

PROGRAMME DE FORMATION LES FONDAMENTAUX DU METIER DE HOSPITALITY MANAGER

Objectifs de la formation

- Apprendre le métier d'hospitality manager
- Assurer la gestion d'espaces, la relation avec les occupants, les prestataires
- Bénéficier d'un apport théorique et pratique
- Maîtriser les procédures et process inhérents au métier

Public visé

Toute personne qui se destine au métier d'hospitality manager dans le cadre d'un contrat d'accueil et gestion des espaces entre son employeur et Easylife.

Pas de prérequis préalable.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

Programme de formation

| THEME | CONTENU |
|--|--|
| L'attitude de l'hospitality manager | Les engagements Les responsabilités de l'hospitality manager Les fondamentaux de la relation utilisateurs |
| L'environnement de travail | La revue de contrat Les relations professionnelles sur le site Le guide des services et missions d'accueil |
| Marketing/Communication | Le plan de communication avec le client |
| Outils informatiques | Session TDS La Bécane |
| La gestion des prestations | Saisie des services hospitality Saisie des ventes Saisie des factures La clôture de caisse La logistique |
| La relation avec les occupants | Installation et accueil des nouveaux occupants Suivi et remontée des informations Proposer et vendre des prestations de services Gérer les comptes occupants Assurer le traitement du courrier |
| Gestion Administrative | Réservation des locations de salles et d'espaces Devis relatifs aux locations Facturation suite aux prestations |

| | |
|--|--|
| Gestion des prestataires | Assurer ou suivre le montage/démontage du mobilier Suivre les prestataires techniques du site Assurer la relation quotidienne entre les clients et les prestataires Gestion des non conformités |
| Gestion des espaces | Mise en place et suivi des locaux et salles Audit régulier des locaux : équipements, outils Gestion des stocks de consommables Participer à l'animation de vie du site Mesurer la satisfaction des occupants |
| Relations avec les fonctions supports | Garantir le bon fonctionnement et l'application des valeurs du groupe Suivre la qualité des prestations et du volumes des demandes |

Moyens pédagogiques

Nous privilégions une démarche pédagogique alliant fondamentaux théoriques et mises en situation pratiques.

Nous favorisons l'interaction avec des exercices pratiques proposés au cours des séances théoriques.

Nous remettons au stagiaire un livret de formation complet reprenant tous les thèmes développés en formation avec le contenu détaillé de la formation.

Nous nous appuyons sur des formateurs experts du métier de la conciergerie d'entreprise.

Nombre d'heures

La formation se déroule sur 70h.

Modalités d'évaluation

Une grille d'évaluation des compétences est complétée tout au long de la formation par le formateur référent. Des évaluations « pratiques » avec des mises en situation sont réalisées pendant la formation.

Délais d'accès

Notre organisme de formation s'engage à vous répondre sous 72h en vous proposant une date de session de formation en adéquation avec vos besoins

TDS SUPPORT/EASYLIFE SUPPORT – 21 Rue Commandant Fuzier 69003 LYON – Tél : 04 78 42 50 40 – SAS au capital social de 20 000 € - SIRET n° 830 508 776 00028 – NAF 9609Z – N° de déclaration d'activité : 84691640469

Coût de la formation

12500 € HT

Contact

Maud STEPHAN : 07 75 11 56 54 maud.stephan@easy-life.fr

Richard DURY : 07 76 57 74 16 – richard.dury@easy-life.fr

formation@easy-life.fr

Satisfaction client

Disponibilité du
formateur



Degré d'interactivité
du formateur



Satisfaction globale
de la formation

