

## HÔTESSE D'ACCUEIL

<b>Pré requis</b>	: Niveau baccalauréat et supérieur « mention Accueil Réception » : <ul style="list-style-type: none"><li>- BTH, BTS hôtellerie ou BTS tourisme :<ul style="list-style-type: none"><li>o Souhaitant se perfectionner dans le domaine de cette action</li></ul></li></ul> Une expérience professionnelle dans le secteur du tourisme en cas d'absence de qualification Niveau « B2 » en Anglais conversationnel et technique, du « Cadre Européen commun de Référence pour les Langues » (CECRL) est souhaitable
<b>Durée</b>	: 50 heures
<b>Public visé</b>	: Personnel d'Hôtellerie, Tourisme ou Restauration haut de gamme
<b>Modalité formation</b>	: Présentiel

### OBJECTIFS

- Apprendre l'accueil et l'orientation des clients vers la Réception
- Identifier les demandes des clients, les renseigner, les orienter ou les accompagner vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé
- Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers le bon interlocuteur demandé ou prendre le message
- Actualiser l'affichage, les informations, les plaquettes publicitaires mises à disposition des visiteurs.

### CONTENU DU PROGRAMME

- Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients
- Contrôler et suivre l'activité du service de la réception
- Savoirs, les savoir-faire techniques, relationnels et organisationnels
- Parfaire ses connaissances :
  - o Culture et standards de qualité de l'établissement, spécificités de la clientèle et ses demandes
- Savoir utiliser les outils de communication, les documents de mesure de la qualité mise en place
- Apprendre à bien appliquer les procédures, les consignes, les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
- Savoir communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement
- Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle
- Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières
- Savoirs, les savoir-faire techniques, relationnels et organisationnels
- Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients
- Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour
- Acquérir plus de connaissances dans ce domaine
- Vendre les prestations de l'établissement
- Clôturer l'activité du service de la réception
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception

### MODALITES PEDAGOGIQUE

Pédagogie interactive :

- **Exposé théorique** :
  - o Présentation théorique
- **Cas pratiques** :
  - o Echanges interactifs entre stagiaires et formateur
  - o Mise en situation
  - o Etude de cas

Tournez la page svp →

## RÔLE DU FORMATEUR

Notre formatrice Lisa BUONERBA, membre du jury pour la validation du Titre de Réceptionniste en Hôtellerie, est diplômée et spécialisée dans la formation professionnelle pour adultes.

- Propose un apport théorique et pratique
- S'adapte à la typologie du groupe (Attentes, motivations...)
- Mise en situation

Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel de chaque participant, elle évolue en fonction des besoins et des attentes de chacun.

## MATERIEL UTILISE

Equipements, matériels et ressources pédagogiques utilisés seront adaptés aux objectifs de la formation

- Planning, déroulé pédagogique, programme, fiches
- Vidéo ou rétroprojecteur
- Supports de cours

## DOCUMENTS REMIS AUX PARTICIPANTS

- Moyens à disposition de l'apprenant
- Règlement Intérieur en début de session
- Descriptif détaillé de l'Actions de Formation
- Documents distribués tout le long de la formation
- Attestation de Formation à l'issue de la formation

## NATURE DES TRAVAUX DEMANDES

- Questionnaires-tests
- Etudes de cas
- Jeux de Rôles

## METHODE D'EVALUATION

**Auto Evaluations et évaluations de l'action :**

- Evaluation Diagnostique en début de session
- Evaluation Sommative en fin de session

## MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF

- Evaluation en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité
  - Evaluation par les participants de l'atteinte des objectifs de la formation et de l'animation