

ACADÉMIE SERVICE CLIENT ORIENTÉ MÉTIER

Service client d'hôtel

Accompagner le séjour avec précision, discrétion et sens de la solution.



VISUEL D'ILLUSTRATION

FORMATION

2 jours / 14 h

OBSERVATION

3 jours de stage

TARIF

100 USD

CALENDRIER

12 sessions / an

Formation certifiante - places limitées - inscription en ligne

CHOISIR UNE SESSION >

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle
Numéro d'agrément à communiquer

Programme et compétences

Une réservation incomplète, une arrivée tardive ou un problème de chambre demandent une coordination claire entre réception, hébergement et direction. Le client doit connaître la prochaine étape et son interlocuteur.

PUBLIC CONCERNÉ

Réceptionnistes, agents de réservation, concierges, responsables d'étage et managers hôteliers.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- Confirmer une réservation sans ambiguïté
- Conduire une arrivée et un départ fluides
- Gérer une demande de chambre avec discrétion
- Suivre et documenter un incident de séjour

QUATRE MODULES, QUATRE MISES EN SITUATION

MODULE 01

Réservation et préparation du séjour

- Confirmer dates, prestations, prix et conditions annoncées
- Préparer les informations utiles à l'arrivée
- Gérer les changements de réservation selon la procédure de l'hôtel

Pratique : Traitement d'une réservation modifiée à la dernière minute.

MODULE 03

Incident pendant le séjour

- Écouter et qualifier un problème de chambre ou de service
- Coordonner une intervention avec l'équipe concernée
- Communiquer un délai et vérifier le résultat

Pratique : Jeu de rôles : chambre non conforme à l'attente annoncée.

MODULE 02

Accueil et orientation

- Conduire un enregistrement clair
- Présenter les services sans surestimer leur disponibilité
- Respecter la confidentialité des informations de séjour

Pratique : Simulation d'arrivée d'un client fatigué après un voyage.

MODULE 04

Départ et amélioration

- Vérifier la facture et les prestations consommées
- Organiser un départ efficace
- Analyser les réclamations récurrentes

Pratique : Clôture d'un séjour avec incident et note de suivi.

Choisissez votre session.

Une session par mois pour chaque formation Service client.

Chaque session comprend deux jours de formation (14 heures), puis trois jours ouvrés de stage d'observation. Les lieux de stage sont confirmés avant la session.

JANVIER

5-11 janvier

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

JUILLET

6-12 juillet

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

FÉVRIER

2-8 février

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

AOÛT

3-9 août

Cours 3-4 / Stage 5, 6, 9

MARS

2-8 mars

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

SEPTEMBRE

7-13 septembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

AVRIL

6-12 avril

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

OCTOBRE

5-11 octobre

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

MAI

4-10 mai

Cours 4-5 / Stage 6, 7, 10

NOVEMBRE

2-8 novembre

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

JUIN

1-7 juin

Cours 1-2 / Stage 3, 4, 7

DÉCEMBRE

7-13 décembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

Prêt à réserver votre place ?

Scannez le code ou ouvrez le calendrier du métier sur le site.



Tout pour préparer votre formation.

Une pédagogie concrète, des modalités claires et une inscription sécurisée par votre compte apprenant.

FORMAT ET STAGE

2 jours (14 heures) de formation en présentiel avec mises en situation, suivis de 3 jours ouvrés de stage d'observation réelle. L'organisme d'accueil et les détails pratiques sont confirmés avant la session.

TARIF ET PAIEMENT

100 USD par participant. Paiement en une fois, plus tard ou progressivement, au choix de l'apprenant. Le cash au bureau est disponible ; EasyPay Mobile Money et carte bancaire seront proposés après activation technique.

ACCUEIL SUR PLACE

Une pause café est offerte chaque jour de formation en présentiel. Un repas est offert pendant chacun des deux jours de formation ; ces prestations ne s'appliquent pas aux jours de stage d'observation. Places limitées.

ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Évaluations formatives pendant le parcours et évaluation finale : Évaluations formatives et simulation d'un séjour de la réservation au départ. Certificat BIZACADEMY après validation des acquis.

ACCÈS ET REMBOURSEMENT

La totalité du prix doit être réglée avant le premier jour de formation. En cas de solde impayé à cette date, l'accès à la formation est refusé. Les montants déjà versés sont remboursés dans un délai maximal d'un mois, après déduction de 5 USD de frais de tenue de compte et des frais de transfert facturés par l'opérateur.

CONTACT ET INSCRIPTION

BIZACADEMY - Appartement 2, Immeuble du 30 Juin, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa

academy@biztechnologies.cd | +243 823 142 422

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle - numéro d'agrément à communiquer.

CHOISIR UNE SESSION >