

# Oracle Opera Cloud Front Office

## Présentation Envergure

Depuis 1987 Envergure, favorise l'épanouissement professionnel de chacun, en accompagnant les différentes phases de transitions, d'évolution de nos candidats par le biais de nos solutions faites sur mesure, en revendiquant le Travail pour Tous.

Filiale du Groupe Actual, nous pensons que le travail est une force pour tous. Notre devise « Construisons ensemble votre travail » reflète notre vision selon laquelle la valeur travail est indissociable d'un engagement humaniste.

Convaincus de l'utilité de notre action, nous accompagnons les hommes et les femmes pour qu'ils se réalisent dans le travail. Guidés par un esprit entrepreneurial et militant, nous mettons tout en œuvre pour réussir la rencontre entre les candidats et les entreprises.

## Objectifs

- Répondre aux besoins des clients haut de gamme en utilisant efficacement les outils d'Opera Cloud pour personnaliser les services.
- Gérer l'ensemble des opérations hôtelières de luxe : réservations, facturations, services personnalisés, coordination inter-départementale.
- Améliorer les performances opérationnelles et l'expérience client, notamment via une utilisation avancée des fonctionnalités de reporting et d'analyse.
- Gérer les surclassements, promotions, packages et événements avec précision.
- Exploiter les fonctionnalités d'intégration (CRM, Channel Manager) pour une gestion optimale.

## Contenu pédagogique

### POUR LES RÉCEPTIONNISTES ET AGENTS DE RÉSERVATION :

#### Maîtriser les fonctions de base :

- Gérer les réservations individuelles et de groupe, en appliquant les plans tarifaires et offres spéciales.
- Créer et mettre à jour les profils des clients, incluant les préférences VIP et historiques de séjours.

#### Gérer les opérations de Front Office :

- Effectuer les check-in/check-out tout en respectant les standards de l'hôtellerie de luxe.
- Assurer une gestion fluide des paiements, annulations, et ajustements de facturation.

#### Personnaliser l'expérience client :

- Configurer et appliquer des préférences spécifiques (surclassements, demandes particulières).
- Répondre rapidement et efficacement aux besoins et attentes des clients de luxe.

### POUR LES MANAGERS ET PERSONNEL DE SERVICE :

#### Optimiser les flux opérationnels :

- Intégrer les commandes et services dans le processus global de facturation client.
- Gérer les événements spéciaux en collaboration avec le département des réservations.

**POUR LES MANAGERS FRONT OFFICE ET COORDINATEURS OPÉRATIONNELS :****Analyser les performances opérationnelles :**

- Exploiter les outils de reporting pour suivre les indicateurs clés (taux d'occupation, revenus par chambre, satisfaction client).
- Identifier et mettre en œuvre des opportunités d'amélioration dans les flux de travail.

**Coordonner les événements et séjours VIP :**

- Planifier et exécuter des opérations complexes, telles que les mariages, conférences et séjours personnalisés.
- Gérer les demandes spéciales et les attentes des clients en collaboration avec les différents départements.

**MAÎTRISE DES FONCTIONS DE BASE POUR LE FRONT OFFICE ET LES RÉSERVATIONS****Introduction à Oracle Opera Cloud**

- Aperçu général et spécificités pour l'hôtellerie de luxe.
- Navigation dans l'interface : vue d'ensemble des modules principaux.

**Gestion des profils clients et entreprises**

- Création et gestion des profils individuels et entreprises.
- Ajout de préférences et d'historique des séjours.
- Segmentation et gestion des VIP.

**Gestion des réservations**

- Processus de réservation individuelle et de groupe.
- Application des plans tarifaires et promotions spécifiques.
- Gestion des blocages de chambres pour des événements ou VIP.

**Exercice pratique**

- Simulation de la création d'une réservation VIP avec des préférences personnalisées.

**OPÉRATIONS JOURNALIÈRES ET COORDINATION ENTRE DÉPARTEMENTS****Check-in et Check-out personnalisés**

- Processus d'enregistrement et de départ.
- Gestion des préférences spécifiques (allergies, services demandés).
- Gestion des surclassements et des offres spéciales pour les clients de luxe.

