



2022

CATALOGUE DE FORMATION

FORMATIONS EN E-TOURISME & E-DISTRIBUTION HOTELIERE

Organisme de Formation n° : 75 17 02792 17

Version du 23/06/2022

www.squilik.fr

EDITO

Squilik, agence conseil en marketing et distribution hôtelière, est une entreprise à taille humaine, au service de la performance de votre établissement.

L'agence commercialise des logiciels "métiers" en e-distribution hôtelière dédiées aux professionnels du tourisme et de l'hôtellerie (hôtels, gîtes, chambres d'hôtes et résidences de vacances). L'entreprise accompagne les professionnels du tourisme et de l'hôtellerie dans la mise en place **des outils de gestion et de commercialisation de leur établissement par internet**, tels que : **Channel Manager, Moteur de Réservation et PMS**.

Nous vous apportons notre conseil métier et technique ainsi que notre accompagnement pour la construction d'une stratégie digitale efficace et personnalisée.

Squilik intervient sur tout le cycle du projet, depuis la réflexion stratégique jusqu'au déploiement.

Squilik a développé un pôle de compétence dédié à la **formation et au transfert de compétence**, afin d'accompagner les hôteliers et leurs salariés dans leur montée en compétence, jusqu'à la totale maîtrise des outils d'**e-distribution hôtelière**.



NOS FORMATEURS



Alexa DEBORDE

Alexa occupe la fonction de Responsable du Service Client.

Titulaire d'un Master en Management des Activités Hôtelières et Touristiques de l'Université de La Rochelle, Alexa est en charge de la mise en place de nos applications auprès de nos clients hôteliers. Elle s'occupe également de la partie après-vente pour répondre aux demandes des clients.

Clément NADEAU

Clément occupe les fonctions de Chef de Projet pour le développement des applicatifs web et de l'e-distribution.

Titulaire d'une Licence en Informatique Répartie & Mobile de l'Université de La Rochelle, Clément est en charge du déploiement de nos applications, Channel Manager, Moteur de Réservations et PMS. Il accompagne également les clients pour la mise en place de création de sites internet.



Maximilien TANTIN

Maximilien occupe les fonctions de Responsable Technique et du développement des applicatifs ERP.

Titulaire d'une Licence en Informatique Répartie & Mobile de l'Université de La Rochelle, Maximilien est en charge de la mise en place technique des applicatifs web et logiciel. Il intervient aussi dans le développement des outils internes et du logiciel de gestion commerçants.



MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités d'accès

L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du stagiaire avec l'accord de son employeur. Nos formations sont dispensées en présentiel (dans nos locaux ou dans vos locaux) ou en distanciel via nos classes virtuelles en ligne.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Squilik met en place des mesures afin d'adapter les moyens de la prestation. Le stagiaire en situation de handicap doit contacter le référent handicap pour étudier ensemble la faisabilité du projet pédagogique : contact@squilik.fr

Les locaux et salles de formation de Squilik sont adaptés aux personnes à mobilité réduite pour d'éventuels rendez-vous physiques avec l'équipe pédagogique ou le service administratif.

Délais d'accès

Après la réception de votre demande, nous vous proposerons plusieurs dates pour votre session de formation, selon votre besoin. Nous avons la capacité de réaliser votre formation dans un délai maximal d'un mois.

Modalités de financement

Nous vous précisons lors de nos échanges téléphoniques les sources de financement possibles.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Notre approche pédagogique repose sur 3 étapes essentielles à la réussite de votre parcours de formation :

Avant la session de formation

- Entretien préalable avec chaque stagiaire, [questionnaire pré-stage](#) : formation initiale, fonction exercée à l'hôtel et recueil des besoins en formation
- Elaboration du [plan de formation](#) et du [programme de formation](#) en tenant compte des besoins en formation et des attentes des stagiaires
- Elaboration des [outils pédagogiques](#) en tenant compte de la configuration et des caractéristiques des établissements présents lors de la formation

Pendant la session de formation

- [Ateliers de simulation](#) des situations vécues dans le cadre de l'exercice de la fonction des stagiaires
- [Adaptation du plan de formation](#) selon les besoins formulés par les stagiaires
- [Mise en situation](#) et pratique à tour de rôle des modes opératoires acquis en formation, appliquée au mode opératoire de l'établissement de chaque stagiaire

Après la session de formation

- [Remplissage du questionnaire](#) d'auto-évaluation en fin de session de formation
- [Rappel des modalités](#) de suivi dans le cadre de la téléassistance
- Obtention de l'attestation de fin de formation

E-DISTRIBUTION HOTELIERE ET REVENUE MANAGEMENT

INFORMATIONS

Durée

1 ou 2 jours (7h / jour)

Présentation

À l'ère du client hyperconnecté, des segments clients aux profils de consommateurs hétérogènes et des canaux de distribution variés, le recours à des outils d'aide à la prise de décision en matière de stratégie tarifaire à adopter devient une nécessité impérieuse dans le secteur de l'hôtellerie.

