



Lignes directrices

Stage de perfectionnement – 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. Dans l'entreprise de stage, ils apprennent à connaître les tâches et les activités des cadres dans différents domaines d'intervention.

Lors du stage de perfectionnement, les stagiaires ont l'occasion de s'exercer à des activités avec les cadres et, par la suite, de les exécuter de manière autonome. Les stagiaires doivent ainsi apprendre à mieux évaluer leurs compétences personnelles, à se comporter de manière professionnelle avec les clients et les collaborateurs (compétences sociales) et à améliorer leur méthode de travail (compétences professionnelles et méthodologiques).

Domaines d'application

- Front office et back office
- Front office et back office en combinaison avec housekeeping, ventes, marketing, ressources humaines, finances

Spécifications jusqu'au diplôme

- Si – dans le cas d'un stage combiné - **le nombre minimal d'heures n'a pas encore été effectué** dans le domaine de base du service, un justificatif d'heures doit être fourni.
- Si toutes **les heures minimales ont été effectuées** dans les domaines de base, il est possible d'effectuer un stage dans d'autres domaines d'un hôtel, d'un restaurant, d'une entreprise de restauration (catering) ou d'une entreprise apparentée à la branche (cf. Lignes directrices pour le stage de perfectionnement - Tâches étendues).

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
- Utilisation des logiciels de Front Office (gestion des chambres, fichiers, Room Rack, listes)
- Mener des entretiens de vente et traiter des réservations
- Préparatifs pour l'arrivée des clients et enregistrement (check-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, confirmation de vols, courses, etc.)
- Ecrire/traduire des cartes de mets/des menus selon un modèle
- Utilisation de tous les moyens de communication disponibles, notamment Internet, courriel, plateformes de réservation en ligne, CRS/GDS
- Clôture journalière (y compris les statistiques et leur interprétation), décompte avec les points de vente (restaurant, bar, etc.)
- Ajustement des prix (Pricing, Revenue Management)