

Titre : ACQUÉRIR DE NOUVELLES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES EN FRONT OFFICE - Optimiser son PMS

Domaine : Techniques métiers Hôtellerie Restauration

Thème : Service réception

Formacode : 42788

Durée en heures et en jour : 10 h / 1,5 jours

Modalité de la formation : Présentiel

Public cible : Personnel de réception

Nombre de personnes min et max : Min 4 personnes – Max 6 personnes

Objectifs :

Renforcer ses connaissances techniques et les fonctionnalités de son PMS afin de développer le chiffre d'affaires et fidéliser ses clients.

Programme :

La réservation

- Traitement des réservations et des prestations hôtelières
- Réservation de groupe / sociétés
- Attribution des chambres
- Planning de réservation

L'arrivée

- L'accueil à la réception : les procédures et les codes de l'entreprise
- Les opérations d'arrivées des clients
- Les délogements
- Les modifications

Le départ

- Facturations et encaissements
- Paiements et départ Individuel/Groupe
- Gestion des comptes internes / Débiteurs
- Clôture journée

La Gestion des étages

- Rapports gouvernante
- La transmission des informations

Le contrôle et le suivi de l'activité du service réception

- La gestion clients et contrats
- Cardex clients
- Contrats sociétés et agences

Prérequis : Utilisateur du PMS Jazotel

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement : Active et participative, basée sur un apport théorique avec l'étude de cas concrets, simulations, exercices d'application sur un PMS reconnu par la profession (JAZOTEL).

Modalités d'évaluation des connaissances : Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

Lieux et adresses précises :

11, rue Tronchet 75 008 Paris