

FORMATION F-RESA PMS UTILISATEUR

Programme 2025 – Prix : 3 000 € HT, hors frais de déplacement

Cette formation permettra au stagiaire d'appréhender et de traiter de manière approfondie le fonctionnement du département hébergement d'un hôtel ou résidence hôtelière pour la fonction d'agent de réservation, de réceptionniste, de caissier ou de night audit.

Au terme de la formation, le formateur remet à chaque stagiaire différents exercices et tests à effectuer, reprenant les thèmes développés lors de la formation, la correction est réalisée sous contrôle du formateur de manière à vérifier l'assimilation, la compréhension et la mise en pratique des connaissances.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Comprendre les dossiers clients et y recherche des informations
- Modifier des dossier clients
- Saisir des check-in et des check-out
- Créer des dossiers depuis le progiciel
- Gérer les ventes sur place
- Gérer les éléments de facturation
- Editer les documents clients et métiers

Travaux pratiques

Mise en situation sur le progiciel, échanges sur les pratiques

Jour 1 : Dossiers clients & préparation du planning

Module 1 – durée 3h30

- Etudier les différents types de dossiers
- Comprendre le parcours client et identifier les informations importantes

Exercice : mise en situation, effectuer des recherches dossier clients

Module 2 – durée 3h30

- Affecter des dossiers à un planning
- Gérer les spécifications clients

Exercice : mise en situation, gérer un planning d'affectation

Jour 2 : Parcours du client, prendre les réservations en direct & ventes additionnelles

Module 3 – durée 3h30

- Gérer l'arrivée d'un client
- Effectuer les départs des clients

Travaux pratiques : mise en situation, simulation d'arrivée départ

Module 4 – durée 2h00

- Présentation du process de vente

Exercice : mise en situation, simulation d'un appel client pour prendre la réservation

Module 5 – durée 1h30

- Gérer les ventes directes
- Gérer les ventes indirectes

Exercice : mise en situation, vente de produits

Jour 3 : Les documents

Module 6 – durée 7h00

- Facturer les clients
- Éditer des notes
- Éditer les documents spécifiques au métier d'hôtelier

Exercice : mise en situation, éditer les documents liés aux différents process