou distanciel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Avoir le sens du contact et de l'accueil + bases en bureautique

Public concerné :

- Tout Public

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.



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.

Programme

Étudier le lexique Hôtelier

Connaître et comprendre le lexique Hôtelier

Connaître et développer les généralités opérationnelles : les outils, la distribution, la gestion....

Développer son approche en informatique (Fonction d'un PMS, OTA....)

Maîtriser les 5 techniques clé du métier

Définition du langage verbal et non verbal

Attitudes et comportement

Les bonnes pratiques du luxe

Améliorer ses compétences rédactionnelles

Utiliser la stratégie MOPPE

Construction d'emails type

Organiser et gérer la journée type d'un réceptionniste

La réservation du client

L'arrivée du client

La Conciergerie

Les départs et la facturation

Missions administratives

Méthodologie

Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation pratiques tenant compte des connaissances professionnelles des participants

Formulation des problématiques

Participation active des stagiaires

Échange sur le ressenti de chacun afin de déterminer les marges de progrès