

Calendrier des Formations 2012

Informations Générales

Les dates de ce calendrier sont données **sous réserve de modifications**. Vérifier les dates actuelles sur www.micros-fidelio.fr

Inscription :

- Par téléphone, au +33 (0) 1 55 51 80 71
- Par email : envoyer votre demande à fr-academy@micros.com
- Par internet, sur notre site : www.micros-fidelio.fr, rubrique « Formation ».

(Nombre limité de participants & nombre minimum requis. Micros-Fidelio France se réserve la possibilité de reporter une formation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.)

Lieu : Sauf avis contraire, les cours ont lieu dans nos locaux, à Nanterre :

Micros-Fidelio France
24 Rue Lavoisier
92022 NANTERRE Cedex

Présentation des Cours : sur grand écran, 1 ordinateur à disposition de chaque participant.

Prix (sauf autre indication) par jour et par personne : **350,- EUR**
Supports de cours et attestation inclus dans ce prix (repas exclus)

Horaires des Formations : de 9H00 à 17H00

Pauses : 10H30 et 15H30

Déjeuner : de 13H00 à 14H00

Cours « Sur Demande »

Les cours «*sur demande*» ont généralement lieu chez Micros-Fidelio France à Nanterre. Selon votre souhait, les cours pourront également être organisés dans votre établissement. Les frais sont à déterminer selon chaque demande. D'autres sujets ou cours de formation ne figurant pas dans ce document, peuvent être organisés sur demande spécifiquement pour votre exploitation.

Informations:

Téléphone: +33 (0) 1 55 51 80 71 Fax : +33 (0) 1 55 51 80 33

Ou par e-mail: fr-academy@micros.com.

Formations Opera PMS

| Intitulé | Contenu | Durée |
|---|--|----------|
| Je Découvre Opera ... Partie 1 | <i>Opera au quotidien (présentation générale, cardex clients et sociétés, réservations,...) pour débutants</i> | 1 Jour |
| Dates | 08/02 ; 03/04 ; 06/06 ; 26/09 ; 28/11 | |
| Je Découvre Opera ... Partie 2 | <i>Opera au quotidien (attribution de chambre, check-in, check-out, facturation simple,...) pour débutants</i> | 1 Jour |
| Dates | 09/02 ; 04/04 ; 07/06 ; 27/09 ; 29/11 | |
| Blocs et Allotements | <i>Gérer les réservations groupes et allotements, attribution de chambre, facturation,... pour managers et superviseurs</i> | 1 Jour |
| Dates | 21/03 ; 20/06 ; 17/10 | |
| Gestion des Chambres | <i>Etat des chambres, attribution, tâches, chambres Hors Service et Hors d'Usage,... pour débutants</i> | 0,5 Jour |
| Dates | 20/03 ; 19/06 ; 16/10 | |
| Les Commissions | <i>Paramétrage des commissions, processus de règlement, traitement des règlements par chèque, rapports détaillées,... pour managers, superviseurs et la comptabilité</i> | 0,5 Jour |
| Dates | Sur Demande | |
| Les Tarifs et Forfaits | <i>Création d'éléments de forfaits et rattachement à un tarif ou une réservation. Gestion des No-Show, Annulations, Arrhes et Turnaway,... pour managers et superviseurs</i> | 0,5 Jour |
| Dates | 20/03 ; 19/06 ; 16/10 | |
| Les Rapports Financiers | <i>Exploiter les différents rapports générés dans Opera,... pour managers et superviseurs</i> | 0,5 Jour |
| Dates | 22/03 ; 21/06 ; 18/10 | |
| La Clôture | <i>Préparation et vérifications, édition des rapports pour débutants</i> | 0,5 Jour |
| Dates | 22/03 ; 21/06 ; 18/10 | |
| Les Débiteurs | <i>Comprendre la gestion des débiteurs dans Opera, le compte, les transferts de données, les relances,... pour utilisateurs confirmés / comptabilité</i> | 0,5 Jour |
| Dates | Sur Demande | |

Information Confidentielle

2011 - MICROS-FIDELIO France : Toutes les informations contenues dans ce document sont confidentielles et la propriété de MICROS Systems, Inc. Le destinataire s'engage à conserver ce document et son contenu strictement confidentiels. Ce document ne peut en aucun cas être reproduit en partie ou dans sa totalité ou partagé avec un tiers.

MICROS-Fidelio Academy

Annexe au Calendriers des Formations :

Détails sur les Formations

| | |
|--------------------------|--|
| Titre : | Je Découvre Opera – Partie 1 |
| Durée : | 1 Journée |
| Objectif : | Appréhender le travail dans Opera au Quotidien |
| Cible : | Réservation / Réception |
| Pré-Requis : | Procédures Globales de Travail en Hôtellerie |
| Niveau : | Débutant |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Le travail effectué au sein des réservations est un des éléments essentiels dans Opera. Il est très important de maîtriser au mieux les fonctions liées.

