

Directives pour le stage de base à la réception

Pour faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

Situation initiale

La formation à l'École hôtelière de Thoun est principalement théorique. Le stage à la réception permet au stagiaire de découvrir le fonctionnement d'une réception et de travailler de manière aussi autonome que possible.

Affectations possibles

- Réception
- Back office

Spécifications jusqu'au diplôme :

- Au moins 400 heures de travail à la réception

Le stage à la réception n'est pas nécessaire avec :

- apprentissage à la réception
- stage de six mois à la réception
- expérience pratique de 2 ans

Stages combinés :

Des stages combinés sont possibles si :

Le stagiaire et l'employeur peuvent indiquer et confirmer les heures travaillées à la réception.

Secteurs / activités possibles :

- Établir des offres, des confirmations, etc.
- Traiter les clients de manière professionnelle, axée sur leurs besoins
- Utiliser la centrale téléphonique et téléphoner correctement
- Prendre les communications pour les clients et les transmettre correctement
- Collaborer avec le service de gestion domestique et d'autres départements
- Prendre correctement les réservations par téléphone
- Connaître les différents types de réservations (délais, garanties)
- Utiliser le programme de la réception (réservations, fichier)
- Tenir les plans de réservations et dresser différentes listes par date
- Mener efficacement des entretiens de vente (walk-in, téléphone, etc.)
- Préparer l'arrivée des clients et l'enregistrement
- Préparer correctement les factures et le départ des clients
- Savoir utiliser les moyens de paiement (caisse, cartes de paiement / de crédit, bons, etc.)
- Fournir des services aux clients (commande de billets, confirmation de vols, etc.)

- Tenir la liste des réveils, passer les appels de réveil
- Connaître la conduite à tenir en cas de surréservation
- Ecrire des cartes de menus selon un modèle / traduction
- Utilisation de tous les moyens de communication disponibles, avant tout Internet, courriel, plateformes de réservation en ligne, CRS/GDS

École hôtelière de Thoune, Mars 2019