OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

RÉCEPTION ET ACCUEIL

Standard téléphonique et communication professionnelle

Professionnaliser l'accueil téléphonique et les échanges écrits de l'hôtel afin de renforcer l'image de l'établissement et de transformer davantage d'appels en réservations.

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 : professionnaliser l'accueil téléphonique et les échanges écrits de l'hôtel afin de renforcer l'image de l'établissement et de transformer davantage d'appels en réservations.

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

- Appliquer les règles de l'accueil téléphonique hôtelier
- Conduire un appel de réservation jusqu'à sa conclusion
- Gérer les transferts, les messages et les appels simultanés
- Rédiger des e-mails professionnels clairs et adaptés au client

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 fondamentaux de l'accueil téléphonique

- Formule d'accueil, rapidité du décroché, sourire dans la voix
- Vocabulaire professionnel et formules à éviter
- Mise en attente, transfert vers une chambre ou un service, prise de message
- Gestion des appels simultanés pendant un check-in
- Confidentialité : protection de la présence et du numéro de chambre des clients

Module 2 — Appel de réservation et communication écrite

- Conduite d'un appel de réservation : questionnement, présentation de l'offre, conclusion
- Mise en valeur des chambres et des services au téléphone
- Traitement d'une demande de devis pour un séminaire ou un groupe
- Rédaction d'e-mails de confirmation, de réponse et de relance
- Mise en situation : simulations d'appels et écoute croisée

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.