



FORMATION IPMS

ADMINISTRATEUR

PROGRAMME 2023 - TARIF PUBLIC : 4 000 €

1 PROGRAMME

Cette formation permettra au stagiaire de paramétrer et d'utiliser le progiciel afin que lui-même et les utilisateurs puissent traiter de manière approfondie le fonctionnement du département hébergement d'un hôtel ou résidence hôtelière pour la fonction d'agent de réservation, de réceptionniste, de caissier ou de night audit.

Au terme de la formation, le formateur remet à chaque stagiaire différents exercices et tests à effectuer, reprenant les thèmes développés lors de la formation, la correction est réalisée sous contrôle du formateur de manière à vérifier l'assimilation, la compréhension et la mise en pratique des connaissances.

1.1 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Paramétrer le progiciel pour son initialisation
- Administrer le progiciel
- Comprendre les dossiers clients et y recherche des informations
- Modifier des dossier clients
- Saisir des check-in et des check-out
- Créer des dossiers depuis le progiciel
- Gérer les ventes sur place
- Gérer les éléments de facturation
- Editer les documents clients et métiers

1.2 Travaux pratiques

Mise en situation sur le progiciel, échanges sur les pratiques.

1.3 Programme de la formation

1.3.1 Paramétrage du site – Durée 7h

- Paramétrer les hébergements
- Définir les besoins en ménage et restauration
- Définir l'offre en vente additionnel
- Paramétrer les interfaces de ventes.

Travaux pratiques : préparer les listes des besoins à recueillir



1.3.2 Administrer le progiciel – Durée 2h

- Gérer des utilisateurs
- Piloter le reporting

Travaux pratiques : mise en situation de paramétrage

1.3.3 Les dossiers clients – Durée 5h

- Etudier les différents types de dossiers.
- Comprendre le parcours client et identifier les informations importantes.

Exercice : mise en situation, effectuer des recherches dossier clients.

1.3.4 Préparer son planning – Durée 3h30

- Affecter des dossiers à un planning
- Gérer les spécifications clients

Exercice : mise en situation, gérer un planning d'affectation

1.3.5 Parcours du client – Durée 3h30

- Gérer l'arrivée d'un client
- Effectuer les départs des clients

Exercice : mise en situation, simulation d'arrivée départ

1.3.6 Prendre les réservations en direct – Durée 2h

- Présentation du process de vente

Exercice : mise en situation, simulation d'un appel client pour prendre la réservation.

1.3.7 Ventes additionnelles – Durée 2h

- Gérer les ventes directes
- Gérer les ventes indirectes

Exercice : mise en situation, vente de produits.

1.3.8 Les documents - Durée 3h

- Facturer les clients
- Editer des notes
- Editer les documents spécifiques au métier d'hôtelier.

Exercice : mise en situation, éditer les documents liés aux différents process.