



F-FORMATION

Réceptionniste

Aucune description

Niveau : MasterClass

Prix : à partir de 0,00 Ar HT

Durée : 2 jours | 16 heures

Place : personnes

Sessions

Objectifs de cette formation

- Connaître le rôle et les missions du poste de réceptionniste
- Situer son poste de travail au sein de l'établissement
- Maîtriser le check-in et le check-out
- Appréhender la notion de service et de satisfaction auprès des clients
- Gérer les réclamation et les conflits

Programmes de cette formation

- - Introduction à la formation du métier de réceptionniste

1. Présentation du secteur de l'hôtellerie
2. Les attentes de l'hôtelier
3. Les attentes des clients
4. Le métier de réceptionniste : rôle, missions et fonction
5. Les missions du/de la réceptionniste : le rôle auprès de son équipe et de sa hiérarchie
6. Les relations avec les services des étages, la gouvernante, la lingerie, la cuisine, le service en salle
7. Les règles de sécurité avec les clients internes et externes

- - Le relationnel avec les interlocuteurs quelles que soient leurs origines

Identifier l'enjeu de l'accueil

Les critères d'un accueil de qualité

Les besoins et attentes des clients : leur importance

Les éléments "freins" ressentis par le client

- - Comprendre son rôle et ses responsabilités pour l'image de l'établissement

Les 3 "S" : Savoir, Savoir-faire, Savoir-être

Savoir : maîtriser parfaitement la connaissance du produit et de son environnement

Savoir-faire : maîtriser parfaitement ses outils de travail ainsi que la hiérarchie des tâches à accomplir pour produire un service de qualité

Savoir-être : produire une image positive et maîtriser les symboles de la communication verbale et gestuelle

- - L'efficacité de l'accueil

La maîtrise des moyens de communication

Les dimensions verbales et non verbales de la communication : attitudes, postures, mimiques, sourire, intonation de la voix

Le dynamisme : la tenue vestimentaire, son maintien corporel, son image

- - L'accueil téléphonique/Les règles de base La gestion des appels :

décrocher, se présenter, intercepter un appel,

transférer un appel, prendre un message, mettre en attente, le double appel,

le ré-aiguillage d'un appel, les annonces vocales, les règles de courtoisie

- - Le langage lié à la communication téléphonique :

Renseigner,

documenter,

expliquer,

enregistrer,

réserver,

tarifier,

calmer,

tranquilliser

- - La gestion des situations délicates en face à face, par écrit ou par téléphone

Le traitement des réclamations des clients

Les différents cas de conflits

L'anticipation des attentes, les signes de conflit, les solutions

Les stratégies de réponse

Le dépassement de ses propres a priori "sortir de sa zone de confort"

- - Missions complémentaires du/de la réceptionniste

Gestion comptable et administrative du poste

Opération de change de devises

Suivi administratif des comptes clients (relances, débiteurs, contrôle des paiements différés)

Gestion d'une caisse

- - Les attitudes et le comportement du/de la réceptionniste envers soi-même et son équipe
 1. Le respect de soi et de ses collègues
 2. La connaissance du travail en équipe
 3. L'acceptation des horaires intenses et décalés
 4. La gestion du stress