

reception@hotelleriesuisse –
Faites de la réception d'un hôtel votre passion

hotelleriesuisse
Formation continue
Chemin de Boston 25
1004 Lausanne
Tél. +41 (0)21 320 03 32
Fax +41 (0)21 320 02 64
info.romandie@hotelleriesuisse.ch



hotelleriesuisse vous familiarise avec la réception d'un hôtel et vous offre:

- un cours de formation continue sur mesure
- l'accès à votre activité future de réceptionniste d'hôtel
- la possibilité d'acquérir de nouvelles connaissances en cours d'emploi
- une plate-forme e-learning



Faites de la réception d'un hôtel votre passion

En qualité d'organisation faitière de l'hôtellerie suisse, nous détenons le savoir-faire idéal, afin de vous familiariser avec la réception d'un hôtel. Nous nous réjouissons de pouvoir vous accueillir à un cours de formation continue sur mesure et de vous faciliter l'accès à votre activité future de réceptionniste d'hôtel.

Nous vous proposons d'acquérir de nouvelles connaissances en cours d'emploi en vous offrant cette formation à mi-temps à Lausanne.

Une pause entre les deux modules de cours vous permettra d'approfondir confortablement, à domicile, une partie de la matière enseignée grâce à notre plate-forme e-learning. De ce fait vos frais de cours seront moins élevés et vous pourrez aménager votre temps d'étude librement.

Les modules et le contenu

Module 1 La réception

- Connaissances hôtelières
- Caractéristiques d'une réception d'hôtel
- Réservations, Arrivées, Départs
- Banquets et conférences
- Fidelio (logiciel de réception d'hôtel)

Module 2 Etudes autodidactes

- Compléments aux thèmes du module 1
- Exercices Fidelio
- Vocabulaire hôtelier: Français, Anglais, Allemand

Module 3 Communication

- Communication et comportement avec la clientèle
- Qualité de l'accueil
- Entretiens téléphoniques
- Techniques de vente
- Gestion des réclamations

Ces thèmes vous captivent?

reception@hotelleriesuisse s'adressent tout particulièrement à vous...

- Spécialistes en hôtellerie CFC
- Employé-e-s de commerce CFC
- Personnes en réorientation professionnelle

Lieu, dates et prix

Lieu du cours	Lausanne, Ecole Jeuncomm, Rue Haldimand 18	
Dates des cours	Module 1	Du 12 au 17 octobre 2009 Du lundi au vendredi de 13h00 à 17h30 Le samedi de 8h00 à 17h00
	Module 2	E-Learning, études autodidactes
	Module 3	Du 16 au 21 novembre 2009 Du lundi au vendredi de 13h00 à 17h30 Le samedi de 8h00 à 12h00
Prix	Total 90 périodes CHF 2250.– membres hotelleriesuisse CHF 2650.– non-membres hotelleriesuisse Inclus: accès à la plate-forme e-learning, version d'entraînement Fidelio et frais d'examen	
Conditions d'admission	– Etre en possession d'un Certificat fédéral de capacité d'Employé-e de commerce, d'un métier de l'hôtellerie et de la restauration ou d'une formation équivalente – Connaître une ou deux langues étrangères (Anglais et/ou Allemand, niveau B1) – Disposer de bonnes connaissances d'informatique et de correspondance	
Renseignements et inscription	Le nombre de participants étant limité, veuillez vous inscrire au plus vite en joignant à votre envoi votre dossier de candidature complet. hotelleriesuisse Formation continue, Chemin de Boston 25, 1004 Lausanne Tél. +41 (0)21 320 03 32, Fax +41 (0)21 320 02 64 info.romandie@hotelleriesuisse.ch	