OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

RÉCEPTION ET ACCUEIL

Gestion des réservations et du planning d'occupation

Gérer les réservations de l'hôtel de la demande à l'arrivée du client, en optimisant le planning d'occupation et en limitant les pertes liées aux annulations et aux no-show.

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 : gérer les réservations de l'hôtel de la demande à l'arrivée du client, en optimisant le planning d'occupation et en limitant les pertes liées aux annulations et aux no-show.

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

- Enregistrer et modifier une réservation individuelle ou de groupe dans le PMS
- Appliquer les conditions tarifaires, de garantie et d'annulation
- Optimiser le planning d'occupation et l'attribution des chambres
- Anticiper et gérer les no-show, l'overbooking et les délogements

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 — Les canaux et le cycle de la réservation

- Sources de réservation : téléphone, e-mail, site web, OTA, GDS, agences, entreprises
- Lecture du planning et des disponibilités par type de chambre
- Informations à recueillir : dates, typologie, nombre d'occupants, demandes particulières
- Confirmation écrite de la réservation et des conditions associées
- Suivi des modifications et des annulations

Module 2 — Conditions tarifaires et garanties

- Grille tarifaire : tarif public, flexible, non remboursable, négocié, package
- Politique de garantie : carte bancaire, acompte, prépaiement
- Conditions d'annulation et facturation des no-show
- Réservations de groupes : allotement, option, rooming list, date de release
- Contrats entreprises et tarifs corporate

Module 3 — Optimisation du planning et cas pratiques

- Attribution des chambres et limitation des chambres bloquées entre deux séjours
- Taux de no-show et d'annulation, surréservation maîtrisée
- Procédure de délogement : hôtel de relogement, prise en charge du client
- Coordination avec la gouvernante et le service des étages
- Cas pratique : construction du planning d'une semaine à forte demande
- Exercice : traitement d'une demande de groupe avec rooming list

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.