Cette session de formation rappelle les fondamentaux du Revenue Management et les meilleures pratiques en matière de tarification distribuée pour l'optimisation du RevPAR, du Taux d'Occupation, et par conséquent du Chiffre d'Affaires d'un établissement hôtelier.

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Connaître le profil de vos clients, les cibler et anticiper les demandes de réservation
- Appliquer une tarification distribuée en fonction des données calendaires de votre destination
- Comprendre, exploiter et optimiser les indicateurs de performance
- Mettre en place un processus de veille tarifaire

Tarifs

Tarif inter-entreprises : 1 050,00€ HT/ Jour (7h)

Tarif intra-entreprise : 900,00€ HT/ Jour (7h)

Tarif télé-formation : 840,00€ HT/Jour (7h)

Les tarifs ci-dessus comprennent la formation pour un seul stagiaire. Le coût par stagiaire supplémentaire est de 215,00€ HT/jour.

Tarifs hors frais de vie, facturés sur justificatifs (hôtel + repas + frais de déplacement).

Délai d'accès

Date de formation au plus tard un mois après la date de votre demande.

Prérequis

Première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie en marketing/vente. La vérification des prérequis sera effectuée via un questionnaire avant la session de formation.

Public

Propriétaire et/ou directeur d'hôtel, responsable de réception, réceptionniste, veilleur de nuit.

Accessibilité

Cette formation présente toutes les conditions nécessaires pour l'accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

Formateurs

La formation sera assurée par Clément Nadeau et/ou Alexa Deborde.

Méthodes d'évaluation

A la fin de la formation, un questionnaire d'auto-évaluation des connaissances est remis au stagiaire. Le stagiaire va pouvoir apprécier l'atteinte des différents objectifs de la formation. Les connaissances et compétences sont évaluées selon 3 critères : acquis, en cours d'acquisition, non acquis. A l'issue de la formation une attestation de fin de formation vous sera délivrée.

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant la formation
- La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et de mises en pratique basées sur des exercices et des cas concrets pour faciliter la compréhension des stagiaires

PLAN DE FORMATION

Le marché de l'Hôtellerie en France

- Repères statistiques et chiffres de l'hôtellerie en France
- Qui sont les segments clients de l'hôtellerie ?
- Focus sur les clientèles affaires, clientèles du tourisme d'agrément, clientèles du tourisme de santé, groupes, etc...
- Décryptage du comportement du consommateur

Canaux de distribution de l'offre hôtelière

- GDS, IDS, Tour Operators, grossistes, agences de voyages offline
- Agences de Voyages par Internet (OTA's)
- Comités d'entreprises et Clubs seniors
- Entreprises, via les offres corporate (offres séjours affaires/soirées étape)
- Site Internet : comment tirer parti de son site internet et du moteur de réservation direct
- Page Facebook : comment construire sa visibilité et fédérer une communauté autour de sa page Facebook

Maîtriser sa distribution

- Intégrer la variation de la demande et le facteur de saisonnalité dans la construction de sa grille tarifaire
- Comment garder la maîtrise sur la négociation de son offre corporate et des allotements affectés aux OTA's.

Le Yield management

- Historique de l'e-distribution hôtelière, outils et méthodes, définitions, et glossaire du Revenue Management
- Rappel des indicateurs de performance principaux (TO, RevPAR, BAR, Pick-up...)
- Apprendre à articuler les 3 phases du Yield management : analyse, prévision et recommandation tarifaire
- Comment construire des classes tarifaires ciblées pour chaque micromarché (classe Yield) pour optimiser son RevPAR.
- Décryptage de l'approche Open Pricing.

Bâtir une tarification distribuée

- Segmentation et analyse des segments clients
- Identification et anticipation des attentes des clients pour délivrer le bon prix au bon moment et à la bonne cible
- Exploitation de l'historique de fréquentation issue de son PMS et/ou RMS pour avoir une bonne lisibilité de ses pick-up périodiques et induire la bonne recommandation tarifaire à appliquer en conséquence

Diversifier son e-distribution

- Allocation des chambres et tarification par canal de distribution : réservations directes, OTA, TO, grossistes, clients 'Corporate' directs etc...
- Tenir compte des données calendaires (vacances, week-end, ponts, événements de type congrès, spectacle, sport et festivals) dans la mise en place de sa politique tarifaire appliquée aux différents segments

OPTIMISER LA GESTION DE SON ETABLISSEMENT HOTELIER AVEC UN PMS

INFORMATIONS

Durée

1 ou 2 jours (7h / jour)

Présentation

Votre PMS (Property Management System) est votre logiciel hôtelier principal, vous permettant d'exploiter efficacement votre hôtel.

Cette formation vous permettra de tirer parti du potentiel de votre PMS et des fonctionnalités avancées qui vous permettront de garder la maîtrise de l'exploitation de votre hôtel et d'avoir une vision globale de vos flux de réservations, depuis l'enregistrement de la réservation, jusqu'au check-out du client.

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Gérer votre planning : consultation et création de réservations
- Gérer la réception : arrivées, départs, facturation, encaissements
- Gérer l'état de vos chambres (ménage) : visualisation en temps réel, planning, incidents
- Modifier votre grille tarifaire et tarifs par périodes
- Consulter, analyser et exporter vos statistiques et données comptable

Tarifs

Tarif inter-entreprises : 1 050,00€ HT/ Jour (7h)

Tarif intra-entreprise : 900,00€ HT/ Jour (7h)

Tarif télé-formation : 840,00€ HT/Jour (7h)

Les tarifs ci-dessus comprennent la formation pour un seul stagiaire. Le coût par stagiaire supplémentaire est de 215,00€ HT/jour.

Tarifs hors frais de vie, facturés sur justificatifs (hôtel + repas + frais de déplacement)

Délais d'accès

Date de formation au plus tard un mois après la date de votre demande.

Prérequis

Première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie en marketing/vente. La vérification des prérequis sera effectuée via un questionnaire avant la session de formation.

Public

Propriétaire et/ou directeur d'hôtel, responsable de réception, réceptionniste, veilleur de nuit.

Accessibilité

Cette formation présente toutes les conditions nécessaires pour l'accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

Formateurs

La formation sera assurée par Clément Nadeau et/ou Alexa Deborde.

Méthodes d'évaluation

A la fin de la formation, un questionnaire d'auto-évaluation des connaissances est remis au stagiaire. Le stagiaire va pouvoir apprécier l'atteinte des différents objectifs de la formation. Les connaissances et compétences sont évaluées selon 3 critères : acquis, en cours d'acquisition, non acquis. A l'issue de la formation une attestation de la fin de formation vous sera délivrée.

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant la formation
- La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et de mises en pratique basées sur des exercices et des cas concrets pour faciliter la compréhension des stagiaires

PLAN DE FORMATION

A propos de la distribution hôtelière

- Schéma de distribution (source des réservations), outils (hôtel, OTA, site internet, channel manager, moteur de réservation, PMS, etc...)
- Le rôle du PMS et sa liaison avec les autres outils hôteliers (channel manager, moteur de réservation, e-réputation, yield management)

Configuration générale

- Gestion de vos types de chambres et numéros de chambres
- Gestion de vos régimes (lignes tarifaires) et règles automatiques
- Personnalisation des listes déroulantes (provenance des clients, groupes de clients, origines de réservation)
- Gestion des articles et catégories d'articles
- Paramétrage de packages
- Personnalisation de modèles d'email transactionnels (confirmation réservation, pré-séjour, post-séjour, demande d'arrhes)
- Gestion des utilisateurs et droits

Gestion de votre planning

- Déplacement sur le planning
- Prendre et confirmer une réservation, gestion des arrhes, check-in et check-out
- Ajouter des extras à une réservation
- Fiche d'accueil et rooming list

Facturation et encaissements

- Facturer un client
- Visualiser les factures et les débiteurs
- Ventilation et fusion de factures
- Générer des factures d'avoir

Ménage

- Consulter l'état de vos chambres, imprimer le planning
- Gestion de l'état des chambres et des incidents
- Modifier l'état des chambres

Gestion des clients (cardex)

- Recherche et consultation d'une fiche client
- Création de fiches clients
- Fusion des fiches clients
- Export de la base clients

Gestion tarifaire

- Création de grilles et périodes tarifaires
- Edition de vos tarifs
- Mise en place de restrictions

