

Prise de Réservation sur i-RESA

Programme de Formation sur 2 jours

1. Informations Générales

- **Titre de la formation** : Maîtriser le processus de prise de réservation sur l'outil i-RESA
- **Public visé** : Agents de réservation, commerciaux, réceptionnistes
- **Prérequis** : Aucun diplôme spécifique. Une connaissance de base de l'environnement informatique est recommandée.
- **Délais d'accès** : 2 semaines entre l'inscription et le début de la formation.
- **Tarif 2026** : 2 368 € HT

2. Objectifs Pédagogiques

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier les différentes sources de réservations et leur traitement
- Maîtriser le tunnel de réservation et la saisie des dossiers clients
- Gérer les options, les modifications et les annulations de dossiers
- Exploiter les fonctionnalités de vente additionnelle (Up-selling)

3. Accessibilité (Indicateur 26)

La formation est accessible :

- En présentiel sur le site du client (sous réserve d'accessibilité des locaux).
- En distanciel via visioconférence.

Référent Handicap : Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter afin d'étudier les adaptations pédagogiques ou techniques nécessaires (aménagement des supports, temps de pause, etc.).

4. Méthodes et Moyens Pédagogiques

La pédagogie repose sur une alternance de théorie et de mise en pratique immédiate.

- **Supports** : Remise d'un support de cours complet au format numérique.
- **Environnement** : Accès individuel à un environnement de test i-RESA dédié.
- **Méthode** : Présentation des fonctionnalités suivie d'exercices pratiques guidés.

5. Programme de la Formation

Jour	Contenu	Durée
Jour 1	<ul style="list-style-type: none"> ● Création de dossier : recherche client B2C, B2B, B2B2C ● Création de dossier : recherche produit, les critères de recherche multiples, les contre-propositions ● Les prestations complémentaires/optionnelles ● Les états de dossiers et le cycle de vie d'un dossier de réservation ● Actions sur les dossiers (délogement, dédommagement, sur classement) ● Saisies des paiements dans un dossier ● Gestion de l'envoi des documents clients ● Principe de gestion des envois en automatique ● Recherche de documents envoyés 	7h00
Jour 2	<ul style="list-style-type: none"> ● Modification d'un dossier ● Annulation de dossier ● Recherche et sélection de dossier ● Export des dossiers et traitement dans Excel ● Recherche de dossiers en échéance d'option ou de solde de réservation ● Gestion des linéaires ● Gestion des dossiers en liste d'attente ● Gestions des dossiers sur mesure 	7h00

6. Modalités de Suivi et d'Évaluation

Suivi de l'assiduité : Signature de feuilles d'émargement par demi-journée (physiques ou numériques).

Évaluation des acquis :

- Évaluation formative via des exercices pratiques sur l'environnement de test tout au long de la formation.
- Quiz de validation des connaissances en fin de session.
- Interactions constantes avec le formateur pour valider la compréhension.

Sanction de la formation : Remise d'une attestation de fin de formation nominative.