

COLLECTION - LA RÉCEPTION

Gaëlle Macé - Spécialiste du management des opérations

Module - Les techniques opérationnelles à la réception

Assimilez les bonnes attitudes et les techniques incontournables de l'accueil pour combler vos clients. Nous abordons en toute simplicité les astuces pour bien préparer le séjour du client de son arrivée à son départ. Bienvenue dans l'univers de l'hôtellerie !

15 Tutos - 53 minutes

- ▶ L'importance du rôle de réceptionniste et les bonnes attitudes à adopter - 3min 23s
- Astuces pour bien préparer l'arrivée des clients - 3 min 31s
- Astuces pour utiliser les outils digitaux - 4min 02s
- Astuces pour un check-In chaleureux et efficace - 3min 09s
- Astuces pour inciter à la vente - 3min 09s
- Gérer l'arrivée d'un client lorsque la chambre n'est pas prête - 3min 04s
- Escorter et présenter la chambre au client - 3min 13s
- Connaître et anticiper les besoins des clients - 2 min 40s
- Faire un Check-out chaleureux et efficace - 3min 04s
- Turner une situation négative en une expérience positive - 4min 08s
- Gérer une erreur de facturation au moment du Check-out - 5min 02s
- Comment optimiser les retombées d'un client satisfait - 2min 22s
- L'importance de la communication à la réception - 4min 25s
- Sécurité, un rôle central pour la réception - 4min 19s
- Astuces pour gérer les surbookings et délogements - 4min 56s

Module - Le management à la réception

Révélez votre potentiel à l'aide des outils et astuces mis à votre disposition pour mener un briefing irréprochable.

1 Tuto - 2 minutes

- ▶ Conduire un briefing d'équipe à la réception - 2min 46s

Boîte à outils:
Feuille de briefing - Réception

COLLECTION - L'HOUSEKEEPING

Cendrine Klein - Gouvernante Générale

Module - Les techniques opérationnelles en housekeeping



📖 Découvrez les différents produits et processus à appliquer au quotidien pour vous gagner en efficacité et en diminuant votre fatigue. Optez pour ces astuces vous permettra de combler vos clients, vos collègues et votre manager tout en vous facilitant la vie !

🕒 **13 Tutos - 33 minutes**

- ▶ Se familiariser avec les produits d'entretien et son matériel - 3min 41s
- Bien démarrer sa journée de travail - 3min 44s
- Saluer les clients lors du nettoyage des espaces publics - 1min 23s
- Comprendre et appliquer la marche en avant - 1min 53s
- Entrer dans une chambre et la préparer au nettoyage - 4min 11s
- Nettoyage de la salle de bains et des toilettes - 4min 19s
- Faire un lit - 3min 50s
- Nettoyage des surfaces et des sols en chambre - 4min 27s
- Nettoyage des chambres en recouche - 3min 55s
- Maintenir l'office propre et rangé - 2min 22s
- Gérer les objets trouvés - 2min 04s
- Pour votre sécurité et celle des clients - 2min 13s
- Bien terminer sa journée de travail - 2min 16s

Module - Le management en housekeeping



📖 Révélez votre potentiel à l'aide des outils et astuces mis à votre disposition! Apprenez à mener un briefing irréprochable, assurer une excellente communication et gérer vos inventaires de façon simple et efficace.

🕒 **3 Tutos - 11 minutes**

- L'importance de la communication avec la réception et la maintenance - 4min 52s
- ▶ Mener un briefing quotidien efficace - 3min 24s
- Les inventaires en housekeeping - 3 min 51s

📎 **Boîte à outils:**
Feuille de route - Housekeeping

COLLECTION - LES RESSOURCES HUMAINES

Patrick Collignon - Expert en ressources humaines

Module - L'efficacité personnelle



Un module indispensable pour gagner en efficacité en structurant son travail, ses pensées et ses objectifs. Adieu la procrastination et les voleurs de temps !

4 Tutos - 16 minutes

- ▶ Apprendre en 4 phases - 3min 20s
- ▶ Comment contrer les voleurs de temps - 6min 09s
- ▶ Priorisez vos tâches pour prendre de bonnes décisions - 3min 25s
- ▶ SMARTISER vos objectifs - 3min 26s

Boîte à outils:
Matrice d'Eisenhower - priorisation des tâches

Module - La communication pour tous



Patrick vous présente sans détour les clés de la communication, des préférences cérébrales et de l'intelligence relationnelle. Apprenez également comment offrir et recevoir un cadeau appelé « feedback ».

