

L'ACCUEIL et LA RECEPTION HOTELIERE

1. Composantes

- matérielles
- humaines
- organisationnelles
- du travail, principe d'hygiène et de sécurité

Trouver le concept d'accueil adapté à chaque segment de clientèle

2. Les techniques d'un accueil de qualité :

- Communication verbale et non verbale
- Les produits et services de l'hôtel à la réception en français : connaître la gamme et la présenter.
- Mener des actions destinées à développer la clientèle
- Vendre les produits de l'hôtel et du service de la restauration : argumentaire
- Techniques professionnelles de la réception et de l'hébergement
- Techniques d'expression et de communication écrite et orale
- Connaissance de l'environnement hôtelier et des ressources touristiques
- Argumentation commerciale : cap/ soncas

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences pour exercer le métier de réceptionniste :
- renseigner la clientèle sur les conditions de séjour,
- participer à la commercialisation des prestations
- traiter les appels téléphoniques
- la correspondance commerciale
- effectuer les réservations...
- Renseigner la clientèle sur les ressources culturelles et artistiques locales

OUTILS PEDAGOGIQUES

- Vidéo
- Jeux de rôles
- Supports écrits

TARIF

1 journée : 490 euros