Les étapes de la formation :

1/ Présentation Générale

- Se connecter à Opera
- Les différents éléments composant Opera
- Quelques Généralités concernant les Affichages

2/ Présentation des Menus et Fonctions

- Les Différents Menus de Opera PMS et leur rôle
- Les Fonctions et Touches de Raccourcis usuelles

3/ Les Cardex

- Différents Types de Cardex (Individuel, Société, Agence, Groupe)
- Création / Modification d'un Cardex
- Les Options et Champs Spéciaux des Différents Cardex
- Les Statistiques et Informations des Différents Cardex

4/ La Réservation Individuelle

- Création d'une Réservation Individuelle
- Recherche d'une Réservation Individuelle

5/ La Réservation Société / Agence

- Application du principe de Réservation au contexte Société / Agence

| | |
|--------------------------|--|
| Titre : | Je Découvre Opera – Partie 2 |
| Durée : | 1 Journée |
| Objectif : | Appréhender le travail dans Opera au Quotidien |
| Cible : | Réservation / Réception |
| Pré-Requis : | Procédures Globales de Travail en Hôtellerie |
| Niveau : | Débutant |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Les étapes de la formation :

1/ Les Différentes Options et Actions sur les Réservations

- Modification / Duplication / Suppression
- Ajout d'Informations / Messages et autres Instructions
- Génération de Confirmation / Demandes d'Acomptes
- Les Accompagnants et Informations de « Party »
- Suivi des Historiques et Informations Tarifs
- Ajout d'Articles / Inventaire Articles
- Procéder à des Délogements

2/ L'enregistrement du Client « Check-In »

- « Récupérer » une réservation pour faire le check-in d'un client
- Enregistrer une Arrivée de passage (« Walk-In »)
- Recherche de Clients Présents dans l'Etablissement
- Naviguer » entre le Plan de Chambre, le Plan d'Etage et les Disponibilités
- Procéder aux Attributions de Chambres

3/ Les Fonctions de la Caisse

- Ouverture de Caisse
- Recherche de Facture
- Fermeture de Caisse
- Rapports de Caisse

4/ Les Différentes Opérations de la Facturation

- Facturation Rapide et Directe
- Création de Factures Multiples
- Les Différents Encaissements (Règlement partiel, anticipé, au check-out,...)

5/ Les Options relatives aux Opérations de Facturation et Caisse

| | |
|--------------------------|---|
| Titre : | Les Blocs et Allotements |
| Durée : | 1 Journée |
| Objectif : | Comprendre le module « Blocs » et ses fonctionnalités |
| Cible : | Réservation / Réception |
| Pré-Requis : | Connaissance des « Groupes » et « Allotements » |
| Niveau : | Débutant et Confirmé |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Les étapes de la formation :

1/ Rechercher des Blocs existants

- Descriptif global des champs relatifs aux blocs.

2/ Création d'un Bloc / d'un Bloc Rapide et d'un Allotement

- Grille des Chambres : Bloquer des chambres, Ajuster le nombre chambres, établir des priorités, visualiser les réservations et le détail du groupe
- Changement de Statut : Différents statuts possibles (du statut Tentative au statut Confirmé)
- Liste des Membres (Rooming List)
- Création rapide d'une Rooming List en « No Name » : Split

3/ Options d'un Bloc

- Rajouter un PM, copier le bloc, supprimer le bloc.
- Modifier les dates, rafraichir les tarifs
- Imputer un acompte, rajouter des notes, rattacher des articles d'inventaire
- Visionner les modifications, voir les statistiques

4/ Attribution des chambres

| | |
|--------------------------|--|
| Titre : | Les Gouvernantes |
| Durée : | 1/2 Journée |
| Objectif : | Comprendre le module « Housekeeping » et ses fonctions |
| Cible : | Réception / Gouvernantes |
| Pré-Requis : | Procédures Globales de Travail en Hôtellerie |
| Niveau : | Débutant |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Les étapes de la formation :

1/ Gestion des Chambres / Gouvernante

- Etat des Chambres
- Chambre en « Queue » (en attente)
- Assignation
- Litiges
- Points Gouvernantes
- Ouverture et Taches
- Gestion Couverture
- Prévision Tâches
- Service Clients

2/ OOO – OOS

- Différenciation des statuts Out of Order / Out of Service

3/ Historique Chambre

4/ Sur Réservation

5/ Graphique d'Occupation

6/ Maintenance

| | |
|--------------------------|---|
| Titre : | Les Commissions |
| Durée : | 1/2 Journée |
| Objectif : | Comprendre le module des « Commissions » et ses fonctions |
| Cible : | Comptabilité – Débiteurs / Chefs de Réception / Caisse |
| Pré-Requis : | Procédures Globales de Travail en Hôtellerie |
| Niveau : | Débutant et Confirmé |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Opéra donne la possibilité de gérer les Commissions reversées aux Agences de Voyages.

