HOTELLERIE
Commercialisation

LIEU(X) DE FORMATION
Campus de Bordeaux
10 rue René Cassin
33000 BORDEAUX)

ACCESSIBILITÉ
Le site de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite

RYTHME
Programme complet : 15 jours (105h)
ou possible par **bloc de compétences**

PRÉ-REQUIS
Avoir une connaissance de base du milieu hôtelier

PUBLIC VISÉ
Membre de l'équipe accueil, commercial, communication d'un hôtel
Public en reconversion

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS
Prise de contact téléphonique.
Renseignement et retour du bulletin d'inscription.
Prise de contact par l'école sous 48 heures pour validation de l'inscription.

FORMATION ELIGIBLE AU CPF*
RNCP 41942

TARIF

Formation complète :	3 950 €
Module 1 :	750 €
Module 2 :	850 €
Module 3 :	1 150 €
Module 4 :	850 €
Module 5 :	850 €

DATES
Campus de Bordeaux
- A définir

OBJECTIFS
- Comprendre la structure, le fonctionnement et la coordination des services d'un hôtel afin d'assurer une gestion efficace et une qualité de service optimale.
- Maîtriser les techniques d'accueil, de communication et de gestion administrative pour offrir un service client professionnel et efficace.
- Comprendre l'environnement économique et concurrentiel de l'hôtellerie afin de situer un établissement dans son marché.
- Acquérir les bases économiques nécessaires pour analyser l'activité touristique et comprendre les mécanismes financiers de l'hôtellerie.
- Développer les compétences nécessaires pour promouvoir, vendre et optimiser les produits et services hôteliers.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

MODULE 1. ORGANISATION D'UN HÔTEL (14H)

Objectifs pédagogiques
- Identifier les services d'un hôtel et leurs missions.
- Comprendre les interactions entre les services (hébergement, restauration, housekeeping, maintenance…).
- Lire et analyser un organigramme hôtelier.
- Expliquer les procédures internes essentielles (check-in/out, communication interservices, gestion des stocks).
- Comprendre les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client.
- Appliquer les principes de planification et de coordination opérationnelle.

MODULE 2. SERVICE D'ACCUEIL HÔTELIER (21H)

Objectifs pédagogiques
- Accueillir un client selon les standards hôteliers.
- Réaliser les opérations de check-in et check-out.
- Utiliser un PMS pour gérer réservations, facturations et dossiers clients.
- Gérer les demandes, réclamations et situations délicates.
- Appliquer les règles de confidentialité et de sécurité des données.
- Communiquer efficacement en face-à-face, au téléphone et par écrit.

- Conseiller les clients sur les services internes et les activités touristiques.
- Collaborer efficacement avec les autres services de l'hôtel.

MODULE 3. MARCHÉ DE L'HÔTELLERIE TOURISTIQUE (28H).

Objectifs pédagogiques

- Identifier les segments du marché touristique (loisirs, affaires, luxe, économique…).
- Connaître les acteurs du secteur : OTAs, chaînes, indépendants, agences, offices de tourisme.
- Analyser les comportements et attentes des clientèles.
- Comprendre les tendances actuelles (durabilité, digitalisation, nouvelles expériences).
- Évaluer la concurrence et positionner un établissement.
- Interpréter les indicateurs clés du marché (taux d'occupation, ADR, RevPAR…).

MODULE 4. ÉCONOMIE TOURISTIQUE ET HÔTELIÈRE (21H)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les notions fondamentales de l'économie du tourisme.
- Identifier les facteurs influençant l'offre et la demande touristique.
- Analyser l'impact économique du tourisme sur un territoire.
- Comprendre les modèles économiques des établissements hôteliers.
- Lire et interpréter les documents financiers (compte de résultat, budget, tableau de bord).
- Calculer et analyser les indicateurs de performance (RevPAR, GOPPAR…).
- Comprendre les stratégies de gestion des coûts et d'optimisation des revenus.

MODULE 5. COMMERCIALISATION EN HÔTELLERIE (21H)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes du marketing hôtelier (segmentation, ciblage, positionnement).
- Identifier les canaux de distribution (direct, OTAs, GDS, réseaux sociaux…).
- Élaborer une offre commerciale adaptée aux besoins des clients.
- Mettre en œuvre des techniques de vente et de négociation.
- Utiliser les outils de yield management pour optimiser les prix.
- Concevoir des actions de communication et de promotion.
- Analyser les résultats commerciaux et ajuster la stratégie.

HOTELLERIE
Commercialisation

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

- Exposés et exercices d'application
- Démonstrations des gestes professionnels
- Formation-action
- Analyse critique des productions

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

- Evaluation formative des productions réalisées en cours et en fin de formation
- Évaluation sommative en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de stage
- Attestation de participation FERRANDI Paris délivrée à la fin du stage

LES RÉSULTATS OBTENUS

95,8%

Taux de satisfaction globale des stagiaires Campus de Bordeaux en Formation Continue en 2025 (Très satisfait/ Satisfait)

CONTACT CAMPUS DE BORDEAUX

Iago ADAM

Chargé de développement commercial

05 57 25 40 72

iago.adam@formation-lac.com

Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.

Date de mise à jour : 20/01/2026