

hotelformation.ch

hotelleriesuisse



## reception@hotelleriesuisse 2018

La formation continue pour des compétences globales à la réception de l'hôtel et un service à la clientèle moderne

Vous appréciez le contact direct avec la clientèle, l'accueil est votre fort et votre choix s'est porté sur le point névralgique de tout hôtel – la réception? Le cours `reception@hotelleriesuisse` est fait sur mesure pour vous. Grâce à cette formation d'avenir au front office, les participants acquièrent de solides compétences pour travailler à la réception, ils affermissent leur personnalité et améliorent leur employabilité sur le marché du travail.

### Les modules et le contenu

#### Module 1

- Organisation d'un hôtel et organigramme
- Structure d'une réception
- Réservation, arrivée, séjour et départ du client
- Gestion des réclamations
- Entretien téléphonique
- Vente à la réception
- PMS Rebagdata
- Facturation, planning des chambres
- Canaux de distributions et partenaires
- Approche du Yield Management et prix

#### Module 2 - Etudes autodidactes (Online-Learning)

- Le modèle de personnalité HOTE
- Exercices en relation avec le module 1

#### Module 3

- E-Marketing et réseaux sociaux
- L'accueil, la qualité et les offres touristiques
- Programme de qualité du tourisme Suisse - Quality-Coach
- Classification Suisse des hôtels
- Banquets et séminaires

### Intervenants

Les intervenantes et intervenants expérimentés se distinguent par un rapport direct à la pratique. Ils s'intéressent aux questions et évolutions de la branche et, en plus de leur activité d'enseignement, font office de conseiller et de coach pendant toute la durée de la formation.

Cliquez, entrez et découvrez plus en détail notre offre complète !

## Groupe-cible

reception@hotelleriesuisse s'adresse tout particulièrement aux:

- Spécialistes en hôtellerie CFC
- Collaborateurs de l'hôtellerie désireux d'élargir leurs compétences
- Employé-e-s de commerce CFC
- Personnes en réorientation professionnelle

## Conditions d'admission

Etre en possession d'un Certificat fédéral ou d'une Attestation fédérale du domaine commercial, d'un métier de l'hôtellerie et de la restauration ou d'une formation équivalente.

## Inscriptions

Veillez vous inscrire au plus vite en joignant au formulaire d'inscription votre dossier de candidature complet. Date limite d'inscription le samedi 7 avril 2018.

## Votre valeur ajoutée

- Un certificat qui confirme vos compétences en matière de réception d'hôtel
- Des intervenants expérimentés qui vous prennent aussi en charge en étude autonome
- Une prise en charge et un coaching personnalisés pendant toute la durée de la formation par le responsable de cours

## Certificat

Le cours s'achève par un examen. En cas de réussite de l'examen, hotelleriesuisse vous délivre un « Certificat de formation continue pour la réception ». La participation à la journée du 12 juin 2018 donne droit au Certificat de Quality-Coach

## Lieux du cours

Association Romande des Hôteliers, Chemin de Boston 25, 1004 Lausanne

Pendant la durée de la formation à Lausanne, le responsable de cours assure en permanence un coaching personnalisé et une prise en charge individuelle.

## Dates des cours

- Module 1            La communication et la réception  
Lundi 30 avril au samedi 5 mai 2018  
(du lundi au vendredi de 13h00 à 17h30 / samedi de 09h00 à 17h00)
- Module 2            Etudes autodidactes E-Learning  
Lundi 7 mai au samedi 9 juin 2018
- Module 3            La réception et la qualité  
Lundi 11 au samedi 16 juin 2018  
(du lundi au vendredi de 13h00 à 17h30 / mardi de 09h00 à 17h30 /  
samedi de 08h30 à 13h00)

## Prix

Prix total du cours : CHF 2990.–\*

Avantage membre hotelleriesuisse : %CHF 700.–

Inclus: Frais d'examen et le Quality-Coach qui sera donné le mardi 12 juin 2018.

Les spécialistes en hôtellerie et spécialistes en restauration ayant terminé leur formation en 2017 bénéficient d'un rabais additionnel de CHF 500.–. Possibilités de subventions cantonales, veuillez vous informer auprès de l'organe du canton de résidence.

\*Pour les participants travaillant dans un établissement titulaire d'une licence vaudoise (LADB), la Fondation Vaudoise pour la Formation des Métiers de Bouche (FVFM), prendra à sa charge 75% des frais.

## Inscription

Complément d'information et inscription: [www.hotelformation.ch/reception](http://www.hotelformation.ch/reception)

## hotelleriesuisse

Chemin de Boston 25

1004 Lausanne

Téléphone +41 21 331 40 70

Fax +41 21 331 40 75

[welcome.romandie@hotelleriesuisse.ch](mailto:welcome.romandie@hotelleriesuisse.ch)

[www.hotelformation.ch/reception](http://www.hotelformation.ch/reception)