

SAMSIC ACADEMY

Route de l'Industrie 58

1030 BUSSIGNY

Tél.: +41.21.706.14.00

OFFRE DE FORMATION Hôtellerie.



SAMSIC

ACADEMY



Réception - Communication.

Maj : Sept 2016

Réf : OF-HKP08-Ind A



Hôtellerie – Réception et communication – 2 jours.

Description

Dans ce module vous développez des bases solides d'accueil et techniques de vente en réception.

Contenu

- Identification du rôle du/de la réceptionniste dans le département en Hôtellerie.
- Connaissance du vocabulaire relatif à cette fonction.
- Apprentissage des bases de la communication non violente et application de diverses techniques de vente.
- Sensibilisation à la décoration de la réception.
- Travail sur le savoir-être et la présentation personnelle indispensable à ce travail.
- Expériences pratique importantes.

Prérequis

- Avoir une première expérience en réception dans l'hôtellerie ou autre secteur similaire.
- Remplir les critères définis spécifiquement pour cette fonction : Langue, motivation, expériences professionnelles.

Ces prérequis sont validés après un entretien avec la formatrice/le formateur.

Groupe-cible

Ce module s'adresse aux personnes désirant acquérir de l'autonomie dans le domaine de la réception.

Objectifs d'apprentissage

- Vous faites de votre réception un lieu accueillant et chaleureux.
- Vous comprenez les bases de la communication.
- Vous développez les qualités d'un bon vendeur.
- Vous identifiez les besoins du consommateur d'aujourd'hui.
- Vous prenez de l'assurance téléphonique.

Méthodologie didactique

2 jours de cours : la théorie est immédiatement mise en pratique durant le cours.

Travail individuel : Lecture et intégration du support de cours et d'exercices.

Travail de groupe et jeux de rôle.

Attestation

Le participant doit remplir les critères suivants pour obtenir son attestation de cours ainsi que les notes obtenues :

- Être présent et actif à chacun des cours.
- Obtenir une note supérieure ou égale à 4 pour la moyenne des 3 évaluations suivantes :
 - Comportementale.
 - Travail personnel sur une étude de cas.
 - Théorique.



Hôtellerie – Réception et communication – 2 jours.

Dates de cours

Selon calendrier.

Participants Min/Max.

6/16

Durée du cours

2 jours.

Soit 16 heures.

Horaire

8h00 – 17h00.

Ecolage

Se reporter à l'offre de prix Hôtellerie Housekeeping.

Matériel de cours

Le support de cours de la formation en format papier.

Lieu du cours

Salle de formation de Samsic Academy ou salle chez le partenaire.