

## FRANÇAIS POUR RECEPTIONNISTE D'HOTEL

« Accueillir, conseiller, gérer des touristes avec professionnalisme »

**Public** : Etudiants dans les filières « Tourisme », réceptionnistes, gérants d'établissements hôteliers

**Niveau de français pré requis** : A2 acquis (niveau intermédiaire)

**Volume horaire** : 40 heures



### Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques et règles de l'accueil physique et téléphonique dans un hôtel de la réservation à la facturation
- Mettre en valeur un établissement hôtelier
- Conseiller et guider des clients dans le choix de sorties touristiques
- Gérer des réclamations

### Eléments de programme

- Présentation des infrastructures et services d'un établissement hôtelier
- L'accueil physique et téléphonique : informations, descriptions et réservations
- Description et mise en valeur d'un lieu touristique ou d'un circuit
- Les conseils aux voyageurs dans le choix d'un site : localiser, décrire, donner un itinéraire...
- La gestion optimale des réclamations et des clients difficiles
- La facturation, les remerciements et la prise de congé

