



RECEPTIONNISTE

" le sens du service avant tout ". Derrière son comptoir ou au téléphone, le réceptionniste accueille chaque client.

Les tâches administratives sont nombreuses. Il peut encaisser, optimiser le remplissage de l'hôtel... Il a un rôle d'organisation (attribution des chambres aux clients) et un rôle transversal avec les gouvernantes et femmes de chambre pour l'entretien des chambres.

OBJECTIFS

-  Connaître toutes les tâches d'un réceptionniste en hôtel
-  Maîtriser et appliquer les procédures de travail en réception d'un hôtel

PROGRAMME

LES FONCTIONS GENERALES

Consignes

Vérifications : tableau de bord, les départs du jour, les arrivées du jour

Effectuer les check-out et veiller à fidéliser la clientèle

Renseigner les clients

Traiter les tâches en fonction des priorités

Fonds de caisse et clôture

Prendre des messages téléphoniques

Vérifier les résas à J+7

Préparer les dossiers des arrivées du jour et attribuer les chambres des arrivées du jour

Préparer les dossiers pour les check-in : clés, messages, ...

Procéder aux check-in individuels et groupes

Gérer les overbookings

FONCTIONS COMPLEMENTAIRES AU SERVICE DE LA NUIT

Contrôler et valider les documents supports d'analyse comptable et analytique

Clôturer l'activité de la journée et contrôler la main courante

Editions : rapports des transactions, de segmentation, de statistiques, listings pour les services

LA RESERVATION

Connaître les différents modes de réservation

Maîtriser la fiche de réservation

Procédure de réservation individuelle

Procédure de réservation groupe

Enregistrer la réservation en optimisant le planning

Gérer les arrhes

Lutter contre les no-show

Gérer l'overbooking

LES AUTRES PROCEDURES

Connaître les attentes des différents types de clients et gérer les cardex

Déloger un client

Faire un accueil VIP

Gérer les objets trouvés

Traiter une réclamation : en direct avec le client, en réponse à un courrier ou à un appel

Vendre les produits et services de l'hôtel

Communiquer en inter et intra services :

Communiquer avec la gouvernante : accueils VIP, groupes, chambres...

Communiquer avec le restaurant pour les réservations, les séminaires, etc...

Calculer les principaux ratios de l'hôtellerie : taux d'occupation, taux de fréquentation,

indice de fréquentation, prix de vente moyen d'une chambre, durée moyenne de séjour, Rev P.A.R.

Effectuer du change

Gérer les Débiteurs Divers

DUREE

4 jours

PUBLIC

Employés de réception débutants ou expérimentés

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Méthodes actives et participatives, alternant phases théoriques et phases de mise en application sous forme de jeux de rôles.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

