



## Objectifs :

Connaître les bases de l'hôtellerie pour :

- Favoriser les relations avec la hiérarchie et les collègues de travail,
- Satisfaire une clientèle exigeante,
- Respecter les procédures,
- Gagner en confiance en soi,
- S'épanouir dans son travail.

## Contenu :

Présentation des différents types d'hébergement : Palaces, hôtels, pensions de famille, maisons d'hôtes, auberges de jeunesse, gîtes, motels, bed & breakfast, campings. Les appellations locales : petite hôtellerie, hôtellerie de luxe, pensions de famille et leurs spécificités et leur classification.

Présentation des métiers de l'hôtellerie par département : restauration, hébergement, activités, maintenance, administration, relations clientèle.

Description des postes à l'aide de fiches-métiers, jeux de rôles et organigrammes.

La clientèle : Les différentes nationalités et leurs particularités. Les attentes et les exigences. Les motifs de séjour

Le fonctionnement d'un hôtel : La présentation. Le comportement. Le langage hôtelier

## Moyens pédagogiques :

Jeux de rôles, photos, références cinématographiques, visite d'un hôtel.

## Evaluation / Attestation / Certification :

Création et présentation orale d'une structure hôtelière virtuelle par le stagiaire qui permet de vérifier si le stagiaire a compris la formation et s'il a acquis de la confiance en lui.

Attestation de formation

**Contexte** : Personnes n'ayant pas ou peu l'habitude de voyager, cette formation a pour but de faciliter leur adaptation professionnelle dans une structure hôtelière.

**Durée** : 25 h

**Public** : Futur personnel de l'hôtellerie (et par extension tous secteurs en relations avec les touristes) et particulier désireux d'ouvrir sa propre structure hôtelière.

**Prérequis** : Aucun

**Renseignements** :

87.23.06.06/ 40.43.73.88  
[commercial@tfsf.pf](mailto:commercial@tfsf.pf)

**Préinscription** :

[www.tahitiflightsservices.com](http://www.tahitiflightsservices.com)

**PRENEZ VOTRE  
ENVOL AVEC TFSF !**