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
Tourner 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

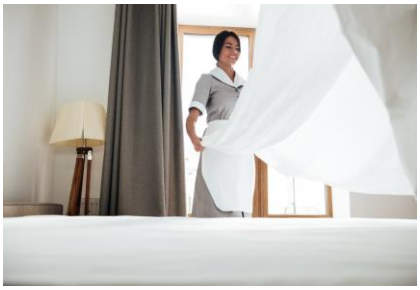
Boîte à outils:
Feuille de briefing - Réception

tutotel

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

tutotel

COLLECTION - MANAGEMENT & LEADERSHIP

Patrick Collignon - Expert en ressources humaines

Module - L'efficience 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

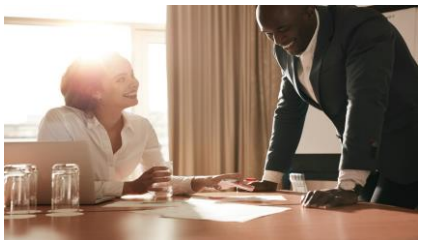
Patrick vous présente sans détour les clés de la communication, des préférences cérébrales et de l'intelligence relationnelle. Apprenez également comment offrir et recevoir un cadeau appelé « feedback ».

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
Accueillir un feedback négatif en 8 étapes
Le modèle DESC pour offrir un feedback constructif

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
Déminer les conflits - 4min 09s
Astuces pour améliorer la cohésion d'équipe - 4min 44s

Boîte à outils:
Les 4 styles de leadership pour devenir un manager-coach
Déléguer tout en motivant
Le calendrier des entretiens de performances
La méthode S.T.A.R. pour les interviews

https://tutoreca.fr/wp-content/uploads/2021/05/Les-4-styles-de-leadership-pour-devenir-un-manager-coach-Tutoreca.png

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

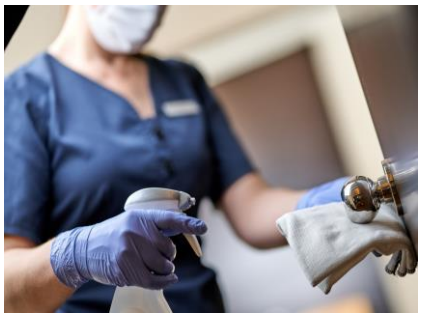
Une approche quotidienne au RM - 3min 54s
Valider la disponibilité d'un tarif et non d'un type chambre - 2min 12s
Définir votre structure tarifaire - 3min 34s
Définir votre prix de vente public - 3min 18s

tutotel

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