**Gestion des paiements et des factures**

- Facturation multi-chambres, comptes entreprise, et tiers.
- Gestion des paiements différés et des ajustements.
- Impression et personnalisation des factures pour les clients VIP.

**Coordination avec le département F&B et service**

- Gestion des demandes spéciales (room service, repas spéciaux).
- Liaison avec les équipes F&B pour les commandes et les factures.
- Intégration des demandes clients dans les flux de travail.

**Exercice pratique interdépartemental**

- Simulation d'un cycle complet incluant réservation, check-in, ajout de services F&B, paiement et check-out.

**OUTILS AVANCÉS ET GESTION DES OPÉRATIONS DANS UN CONTEXTE DE LUXE****Optimisation des performances avec Opera Cloud**

- Analyse des données clients pour améliorer l'expérience.
- Utilisation des rapports pour le management (taux d'occupation, revenus).
- Gestion des commentaires et retours des clients VIP.

**Opérations en cas d'événements spéciaux**

- Gestion des réservations pour des mariages, conférences et autres événements.
- Coordination entre les départements pour garantir la fluidité.

**Fonctionnalités avancées pour le service de luxe**

- Utilisation d'outils pour personnaliser les séjours (offres sur mesure).
- Gestion des packages haut de gamme (spa, excursions, services privés).
- Coordination avec les systèmes tiers (channel managers, CRM).

### Exercice de synthèse

- Mise en situation complète : accueil d'un groupe VIP avec gestion personnalisée.

### Conclusion et évaluation

- Questions/réponses pour clarifier les aspects techniques.
- Évaluation des compétences par QCM

## Présentation du / des métiers visés

des métiers de la réception dans un hôtel, ceux qui sont en contact direct avec les clients à l'arrivée, au départ et pendant le séjour :

- **Réceptionniste / Agent de réception** : accueille les clients, effectue les check-in et check-out, répond aux demandes et informations.
- **Chef de réception / Responsable de réception** : supervise l'équipe de réception, gère les réservations et s'assure de la satisfaction des clients.
- **Night auditor / Réceptionniste de nuit** : gère la réception la nuit, effectue la comptabilité et prépare les rapports financiers.
- **Concierge** : aide les clients pour les activités, les réservations de restaurants, taxis ou excursions.
- **Voiturier / Bagagiste** : accueille les clients à l'entrée, prend en charge les bagages et aide au stationnement des véhicules.
- **Guest relation officer / Chargé de relation client** : veille à l'expérience client, traite les réclamations et s'assure de la fidélisation

## Public cible

Salariés permanents des hôtels 4\*, 5\* et palaces

## Durée

La prestation dure 21 heures

## Moyens pédagogiques

- Projecteurs, ordinateurs connectés à un réseau dédié pour accéder à la plateforme de démonstration.
- Sessions organisées sur une version d'entraînement de l'outil pour permettre une pratique libre.
- Diaporamas (slides) expliquant les concepts, processus, et fonctionnalités d'Oracle Opera Cloud.
- Guides et fiches pratiques résumant les étapes clés pour chaque tâche (réservation, check-in/check-out, rapports, etc.).
- Études de cas réels tirés de l'expérience des participants pour contextualiser les apprentissages.

## Modalités Techniques

- Espace de formation(salles et bureaux)
- Vidéoprojecteur

---

## Profil des intervenants

- Formateur professionnel issu du milieu de l'hôtellerie/restauration de luxe

---

## Modalités d'évaluation

- Quiz interactifs à la fin de chaque module
- Exercices pratiques individuels
- QCM de validation finale
- Certificat de formation délivrée pour les apprenants ayant validé les compétences clés

---

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Contactez notre Référent PSH pour les besoins d'aménagement de la formation et de la certification : [referent.handicap@envergure.eu](mailto:referent.handicap@envergure.eu)

---

## Tarifs

**3480 €**

---

## Lieux de formation

Envergure Paris 11 - 134 rue Saint Maur 75011 Paris

---

## Contact

[cedric.gaudard@actualgroup.com](mailto:cedric.gaudard@actualgroup.com)

**07.56.18.16.23**

[alexis.boismard@actualgroup.com](mailto:alexis.boismard@actualgroup.com)

**06.80.23.63.24**