

# SERVICE RÉCEPTION : BIEN STRUCTURER POUR BIEN RECEVOIR

## Durée & Format

**Durée :** 7 heures

**Format disponible :** Présentiel ou Distanciel

## Tarifs

**Tarif public intra :** Consulter notre [site Internet](#)

**Tarif public inter :** Consulter notre [site Internet](#)

## Public visé

Directeur, directrice, responsable hébergement, chef de réception, réceptionniste

## Prérequis

Aucun

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de:

- Savoir gérer la réservation, l'accueil et le suivi client
- Connaître les procédures de gestion.
- Améliorer ses capacités d'expression et de communication dans les situations d'accueil
- Vérifier ses capacités à gérer son temps, son espace et les différentes situations critiques possibles.

## Programme et déroulement

On parle d'une brigade de réception, d'un Chef de réception. Comme souvent dans l'hôtellerie les codes d'une organisation et rigueur quasi militaire permettent de gérer l'imprévu propre au métier et pouvoir se concentrer ainsi sur l'essentiel: l'accueil de vos hôtes.

### Rôles et missions de la réception :

- Rappels du rôle de chacun en situation d'accueil quelque soit sa fonction
- L'importance du Réceptionniste
- Comportements attendus en situation d'accueil
- La réception centre névralgique d'un hôtel (information et circulation de l'information)

### Principes et techniques de communication :

- Techniques d'accueils différenciés
- Résolution des litiges
- Techniques de rédaction des messages, les supports de communication.

### Connaître les techniques de vente pour développer l'activité.

- Gérer la réservation : Le contrat de location et d'hébergement, les moyens de réservation. L'enregistrement.
- Cas spéciaux "erreurs, oublis, litiges". Liste d'attente.



- Politique d'allotement. Pratique de l'overbooking

#### Les procédures de gestion :

- Organisation du service de nuit à la réception
- Facturation, la main courante à l'hôte
- Paiements et encaissements des prestations hôtelières.

#### Le suivi du client pendant son séjour et la fidélisation de la clientèle

- Le fichier client
- Personnalisation, satisfaction, fidélisation

## Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

## Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

## Moyens et supports pédagogiques

#### Votre formation se déroule en présentiel avec :

- 1 ordinateur
- 1 vidéoprojecteur

#### Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

## Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

## Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs

a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

## Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

## Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)