

NIGHT AUDITOR

Les essentiels du métier



 Durée : 14h

 Prix : 500€

Non assujetti à la TVA



Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Assurer les fonctions et tâches spécifiques du night-audit et du réceptionniste de nuit
- S'adapter aux attentes des clients et augmenter leur satisfaction
- Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil
- Prendre conscience des responsabilités liées au poste



Public concerné

Public : personnel de réception travaillant de nuit

Pré-requis : lecture, écriture, compréhension du français.

Expérience de réceptionniste jour et/ ou nuit.



Méthodes & moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- Exposé apports théoriques / Échanges d'expériences / Ex pratiques / Mises en situation sous forme de jeux de rôles
- Évaluation des acquis.

Supports et moyens utilisés

- Diaporama
- Espace de mise en situation
- Exercices d'application, contenu de cours

Les formateurs sont des experts métier ayant une expérience du terrain.



Formation
Night Auditor



PROGRAMME



La réception de nuit

- Rôle du réceptionniste de nuit
- Le fonctionnement du service dans l'établissement hôtelier la nuit
- Changement de shift soir et matin
- Polyvalence : adaptabilité et réactivité

L'accueil et la relation client

- Les secrets d'un bon accueil
- Les règles du langage verbal non verbal
- Bonne et mauvaise image
- Bien communiquer : le regard, les gestes, l'écoute, la parole, l'écrit

Le check-in et late check-in

- Procédures techniques à l'arrivée
- Les arrivées tardives et de nuit

Les demandes de nuit

- Evènements et demandes récurrentes de la clientèle de nuit
- La gestion des réclamations
- Conciergerie de nuit

Le EARLY check-out

- Procédures techniques lors du départ
- Les encaissements et clôtures de factures lors d'un départ tôt le matin

Modalités d'évaluations



Pendant la formation

Le formateur accueille les participants et démarre la formation par une présentation de celle-ci dont la finalité est de recueillir un maximum d'adhésion des participants aux objectifs. Il anime la formation en variant les méthodes pédagogiques pour maintenir l'attention et favoriser les acquisitions, tout en restant à l'écoute des besoins des participants. En cours de formation, dans la mesure du possible il évalue ces acquisitions grâce aux mises en situation et aux exercices d'application.

A l'issue de la formation

Les stagiaires rempliront un questionnaire de satisfaction en fin de formation. Les documents contractuels sont transmis (attestations, certificat de réalisation...).

Validation : attestation

Dates, lieux et délais d'accès



Délais Inter : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la formation.

Délais Intra : nous contacter.

Dates & lieux : consulter notre site internet.



Nos missions

- Formations catalogue
- Formations sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE
- Apprentissage

Nous trouver



Accessibilité

- Berck sur Mer (RDC), Chanteloup-les Vignes, St Raphaël (RDC) et Villepinte.
- Aix les bains, Cannes, Chagny et Nice.

Nous contacter

Infos@stelo-formation.fr

01 49 63 42 62

www.stelo-formation.fr

Numéro de SIREN 315 131 698

Numéro de déclaration d'activité 75110763975

Numéro DataDock 0005255

