

Réception hôtelière : boostez les compétences de vos équipes saisonnières pour une performance immédiate

Lien : https://afrique-formation.com/formation/reception-hoteliere-boostez-les-competences-de-vos-equipes-saisonnieres-pour-une-performance-immediate

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU19

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Renforcer les compétences des équipes saisonnières en réception
- ✔ Accélérer l’intégration et la montée en compétence
- ✔ Améliorer la qualité d’accueil des clients
- ✔ Maîtriser les procédures de check-in et check-out
- ✔ Optimiser l’utilisation des outils de gestion hôtelière
- ✔ Gérer efficacement les situations imprévues et les plaintes
- ✔ Développer la réactivité en période de forte activité
- ✔ Améliorer la coordination entre les services
- ✔ Garantir une expérience client homogène et qualitative

👥 POUR QUI ?

- ✔ Réceptionnistes saisonniers
- ✔ Agents d’accueil en hôtellerie
- ✔ Personnel intérimaire en hôtel
- ✔ Chefs de réception
- ✔ Responsables d’hébergement
- ✔ Managers hôteliers
- ✔ Personnel débutant en réception
- ✔ Toute personne travaillant temporairement en réception hôtelière

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Rôle stratégique de la réception en hôtellerie

- Fonction clé dans l’expérience client
- Impact sur la satisfaction et la fidélisation
- Enjeux spécifiques des équipes saisonnières

2 / Intégration rapide des équipes saisonnières

- Processus d’onboarding efficace
- Transmission des standards de l’établissement
- Adaptation aux périodes de forte activité

3 / Techniques d’accueil professionnel

- Accueil physique et téléphonique
- Communication verbale et non verbale
- Création d’une première impression positive

4 / Gestion des réservations et des arrivées

- Check-in et check-out efficaces
- Gestion des surbookings et imprévus
- Organisation des flux clients

Afrique Formation

5 / Utilisation des outils de gestion hôtelière

- Logiciels de réservation (PMS)
- Gestion des disponibilités
- Suivi des dossiers clients

6 / Gestion des situations difficiles en réception

- Clients mécontents ou exigeants
- Résolution rapide des problèmes
- Maintien du calme et du professionnalisme

7 / Travail en équipe et coordination opérationnelle

- Communication interne efficace
- Coordination avec les autres services
- Gestion des priorités en période de rush

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

09 au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
03 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation