

Métiers d'accueil (tourisme, hôtellerie, restauration, spa...)

Module 1 :

- Accueillir la clientèle et se présenter
- Connaître les formules d'accueil, les salutations
- Présenter l'établissement, les services, les prestations
- Savoir décrire les lieux et les équipements

Module 2 :

- Savoir guider les clients
- Indiquer le chemin au sein de l'établissement
- Informer sur les déplacements en ville, les moyens de transport
- Expliquer un itinéraire, donner des renseignements touristiques

Module 3 :

- Savoir parler de chiffres, de dates et d'horaires
- Donner un prix et facturer ; expliquer des tarifs et des forfaits
- Informer sur des remises, des promotions
- Donner l'heure ou la date ; indiquer des durées et des plages horaires

Module 4 :

- Répondre aux demandes de réservation ou d'annulation
- Prendre une réservation de table, de chambre, de créneau horaire
- Informer sur les procédures d'arrivée et de départ
- Répondre à une annulation, annoncer et expliquer un changement

Module 5 :

- Prendre commande et expliquer un menu
- Connaître les formulations d'usage de la prise de commande
- Parler des parties du menu, des plats, ingrédients ou cuissons
- Présenter et décrire les vins, faire des suggestions

Module 6 :

- Recevoir la clientèle dans un spa
- Prendre rendez-vous, renseigner sur les activités proposées
- Proposer un parcours, un programme de remise en forme
- Savoir expliquer un soin et ses bienfaits

Module 7 :

- Communiquer par courrier électronique ou au téléphone
- Savoir rédiger un courriel d'information, de confirmation
- Être à l'aise au téléphone, savoir reformuler, épeler
- Répondre à une réclamation, s'excuser.