



# CHEF DE RECEPTION

Il exerce la responsabilité du service accueil et du service caisse. En matière de réservation, il établit le plan d'occupation (en l'absence de responsable de réservations).

Son rôle est très important puisqu'il est l'image de marque de l'établissement.

## OBJECTIFS

-  Connaître toutes les tâches d'un chef de réception en hôtel
-  Gérer une équipe de réceptionnistes d'un hôtel
-  Optimiser le remplissage et le Chiffre d'Affaires de l'hôtel

## PROGRAMME

### LES ROLES ET RESPONSABILITES DU CHEF DE RECEPTION

Connaître les rôles du chef de réception  
Prendre conscience de ses responsabilités  
Organiser une journée type

### DIRIGER LE PERSONNEL (initiation aux bases de management d'équipe)

Accueillir et intégrer un nouveau réceptionniste  
Définir les objectifs à atteindre de l'équipe  
Contrôler le personnel : savoir-être, hygiène, application des procédures, ponctualité, etc...  
Planifier les différentes tâches périodiques  
Mettre en place des procédures de travail  
Établir un planning de travail de l'équipe  
Tenir des réunions régulières  
Former le personnel  
Communiquer vers le bas  
Savoir déléguer  
Gérer les conflits entre employés de la réception

### LA CLIENTELE

Rédiger des courriers commerciaux  
Faire les accueils VIP  
Gérer les réclamations  
S'occuper des Débiteurs Divers, faire les relances des impayés

### DIVERS

Communiquer vers le haut  
Communiquer avec les autres services  
Communiquer vers l'extérieur  
Étudier et analyser les statistiques de l'hôtel  
Contrôler les encaissements

## DUREE

3 jours

## PUBLIC

Futurs chefs de réception ou personnels en place souhaitant améliorer leur maîtrise

## Pré-requis

Avoir une expérience de réceptionniste

## 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, ergonomiste, 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

