



### FORMATION INTER-ENTREPRISES \*

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir les clients au service de la réception
- Traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières et répondre aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise
- Identifier les besoins du client et le conseiller afin de lui proposer une offre adaptée et complémentaire
- Effectuer les opérations d'arrivée et de départ
- Assurer le suivi du client tout au long de son séjour
- Participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner
- Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants
- Contrôler et clôturer la caisse
- Contrôler les comptes des clients, et actualiser les comptes débiteurs et clôturer la journée d'exploitation
- Mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception
- Contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale
- Participer à la fidélisation du client
- Surveiller l'e-réputation de l'établissement et répondre aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels

#### PUBLIC VISÉ

Demandeur d'Emploi

#### AIDES AU FINANCEMENT \*\*

\*\* *sous conditions*

#### PRÉ-REQUIS

#### MODALITÉ PÉDAGOGIQUE

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

#### MÉTHODE ET OUTIL PÉDAGOGIQUE

#### ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

\* Toutes nos formations sont possibles en INTRA-ENTREPRISE (devis sur demande).



# 89,31%

DE TAUX DE SATISFACTION  
LAHO FORMATION

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Accueillir et conseiller le client au service de la réception
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

- Clôturer l'activité journalière et mensuelle
- Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
- Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

**Laho**  
TERRE DE FORMATIONS

 CCI HAUTS-DE-FRANCE



Retrouvez toutes les informations  
sur [laho-formation.fr](https://laho-formation.fr)



Besoin d'être contacté-e pour plus d'informations ou pour un devis ?  
Appelez notre conseiller pour un premier entretien gratuit et sans engagement.