

OBJECTIFS :

À l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'assurer un accueil physique et téléphonique de qualité afin de refléter l'image et l'atmosphère de l'hôtel auquel il est employé il saura accueillir avec courtoisie chaleur et attention.

Il sera capable de faire des réservations, planification, facturation, encaissement, correspondance commerciale, email, traiter les appels téléphoniques et la correspondance hôtelière, la facturation des prestations, l'encaissement, contrôle des paiements différés.

Il saura renseigner les clients sur l'organisation de l'hôtel sur les endroits touristiques à visiter. Il saura être à l'écoute du client et répondre au mieux à sa demande.

Le stagiaire saura exécuter des missions commerciales : vendre des chambres et mettre à jour le planning de réservation des chambres

 **Durée 12 mois (525h)**

 **Méthode**

La mise en œuvre du parcours de formation des salariés est basée sur l'approche par compétences. L'acquisition des compétences se fait dans un processus d'apprentissage progressif comprenant :

Les apprentissages techniques en centre de formation ou les situations de travail sont reconstituées au plus près de la réalité des entreprises.

L'approfondissement des savoir-faire et l'augmentation du niveau de performance, en situation réelle de travail au sein de l'entreprise.

Des espaces ressources : le portail tourisme un portail de ressources pédagogiques facilitant les travaux de recherche

Cd rom Pc multimédia en réseaux connectés à Internet.

Banque de données touristiques.

Salle de cours multimédia.

 **Conditions et cout**
(nous consulter)



RECEPTIONNISTE HOTELIER

Formation qualifiante en contrat de professionnalisation ou d'alternance

PROGRAMME :





MODULE 1

ACCUEIL

-  Accueil et communication écrite et orale en Français
-  Accueil et communication écrite et orale en Anglais





MODULE 2

TECHNIQUES COMMERCIALES

-  Tourisme et environnement professionnel
-  Techniques de vente et mercatique hôtellerie
-  Communication commerciale en français
-  Comptabilité

MODULE 3

TECHNIQUES ADMINISTRATIVES

-  Traitement des informations
-  Informatique bureautique
-  Maitrise des procédures de gestion
-  Analyse et qualité