



ORGANISATION DES PRESTATIONS ET SERVICES ASSOCIÉS À LA CLIENTÈLE D'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER OU DE RESTAURATION (GESTION DE L'EXPLOITATION)

CONTENU DE LA FORMATION

- Assurer l'accueil des clients pendant la durée de leur séjour afin de leur donner toutes les informations.
- Accomplir les différentes formalités des arrivées et des départs
- Traiter les appels téléphoniques et la correspondance commerciale dans le but d'apporter des réponses claires.
- Assurer le secrétariat de la réception pour organiser le back office.
- Savoir rédiger une correspondance commerciale pour répondre à toute demande.
- Réserver et facturer les séjours hôteliers afin de gérer le réceptif client.
- Organiser et assurer le fonctionnement de la réception, et du service, entretien des chambres pour transmettre les bonnes informations



OBJECTIF DE LA FORMATION

1. Organiser le travail de l'équipe
2. Superviser le travail de l'équipe

- Savoir rédiger, saisir et enregistrer des rapports d'entreprise pour maîtriser les différents tableurs et logiciels
- Vérifier la mise en ordre des chambres, des sanitaires et des parties communes afin d'assurer la propreté des locaux
- Rendre compte des anomalies constatées pour informer le personnel d'étages
- Effectuer le service des petits déjeuners, pour maîtriser leur organisation
- Participer à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du linge afin de comprendre la gestion de celui-ci.
- Vérifier les sorties d'économat pour élaborer les fiches techniques
- Superviser le calcul des fiches techniques de cuisine pour vérifier le calcul des coûts
- Maîtriser la conception de tableau, insertion des images, pour maîtriser l'élaboration d'un rapport.