

## Hôtellerie

### ***A- FORMATIONS HEBERGEMENT***

Aucune description

*Niveau* : Fondamentaux

*Prix* : à partir de 0,00 Ar HT

*Durée* : jours | heures

*Place* : personnes

#### **Sessions**

#### **Objectifs de cette formation**

- Comprendre l'importance de la réception dans un établissement hôtelier
- Identifier le rôle et la mission du réceptionniste
- Maîtriser les règles de l'accueil et assurer la satisfaction du client

## Programmes de cette formation

- - CONTENU

Organisation de la réception

Profil de poste et description

Rôle et fonction à la réception

Différentes étapes de la gestion d'un client

Savoir répondre au téléphone et prendre une réservation

Accueillir un client

Prendre en charge un client

Préparer le départ d'un client