



FORMATION IPMS

UTILISATEUR

PROGRAMME 2023 - TARIF PUBLIC : 3 000 €

1 PROGRAMME

Cette formation permettra au stagiaire d'appréhender et de traiter de manière approfondie le fonctionnement du département hébergement d'un hôtel ou résidence hôtelière pour la fonction d'agent de réservation, de réceptionniste, de caissier ou de night audit.

Au terme de la formation, le formateur remet à chaque stagiaire différents exercices et tests à effectuer, reprenant les thèmes développés lors de la formation, la correction est réalisée sous contrôle du formateur de manière à vérifier l'assimilation, la compréhension et la mise en pratique des connaissances.

1.1 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Comprendre les dossiers clients et y recherche des informations
- Modifier des dossier clients
- Saisir des check-in et des check-out
- Créer des dossiers depuis le progiciel
- Gérer les ventes sur place
- Gérer les éléments de facturation
- Editer les documents clients et métiers

1.2 Travaux pratiques

Mise en situation sur le progiciel, échanges sur les pratiques.

1.3 Programme de la formation

1.3.1 Les dossiers clients – Durée 3.5heures

- Etudier les différents types de dossiers.
- Comprendre le parcours client et identifier les informations importantes.

Exercice : mise en situation, effectuer des recherches dossier clients.

1.3.2 Préparer son planning – Durée 3.5heures

- Affecter des dossiers à un planning
- Gérer les spécifications clients



Exercice : mise en situation, gérer un planning d'affectation

1.3.3 Parcours du client – Durée 3.5heures

- Gérer l'arrivée d'un client
- Effectuer les départs des clients

Exercice : mise en situation, simulation d'arrivée départ

1.3.4 Prendre les réservations en direct – Durée 2heures

- Présentation du process de vente

Exercice : mise en situation, simulation d'un appel client pour prendre la réservation.

1.3.5 Ventes additionnelles -Durée 1heure 30minutes

- Gérer les ventes directes
- Gérer les ventes indirectes

Exercice : mise en situation, vente de produits.

1.3.6 Les documents – Durée 7 heures

- Facturer les clients
- Editer des notes
- Editer les documents spécifiques au métier d'hôtelier.

Exercice : mise en situation, éditer les documents liés aux différents process.