

VOTRE
RÉUSSITE
EST NOTRE MOTIVATION

Un projet ambitieux

Nous contacter
05 62 45 34 93

PERFECTIONNEMENT RÉCEPTIONNISTE

693 heures de Formation (dont 175 heures en entreprise)

➤ VALIDATION

- ✓ C.Q.P.I.H. RÉCEPTIONNISTE (Code CPF : 131900)

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires au métier de Réceptionniste

➤ ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Constituée de formateurs permanents et de professionnels, membres associés, rompus à l'activité pédagogique depuis plusieurs années et de vacataires embauchés en fonction de leur compétence et des objectifs pédagogiques de l'action
- ✓ Interventions professionnelles de spécialistes exerçant en profession libérale.

➤ MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- ✓ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ✓ Plateau technique Réception / Étages
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise

➤ PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉ-REQUIS

- ✓ La formation est ouverte aux salariés en recherche de qualification, professionnels en reconversion, demandeurs d'emploi.
- ✓ Pré-requis : niveau Bac, pratique de l'anglais.

RÉCEPTIONNISTE

PROGRAMME

BLOC 1 : ATELIERS DÉMONSTRAIFS ET PRATIQUES

✓ ACCUEIL ET COMMERCIALISATION

- Accueil du client en français et dans au moins une langue étrangère
- Contrôle de la réservation (dates d'arrivée, de départ, documents éventuels : voucher,...)
- Pour les réservations sur place : présentation des chambres disponibles, information sur le prix, l'équipement sanitaire,...
- Contrôle des modalités de paiement (carte de crédit, voucher, autre,...)
- Contrôle de la répartition des chambres en cas d'accueil de groupe
- Réponse au client pendant la durée du séjour sur des questions d'ordre pratique, touristique,...
- Information sur les prestations offertes par l'hôtel

✓ ADMINISTRATION ET GESTION DU POSTE DE TRAVAIL

- Prise de réservations
- Gestion de la facture de l'arrivée au départ du client
- Gestion et clôture des comptes clients
- Encaissements
- Gestion des fonds de caisse et passages de caisse
- Tenue du secrétariat de la réception

✓ COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

- Traitement des contestations éventuelles en gardant toujours une attitude professionnelle

- Communication avec les autres services et notamment celui des étages
- Transmission des consignes et commandes aux services concernés
- Passation de commandes à des fournisseurs extérieurs
- Communication avec des agences de voyage, tours operators,...

✓ SÉCURITÉ

- Attitude et comportement adéquat en cas d'alerte

✓ BUREAUTIQUE ET NTIC

- Utilisation des logiciels Word et Excel et INTERNET
- Organisation du recueil de transmission des messages selon le mode approprié à l'organisation de l'hôtel/restaurant (tableaux à messages, cahier de consignes, messagerie outlook express ...)
- Utilisation de supports d'information complexes (guide, annuaire, Internet ...)
- Utilisation de moyens de communication modernes (télématique, scanner, télécopie, Internet ...)
- Rédaction des différents types de correspondance (correspondance commerciale, lettres relatives au règlement, correspondance hôtelière...)
- Classement et archivage de documents

BLOC 2 : HYGIÈNE

- ✓ Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes, y compris pour elle-même
- ✓ Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- ✓ Respecter les consignes de tri des déchets CLIN de l'établissement et l'évacuation de ces déchets

BLOC 3 : ANIMATION ET COMMERCIALISATION

- ✓ Identification de la clientèle et de l'environnement local
- ✓ Utilisation des supports commerciaux internes (fichiers, idées week-end, plan d'action commerciale mailings)
- ✓ Développement d'un marketing opérationnel
- ✓ Promouvoir l'établissement (proposer des actions en cohérence avec le plan marketing et les spécificités de l'hôtel)
- ✓ Organisation des actions ponctuelles (menu à thème, goûter d'anniversaire...)
- ✓ Utiliser les réseaux sociaux
- ✓ Contrôler les opérateurs de vente en ligne
- ✓ Assurer son E. Réputation

BLOC 4 : MIEUX GÉRER SON ÉTABLISSEMENT

GESTION D'EXPLOITATION

- ✓ Les principes d'Omnès
- ✓ L'ingénierie menu
- ✓ Le contrôle de restauration
- ✓ Les stocks, les achats
- ✓ L'étude du compte de résultats
- ✓ Le seuil de rentabilité
- ✓ Le budget prévisionnel

GESTION FINANCIÈRE

- ✓ L'équilibre du bilan
- ✓ La capacité d'autofinancement
- ✓ Les ratios obligatoires
- ✓ La terminologie financière
- ✓ Le tableau emploi/ressources
- ✓ Les ratios de structure

MANAGEMENT & GESTION DU PERSONNEL

- ✓ L'organisation du travail
- ✓ La direction d'entreprise, la responsabilité
- ✓ La délégation, la gestion du temps
- ✓ Le recrutement, le plan de formation
- ✓ La gestion des conflits

BLOC 5 : MODULE LINGUISTIQUE : ANGLAIS

- ✓ Remise à niveau (grammaire et vocabulaire)
- ✓ Adaptation aux caractéristiques professionnelles, développement du vocabulaire spécifique