OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

RÉCEPTION ET ACCUEIL

Accueil et check-in / check-out en hôtellerie

Maîtriser les étapes de l'accueil client à la réception, de l'arrivée au départ, en garantissant un check-in et un check-out fluides et conformes aux standards de l'établissement.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : maîtriser les étapes de l'accueil client à la réception, de l'arrivée au départ, en garantissant un check-in et un check-out fluides et conformes aux standards de l'établissement.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les standards d'accueil et de prise en charge du client à son arrivée
- Réaliser un check-in complet dans le PMS : vérification de la réservation, garantie, attribution de chambre
- Conduire un check-out rigoureux : contrôle du folio, encaissement, gestion des extras
- Fidéliser le client par une prise de congé personnalisée

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — L'accueil, premier moment de vérité

- Rôle de la réception dans l'expérience client et l'image de l'hôtel
- Posture, tenue et présentation du réceptionniste
- Accueil verbal et non verbal : sourire, contact visuel, formule d'accueil
- Prise en charge du client et de ses bagages, coordination avec le bagagiste ou le voiturier
- Adaptation de l'accueil selon la clientèle : affaires, loisirs, groupes, clients fidèles

Module 2 — Procédure de check-in

- Préparation des arrivées : liste des arrivées, demandes particulières, chambres prêtes
- Vérification de l'identité, de la réservation et du tarif confirmé
- Prise de garantie : empreinte bancaire, préautorisation, prépaiement OTA
- Attribution de la chambre selon le statut des étages, remise des clés ou cartes
- Présentation des services de l'hôtel : petit-déjeuner, horaires, Wi-Fi, parking
- Fiche de police des clients étrangers et taxe de séjour

Module 3 — Check-out et mises en situation

- Contrôle du folio : nuitées, minibar, restaurant, bar
- Encaissement, modes de paiement et édition de la facture
- Gestion des départs tardifs, de l'express check-out et des départs anticipés
- Recueil de la satisfaction et prise de congé personnalisée
- Mise en situation : arrivée d'un client sans réservation un soir de forte occupation
- Jeux de rôle : check-in d'un groupe et check-out avec contestation d'un extra

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.