

<b>Contenus</b>	<b>Jeudi 8h30 à 10h30</b>
<p><b><u>PRÉPARATION TP LONGS</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Découverte page Pdej TP long</li> <li>Explication des contenus</li> <li>Questions ouvertes à l'écrit</li> </ol>	<p><i>Dates susceptibles d'être modifiées</i></p> <p>23/9</p>
<p><b><u>PRÉPARATION AUX ATELIERS</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Théorie sur la conduite de réunion/briefing</li> <li>Théorie sur la négociation</li> <li>Gestion des réclamations et litiges</li> <li>Conduite d'entretien pour un recrutement</li> <li>Théorie sur la formation</li> </ol>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">11/11 ferié</div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><b>25/11</b></p> <p><b><u>SEMAINE RESPONSABILITÉ / DECO FLORALE</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Consignes, objectifs de la semaine en responsabilité en réception</li> <li>TP déplacé avec un fleuriste</li> </ol> </div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><b>2/12 Cours déplacés Exphotel</b></p> </div>	
<p><b><u>CONCEPTS ET SERVICES</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Définition de l'hébergement</li> <li>Évolution historique</li> <li>Grands groupes</li> <li>Les différents concepts et leurs caractéristiques dont hôtel... / SPA et résidences séniors (EHPAD, maison de retraite)</li> </ol>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><b>6/1 BTS écrit blanc de 8h30 à 10h30</b></p> </div>	
<p><b><u>PRODUCTION DE SERVICE,</u></b></p> <p>=&gt; Veiller à différencier selon le concept, la gamme, la polyvalence demandée ou non</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Techniques d'accueil des clients en front office (en hôtellerie, SPA, résidences séniors) dont accueils différenciés, emergency, nouvelles tendances dans les services (e conciergerie, conciergerie privée, d'entreprise, room service livraison extérieure...)</li> <li>Techniques de facturation/caisse et du back-office (dont débiteur, change)</li> </ol>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><b>10/3 BTS écrit blanc de 10h30 à 12h30</b></p> </div>	
<p><b><u>POLITIQUE COMMERCIALE</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Segmentation de la clientèle</li> <li>Prescripteurs et intermédiaires</li> <li>Contrats d'hébergement</li> </ol>	
<p><b><u>RÉVISIONS</u></b></p>	