



## Lignes directrices

### Stage de base – Front Office

#### Situation initiale

Pour faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes. A l'école hôtelière de Thoune, les étudiants suivent une formation essentiellement théorique. Lors du stage de base à la réception, les stagiaires apprennent à connaître les procédures et les activités correspondantes et à les exécuter de manière aussi autonome que possible.

#### Domaines d'application

- Front office
- Back office

#### Spécifications jusqu'au diplôme

Le stagiaire doit avoir effectué au moins 500 heures à la réception. Le stage à la réception n'est pas nécessaire avec :

- un apprentissage à la réception
- un stage d'au moins six mois à la réception
- une année d'expérience pratique

#### Stages combinés

Les stages combinés sont possibles si:

- le stagiaire et l'employeur peuvent justifier et confirmer les heures travaillées à la réception.

#### Tâches / activités possibles

- Rédiger des offres et des confirmations
- Correspondance générale
- Prise en charge des clients
- Traitement des réclamations
- Utilisation du standard téléphonique et traitement des appels
- Collaboration avec d'autres départements
- Utilisation du PMS (gestion des chambres, fichiers, Room Rack, listes, objets trouvés, etc.)
- Utilisation du Channel Managers (gestionnaire de canaux)
- Utilisation des portails de réservation et des réseaux sociaux
- Mener des entretiens de vente et traiter des réservations
- Préparatifs pour l'arrivée des clients et enregistrement (check-in)
- Traitement des clients sans réservation (walk-in)
- Préparation des factures et encaissement (check-out)
- Maniement des moyens de paiement (caisse, cartes de débit/crédit, bons, etc.)
- Gestion des bons
- Services à la clientèle (billets, courses, confirmation de vols, aide à l'organisation d'événements, etc.)
- Ecrire/traduire des cartes de mets/des menus selon un modèle

**Nous recommandons de commencer par le housekeeping afin de mieux connaître l'entreprise et les processus.**