

# OPÉRA PMS - Hôtellerie



## Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de:

- Créer des réservations individuelles et groupes, gérer les cardex.
- Effectuer les tâches de check-in, check out, les tâches de gouvernante.
- Effectuer les opérations de facturation.
- Effectuer les attributions de chambre avant et après le check-in.
- Gérer des no-shows.
- Clôturer une fin de journée et faire les opérations de caisse.
- Trouver les rapports utiles à l'exploitation de l'hôtel.



## Public concerné

Public : Gérant (e), Directeur (rice) Adjoint(e), Responsable d'hébergement, Réceptionniste, tout(e) collaborateur(rice) dont le poste nécessite l'utilisation du PMS OPÉRA.

Pré requis : lecture, écriture, aisance avec l'outil informatique, compréhension du français.



## Programme

### Piloter les aspects fonctionnels : jour 1 matin

- Créer des réservations : jour 1 matin
- Création d'un cardex, prises de réservations, enregistrements des arrivées et des départs : individuels, sociétés.
- Plan des chambres, tableaux de bord, les rapports.
- Gestion des comptes clients, facturer et encaisser, opération de caisse (contrôle, changement de shift).

### Les blocs, les groupes : jour 1 après midi

- Saisie d'un bloc, d'un groupe, gestion de son séjour
- Gestion des disponibilités, gestion des tarifs (création tarif spécifique, rattachement de tarif au carde).
- Les PM.

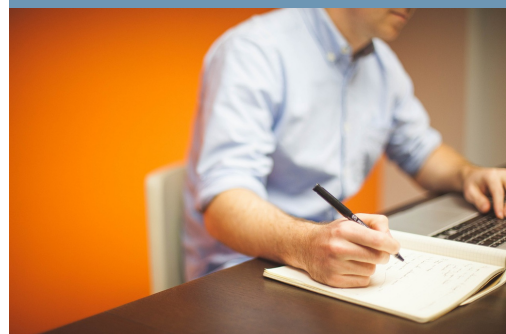
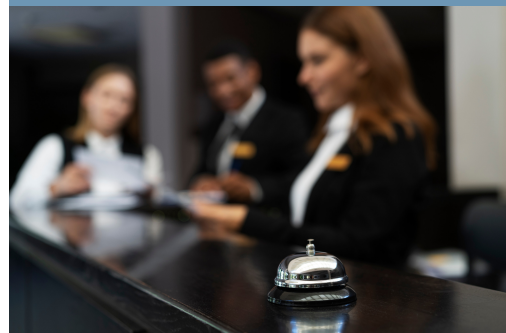
### Opération de caisse et clôture : matin jour 2

- Les opérations de caisse, changement de shift, clôturer sa journée
- Éditer les rapports,
- Gestion des chambres, les rapports gouvernante.

### Pratique : après midi jour 2

- Saisies de réservation et pratique pour ancrer les acquis.
- Les activités pédagogiques sont construites en fonction de votre environnement.

Il est important d'avoir les outils informatiques fonctionnels avec OPÉRA déjà en place.





# Méthodes pédagogiques

Apport théorique, partages expérience travail en groupe, restitution

Supports & méthodes utilisés : Support de cours, méthodes actives, expositives, démonstratives, interrogatives.

Salle de formation, vidéo projecteur, Ordinateur, Mur collaboratif, activités de groupe et ateliers de mises en situation.



## Suivi et évaluation

Évaluation des connaissances en début de formation.

Évaluation finale d'acquisition de compétences.

Évaluation de la formation par les participants, feedback.

Remise d'un certificat de réalisation (attestation de fin de formation).

Livrable: Synthèse de la formation en PDF.

Suivi à 4/5 mois.



## Modalités pédagogiques

Formation de deux (2) jours (14 heures).

Intra et inter entreprises en présentiel, possibilité de digitaliser cette formation.

De 5 à 10 personnes maximum.



## Accessibilité

En cas de besoin pour un stagiaire, l'organisme de formation étudiera la possibilité de répondre au public en situation de handicap soit en proposant une formation adaptée ou en redirigeant vers un organisme adapté.



## Les formateurs

Les formateurs sont des experts dans les domaines sur lesquels ils interviennent. Leurs qualités pédagogiques et leurs technicités vous permettront d'acquérir les compétences visées dans cette formation.



## Tarifs et financements

Tarif par personne : 720€

Cette formation peut être prise en charge par votre OPCO.

Organisme **certifié QUALIOPI** pour ses actions de formation.



## Contacts

**SVH Management**, Organisme de formation à Paris (75001).

07 67 31 47 55 / [contact@svhmanagement.fr](mailto:contact@svhmanagement.fr)

*Hôtelier & Formateur passionné.*

