



# Les procédures de réception

## INFOS PRATIQUES

-  Lieu : **En intra au sein de votre structure ou visioconférence**
-  Durée : **1 jour soit 7h**
-  Tarif : **Sur devis**
-  Disponibilités : **à définir conjointement**
-  Délais d'accès : **Présentiel**  
**Inscription 1 mois avant le démarrage de la formation**
-  Prérequis : **Maîtrise du français parlé**
-  Public concerné : **Ouvert à tout public**
-  Nombre de participants : **1 à 8 par session**
-  Accessibilité : **Pour les PMR, vous pouvez nous contacter au [06 98 65 20 06](tel:0698652006)**
-  Formateur : **Un spécialiste du secteur**
-  Référent pédagogique :  
**Guillaume MUSZKA directeur pédagogique.**  
**Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation**

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

-  Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
-  Evaluation des connaissances et des compétences à chaque étape de la formation par des exercices pratiques
-  Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## OBJECTIFS

-  Connaitre parfaitement son produit, ses tarifs et ses particularités
-  Maîtriser le protocole de prise de réservation hôtelière par téléphone
-  Connaitre les informations indispensables du contrat hôtelier
-  Effectuer une réservation

## MÉTHODOLOGIE

-  Évaluation des besoins et du profil du participant
-  Apport de modules théoriques et méthodologiques avec expérimentation individuelle ou collective
-  Programmes adaptés en fonction des besoins
-  Mise en situation dans un cadre sécuritaire pour s'assurer des notions acquises
-  Mises en situations diverses, analyse de pratiques, réflexion individuelle et/ou en sous-groupe, partages entre pairs, exercices
-  Retours d'expériences



## 1. CONNAISSANCE & ENVIRONNEMENT DE MON ENTREPRISE

### 1<sup>ère</sup> demi-journée

- La franchise ACCOR
- Les différentes marques ACCOR
- La marque IBIS
- Carte et programme fidélité coté clients/ coté salarié
- Les propriétaires : Solanet Gestion hôtelière
- Etude de concurrence pour connaître la zone



## 2. LES PROCESS DE RECEPTION

### 2<sup>ème</sup> demi-journée

- Les règles de la prise de réservation par téléphone
- Les étapes obligatoires et les informations incontournables dans la prise de réservation par téléphone
- Création d'un protocole de prise de réservation en fonction du standing de son établissement
- Jeux de rôle / Mise en situation sur la prise de réservation par téléphone
- Analyse de l'attitude et des mots favorisant une bonne prise de réservation
- Les techniques de communication et l'expression oral
- Jeux de rôle / Mise en situation sur la prise de réservation par téléphone
- L'accueil face à face
- Accueil client : physique et téléphonique
- Bannir les mots négatifs (mais, soucis, etc)
- La gestion des plaintes : mails et direct
- Mise en place de la bible technique
- Gestion temps forts et temps faibles
- Les réclamations : mails & direct