



Présentiel

# Night Auditor : Optimiser son rôle

## LE RECEPTIONNISTE DE NUIT ET SES RESPONSABILITES

- Les responsabilités vis-à-vis de l'équipe
- Les responsabilités vis-à-vis des clients
- Les responsabilités vis-à-vis de l'entreprise

## L'AUTONOMIE, UNE SITUATION QUALIFIANTE

- Savoir agir seul Les moyens à disposition
- Les pistes de ventes
- L'organisation personnelle
- Les pistes de progression personnelle au sien de son équipe
- La communication sur son service, pour les autres services

## LA SECURITE

- Les biens et les personnes
- La gestion des conflits

## L'INTEGRATION AU SEIN DE L'EQUIPE DE RECEPTION

- Les souhaits, les besoins (la reconnaissance respective des collaborateurs dans les équipes)
- Développement de l'interdépendance dans l'équipe
- Son savoir faire ou comment le transmettre

## OBJECTIFS

Prendre conscience de l'importance du poste de nuit  
Optimiser son rôle au sein de l'équipe de réception

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## PUBLIC

Réceptionniste de Nuit

## METHODES PEDAGOGIQUES

### AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

### PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives  
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)  
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

### APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail  
Suivi post-formation

## RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

## EVALUATION

### Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

### Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.  
Synthèse fin de stage du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Attestation de présence

## MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

## Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...