5 Tutos - 23minutes

- ▶ Les clés de la communication - 3min 03s
- ▶ Astuces pour gagner en efficacité relationnelle - 5min 51s
- ▶ Découvrir les clés de l'intelligence relationnelle - 5min 31s
- ▶ Recevoir un feedback négatif toujours un cadeau ! - 3min 36s
- ▶ 4 astuces pour offrir un feedback constructif - 6min 23s

Boîte à outils:
Le modèle DISC

Module - Les clés du leadership



Révélez votre leadership à l'aide des outils et conseils mis à votre disposition! Apprenez à créer un environnement motivant et à mener vos entretiens de recrutement comme une "STAR" ou encore améliorer la cohésion d'équipe.

11 Tutos - 49 minutes

- ▶ Un cadre de travail délimité pour une ambiance efficiente - 4min 14s
- ▶ Instaurer une culture de valorisation - 4min 00s
- ▶ Devenir un manager-coach - 5min 09s
- ▶ Déléguer tout en motivant - 4min 37s
- ▶ Les facteurs de motivation - 4min 28s
- ▶ Les entretiens de performances - 5min 30s
- ▶ Les enjeux du "talent management" - 3min 04s
- ▶ Développer un programme de formation inspirant - 5min 33s
- ▶ La méthode STAR pour mener vos entretiens de recrutement - 5min 13s
- ▶ Démêler les conflits - 4min 09s
- ▶ Astuces pour améliorer la cohésion d'équipe - 4min 44s

COLLECTION BIENTOT DISPONIBLE - LE "REVENUE MANAGEMENT"

Cyril Delcour - Expert en "revenue management"

Module - Les fondamentaux du "revenue management"



📖 Ce module vous permet de comprendre la définition et philosophie du « revenue management ». Découvrez également quand et comment faire du RM en tout simplicité !

🕒 **5 Tutos - 15 minutes**

- ▶ Définir le « revenue management » - 3min 47s
- ▶ La philosophie du RM - 2min 55s
- ▶ Quand faire du RM - 2min 50s
- ▶ Les prérequis à la mise en place du RM - 4min 19s
- ▶ La simplicité la clé du succès en RM - 2min 18s

Module - Comprendre les ICP et le "revenue management"



📖 Comprendre les « Indicateurs Clés de Performance » et les maîtriser est la base de tout expert en revenus. Découvrez ces « ICP » avec le sens pratique et la bonne humeur de Cyril !

🕒 **10 Tutos - 29 minutes**

- ▶ Comprendre votre chiffre d'affaires - 2min 40s
- ▶ ICP - Indicateurs Clés de Performances - 2min 17s
- ▶ ICP - Capacité et chambres disponibles - 3min 29s
- ▶ ICP - Le chiffre d'affaires - 2min 54s
- ▶ ICP - Le nombre de ventes - 2min 53s
- ▶ ICP - Les demandes non contraintes - 4min 10s
- ▶ ICP - Le prix moyen - 3min 08s
- ▶ ICP - Le taux d'occupation - 3min 23s
- ▶ ICP - Le RevPAR - 2min 59s
- ▶ ICP - Les montées en charge et pickups - 3min 13s

Module - De la théorie à la pratique



📖 Découvrez les astuces pour que le RM au quotidien ait un impact sur le court, moyen et long terme. Apprenez à éviter les pièges courants pour obtenir un résultat optimal en un claquement de doigts.

🕒 **4 Tutos - 12 minutes**

- ▶ Une approche quotidienne au RM - 3min 54s
- ▶ Valider la disponibilité d'un tarif et non d'un type chambre - 2min 12s
- ▶ Définir votre structure tarifaire - 3min 34s
- ▶ Définir votre prix de vente public - 3min 18s

COLLECTION - COVID-19

Les experts Tutoreca

Module - Covid-19

Un module indispensable pour gagner en efficacité en structurant son travail, ses pensées et ses objectifs. Adieu la procrastination et les voleurs de temps !

5 Tutos - 9 minutes

- COVID-19 et hygiène personnelle - 1min 30s
- COVID-19 et port du masque - 1min 46s
- COVID-19 et désinfection des surfaces critiques - 1min 15s
- COVID-19 et les mesures spécifiques à l'housekeeping - 3min 27s
- COVID-19 et les mesures spécifiques à la réception - 1min 53s

COLLECTION - LA PRÉSENTATION PERSONNELLE

Gaëlle Macé - Spécialiste du management des opérations

Module - La présentation personnelle

La présentation personnelle est essentielle! Apprenez les fondamentaux pour être toujours au top devant vos clients.

1 Tuto - 2 minutes

- La présentation personnelle - 2min 14s