Comptabilité

- Exploitation des rapports disponibles (CA, TVA, extras, encaissements, etc.)
- Exportation du FEC (Fichier d'Export Comptable) pour l'import dans votre logiciel comptable

Statistiques

- Statistiques hôtel
- Statistiques clients
- Statistiques articles
- Chiffre d'affaires

TIRER PARTI DU CHANNEL MANAGER ET DU MOTEUR DE RESERVATION

INFORMATIONS

Durée

1 jour (7 heures)

Présentation

Le Channel Manager et le Moteur de Réservation sont des outils indispensables pour votre e-distribution. Le Channel Manager vous permet de gérer l'ensemble de vos canaux de vente en un clic, depuis un seul planning. Le moteur de réservation vous permet de développer vos ventes en direct, depuis votre site internet. Cette formation vous permettra d'utiliser efficacement votre Channel Manager et Moteur de Réservation.

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Consulter les réservations issues de tous vos canaux
- Créer des offres promotionnelles
- Augmenter le volume de vos réservations directes
- Suivre les tarifs pratiqués par vos concurrents
- Analyser et optimiser les statistiques de votre établissement

Tarifs

Tarif inter-entreprises : 1 050,00€ HT/ Jour (7h)

Tarif intra-entreprise : 900,00€ HT/ Jour (7h)

Tarif télé-formation : 840,00€ HT/Jour (7h)

Les tarifs ci-dessus comprennent la formation pour un seul stagiaire. Le coût par stagiaire supplémentaire est de 215,00€ HT/jour.

Tarifs hors frais de vie, facturés sur justificatifs (hôtel + repas + frais de déplacement)

Délais d'accès

Date de formation au plus tard un mois après la date de votre demande.

Prérequis

Première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie en marketing/vente.

La vérification des prérequis sera effectuée via un questionnaire avant la session de formation.

Public

Propriétaire et/ou directeur d'hôtel, responsable de réception, réceptionniste, veilleur de nuit.

Accessibilité

Cette formation présente toutes les conditions nécessaires pour l'accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

Formateurs

La formation sera assurée par Clément Nadeau et/ou Alexa Deborde.

Méthodes d'évaluation

A la fin de la formation, un questionnaire d'auto-évaluation des connaissances est remis au stagiaire. Le stagiaire va pouvoir apprécier l'atteinte des différents objectifs de la formation. Les connaissances et compétences sont évaluées selon 3 critères : acquis, en cours d'acquisition, non acquis. A l'issue de la formation une attestation de la fin de formation vous sera délivrée.

Méthodes pédagogiques mobilisées :

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant la formation
- La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et de mises en pratique basées sur des exercices et des cas concrets pour faciliter la compréhension des stagiaires

PLAN DE FORMATION

A propos de la distribution hôtelière

- Schéma de distribution (sources des réservations), intervenants et outils (hôtel, OTA, site internet, channel manager, moteur de réservation, PMS, etc.)
- Rôle d'un Channel Manager : gestion centralisée de vos canaux de distribution
- Rôle d'un Moteur de réservation : recevez des réservations depuis votre site internet

Paramétrage

- Types de chambres
- Lignes tarifaires
- Suppléments
- Règles de calcul
- Promotions
- Revenue Manager

Channel Manager : disponibilités & tarifs

- Accès aux disponibilités : par mois, par période personnalisée
- Mise à jour de vos tarifs et disponibilités
- Mise à jour en masse pour une plage de dates
- Mise en place de restrictions (Minimum Stay, Close to Arrival, Close to Departure)
- Mise en place de fermetures partielles en fonction des canaux de distribution
- Visualisation de l'historique des modifications

Moteur de réservation

- Paramétrage des contenus (description, équipements, photos...)
- Paramétrage des suppléments
- Création d'offres promotionnelles
- Gestion des meta-search

Gestion de vos réservations

- Filtrage et accès à la liste des réservations
- Accès au détail d'une réservation, affichage de la CB du client

Règles Revenue Manager

- Principe et différents types de règles
- Création et paramétrage des règles
- Vérification de l'application des règles et historique

Veille Concurrentielle

- Mapping de vos types de chambres et lignes tarifaires avec ceux de vos concurrents
- Lancement d'une veille tarifaire, explication et interprétation du résultat

Statistiques

- Présentation des différents rapports, filtrage
- Export sur Excel (fichier CSV)



Vous souhaitez avoir plus d'informations sur nos formations ?
N'hésitez pas à nous contacter :



40 rue Chef de Baie
17000 La Rochelle



05 17 81 12 72



contact@squilik.fr



www.squilik.fr