

## FICHE PROGRAMMATION

### AMELIORER LES PERFORMANCES DE SON HOTEL AVEC SON PMS (PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM) OPERA

#### Public

Toute personne en charge d'accueil téléphonique et/ou physique

#### Prérequis

Savoir utiliser un ordinateur.

#### Objectifs pédagogiques

- Réaliser les tâches quotidiennes sur le système.
- Mettre en pratique les fonctionnalités du logiciel
- Structurer ses connaissances dans le but de mettre en place de nouveaux comportements visant l'amélioration des performances de son hôtel.
- Découvrir de nouvelles fonctionnalités du logiciel.

#### Contenu

##### *Le fichier Client*

Importance du fichier

La fiche client : Création modification, fusion

La fiche Société, Agence

##### *La Réservation*

Les étapes d'une prise de réservation : Code Prix, Attribution Chambre, Annulation et confirmation

##### *Le Check In*

Imprimer les cartes d'enregistrement

Maîtriser toutes les étapes du check in

Compléter les champs de la fiche de réservation

Effectuer un walk in

##### *Le Check out & la facturation*

Rechercher une facture

Compléter toutes les étapes du check out

Distinguer les moyens de paiements

Ordonner les documents issus du PMS

##### *Le séjour du client*

Effectuer des délogements

Envoyer des messages au client ou à ses collègues via le PMS

Savoir éditer des rapports

##### *Les fonctions Housekeeping*

Savoir communiquer les chambres à faire par les femmes de chambre

Initiation aux fonctions Housekeeping

##### *Formation perfectionnement : Les rapports*

Savoir imprimer les rapports en utilisant les filtres

Maîtriser toutes les étapes de la création d'un rapport

Savoir utiliser les rapports d'urgence et de clôture

##### *Formation perfectionnement : Le Contrôle*

Savoir détecter des erreurs ou des malversations

Maîtriser les accès au logiciel

*Formation perfectionnement : Options diverses*

Découverte du Back Office du Logiciel



Comprendre le fonctionnement du PMS en lien avec les autres interfaces



Initiation aux fonctions comptables

---

Retrouvez toute l'offre de services CCI sur le site [www.cci.nc](http://www.cci.nc) 

**Contact :** Province Sud  
Province Nord

 24 31 35  
 42 68 20

 [entreprises@cci.nc](mailto:entreprises@cci.nc)  
 [formation-nord@cci.nc](mailto:formation-nord@cci.nc)