

TRAITER LES DEMANDES DE RÉSERVATIONS HÔTELIÈRES RÉCEPTIONNISTE

PUBLIC VISÉ :

Toute personne en relation avec la clientèle en hôtellerie ou chargée de l'accueil du client

PRÉ REQUIS :

Avoir une connaissance de base du secteur hôtelier / hôtellerie de plein air
Maîtriser les fondamentaux de l'expression orale et écrite en français
Être familiarisé avec l'usage du poste informatique

TARIF :

430€ les 2 jours de formation repas compris
Hébergement et transport non inclus

DURÉE TOTALE DE LA FORMATION :

2 journées non consécutives (14 heures)

HORAIRES :

9h00 -12h30 / 13h30-17h00

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

6 participants minimum

LIEU :

A la MFR St Michel Mont Mercure

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Accueillir et traiter efficacement une demande de réservation, en face à face ou par téléphone.
Enregistrer les informations dans le PMS (logiciel hôtelier)
Répondre de manière professionnelle et claire aux demandes d'informations des clients
Confirmer une réservation en respectant les procédures et la charte qualité de l'établissement
Valoriser les services de l'hôtel et proposer des prestations complémentaires adaptées au client

PROGRAMME DE LA FORMATION :

JOUR 1 :

Accueillir une demande de réservation
Enregistrer les informations dans le PMS
Répondre aux demandes d'informations clients
Structurer et formuler une confirmation de réservation

JOUR 2 :

Partager et analyser les expériences vécues
Présenter les services de l'établissement
Proposer des services supplémentaires adaptés
Gérer les cas particuliers et les demandes spécifiques
Communiquer en interne

Entre J1 et J2 : Mises en situation professionnelle en entreprise



MODALITÉS DE LA FORMATION :

Présentiel en centre de formation ou en entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE :

Moyens pédagogiques : Activités en présentiel en synchrone, appui sur l'expérience, mise en situation réelle.

Moyens techniques : Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

Moyens d'encadrement : Un formateur « Directeur Hébergement » avec plus de 20 ans d'expériences professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

Suivi du bon déroulement de la formation : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

Évaluation à chaud en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation

Évaluation immédiate à la fin de chaque module

ACCESSIBILITÉ :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation

Mme Line BULTEAU – line.bulteau@mfr.asso.fr – 02 51 57 81 81

Mme Elisabeth TRAVERT – elisabeth.travert@mfr.asso.fr – 02 51 57 81 81

INFORMATIONS DIVERSES :

Contacts :

02.51.57.81.81

Florian PERIDY – Coordinateur de dispositif de la formation continue – florian.peridy@boostmylevel.com

Caroline PLANQUES – Secrétaire de la formation continue – caroline.planques@boostmylevel.com

Adresse de formation :

Boostmylevel
By MFR Saint Michel Mont Mercure
Rue Godard - 85700 SEVREMONT
Entrée rue de la Foulonnerie