Les étapes de la formation :

1/ Paramétrage des données liées aux commissions

- Dans le Cardex Agence le Numéro lata Agence et le(s) Compte(s) Bancaire(s) de l'hôtel.
- Dans le Tarif attribué à l'Agence le code Commission (préalablement crée)

2/ Processus des Règlements : par compte bancaire ou par Agence

- Mettre une commission en attente
- Modification et Addition Manuelles
- Paiement via un fichier d'export

3/ Traitement des règlements par chèque

- Impression et réimpression de chèques
- Réconciliation des chèques
- Chèque annulé ou non présenté
- Repasser sur le statut « en attente »

4/ Recherche de Réservations avec détail des Commissions payées

5/ Rapports de Commissions

| | |
|--------------------------|---|
| Titre : | Les Tarifs, Forfaits et Packages |
| Durée : | 1/2 Journée |
| Objectif : | Comprendre le module Forfait et ses fonctionnalités |
| Cible : | Réservation / Réception |
| Pré-Requis : | Aucun |
| Niveau : | Débutant |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Les étapes de la formation :

1/ Les Tarifs dans Opera

2/ Création des Eléments de Forfait

3/ Rattacher un Elément de Forfait à un Tarif ou à une Réservation

4/ Gestion des Arrhes

5/ Gestion des Annulations, No-Shows, Turnaways

| | |
|--------------------------|---|
| Titre : | Les Rapports Financiers |
| Durée : | 1/2 Journée |
| Objectif : | Maitriser les Principaux Rapports Financiers dans Opera |
| Cible : | Réception / Compta-Débiteurs / Night-Audit / Managers |
| Pré-Requis : | Procédures Globales de Travail en Hôtellerie |
| Niveau : | Débutant |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Les étapes de la formation :

1/ Rapports de Caisse

- Audit Caissier : Etat des mouvements de caisse à une date donnée
- Journal des Codes transaction par caissier
- Journal par Caissier et Code articles

2/ Rapports de Balances

- Balance Clients, des Arrhes, Ouvertes, des Forfaits détaillée
- Contrôle Balances
- Trial Balance et Trial Balance Client

3/ Rapports de Transactions Financières

- Correction et Annulations du Jour
- Remises Cartes de Crédit, Résumé Change Devises
- Débours, Transferts
- Rapport financier des revenus et paiements
- Forfait Dépassement de Forfait consommés
- Journal par Devises Etrangères
- Package Ledger
- Transaction Financières par bloc

4/ Rapports de Taxes

- Taxes & Exemption de Taxe
- Facturation Forfait
- Transaction Financières et Taxes
- Transaction Financières par Type de Taxe

5/ Rapports de Facturation

- Factures clients partis ce jour par N° Facture
- Factures Détaillées, Factures TVA et Revenu Folio Tax

| | |
|--------------------------|---|
| Titre : | La Clôture |
| Durée : | 1/2 Journée |
| Objectif : | Réaliser sa clôture journalière dans Opera |
| Cible : | Réception / Compta-Débiteurs / Night-Audit / Managers |
| Pré-Requis : | Procédures Globales de Travail en Hôtellerie |
| Niveau : | Débutant |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Les étapes de la formation :

1/ Préparation et Vérifications

- Pointage des Arrivées et Départs du Jour
- Vérification du Statut des Caisses
- Utilisation des Rapports de Vérification pour la Facturation des Clients présents
- Vérification des Comptes Interfaces et des Eléments postés dessus

2/ Procédures de Clôture de Nuit

- Vérification Pays
- Arrivées attendues & Départs Non Effectués
- Fermeture de la Caisse utilisateur
- Fermeture Automatique des Caisses Ouvertes
- Notes
- Changement de Date
- Facturation Automatique
- Procédures Additionnelles (Automatique)
- Ouverture des comptes Interfaces (manuelle)

3/ Edition des Rapports

- Impression des Rapports de Nuit
- Sauvegarde des documents
- Ré-impression de Rapports Sauvegardés sur le Serveur

| | |
|--------------------------|--|
| Titre : | Les Débiteurs |
| Durée : | 1/2 Journée |
| Objectif : | Comprendre la Gestion globale des Débiteurs dans Opera |
| Cible : | Compta – Débiteurs / Réception / Caisse |
| Pré-Requis : | Connaissances de la Caisse souhaitées |
| Niveau : | Confirmé |
| Matériel Requis : | Vidéo-Projecteur, Paper Board |

Les étapes de la formation :

1/ Gestion du Compte

- Recherche multi critère d'un compte avec possibilité de filtrer les comptes avec ou sans balance
- Consultation et Création d'un compte débiteur
- Actualiser ou Modifier les données d'un compte
- Consulter l'état d'un compte par échéance (age)
- Facturer des charges fixes sur un compte
- Transfert de factures de compte à compte
- Consulter les historiques, cardex, relances, relevés et éléments à venir

2/ Consultation d'un Compte

- Affichage des factures du compte et détail du compte
- Compression de plusieurs factures
- Facturation directe sur le compte
- Encaissement des paiements avec ventilations multiples

3/ Transfert des Données Front Office

- Sas de transition entre les factures check out et les comptes débiteurs
- Possibilité de rediriger une facture sur un nouveau compte
- Consultation des comptes et impression des factures
- Transfert à l'unité ou en masse des factures sur les comptes débiteurs

3/ Carte de Crédit

- Même fonctionnalités et principe que le Menu Transfert des données Front Office.

4/ Mailing Débiteurs

- Générer des lettres de relance pour un ou plusieurs comptes

5/ Facturation Groupée