



OFPPT

ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

**RESUME THEORIQUE
&
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

°06 :

SECTEUR : HOTELLERIE - RESTAURATION

SPECIALITE : GESTION HOTELIERE

NIVEAU : TECHNICIEN SPECIALISE

Document élaboré par :

Nom et prénom	EFP	DR
LIWA larbi	ISTA hôtellerie restauration	DRGC
ARGANE Aziz	ISTA hôtellerie restauration	DRGC
	Fonction	
oumaya	Responsable du projet Hôtellerie Restauration DRIF	
hi	Directeur de l'ISHR Casablanca	
ouredine	Coordonnateur CDC Hôtellerie restauration Casablanca	
	Fonction	
UDE	Expert AFPA	

Sommaire

Chapitre I : Présentation de la réception

- A-** L'objectif
- B-** La finalité
- C-** Les systèmes de gestion des chambres
- D-** La structure organisationnelle de l'Hébergement

- I-** de location
- II-** de la réservation
- III-** de la réservation
- IV-** ement de la réservation
- V-** ciaux
- VI-** ues de ventes à la réception
- VI-** 'accueil
 - A.**
 - B.**
 - C.**
 - D.**
 - E.** siasme
 - F.** nce

VII- Le service et règles de langage

VIII- Le Yield management

Chapitre IV : Check-in & check-out du client

- I-** Arrivée et accueil du client

- I-** Organisation des services de nuit : Night auditor
- II-** Organisation des services de renseignement : la conciergerie.
- III-** Organisation du standard

Module 10

Gestion des activités de l'hébergement

RESUME THEORIQUE & PRATIQUE

Chapitre I : **présentation de la réception**

I- L'OBJECTIF DE LA RECEPTION

- VENDRE -

Le service de réception est : SATISFACTION DES

passer par plusieurs sous objectifs :

(CHECK IN)

pendant le séjour (DURING OPERATIONS)

(CHECK OUT)

la finalisation

Une fois la chambre trouvée, la chambre doit être vendue. Le chef de
patron d'une auberge est donc d'abord un VENDEUR. Comme
il y a quatre éléments :

(la politique des ventes de l'entreprise)

la composition de la clientèle.

U.

- La politique des ventes de l'entreprise

- ♦ Cette politique dépend d'abord du contexte politique et économique. A certaines époques, le prix des chambres est sous un régime libéral et à d'autres, il est fixé par décision d'État,

Le prix des chambre doit être en rapport avec l'accueil, le service et la qualité du produit chambre offert

Pour obtenir une tarification plus affinée, et la plus possible , l'hôtelier doit :

hôtels de même catégorie .
n des prix de ces même hôtels.
services offerts par son hôtel.
qualité du service et de l'accueil qu'il offre à sa

II- LA FINALITE DE LA RECEPTION

le centre nerveux, le coeur, la plaque tournante de
nservent plus que jamais leur actualité. La réception est
qu'il y en a un, à rester ouvert 24H/24. C'est de ce
qui va, dans toutes les directions, assurer au client les
C'est vers lui que converge ensuite les flux d'information
tel. Et c'est là que seront centralisés tout l'élément en vue

Le service de réception revêt donc une importance évidente dans l'entreprise hôtelière.

✕

:

En effet, dans de nombreux cas, l'activité hébergement génère un volume de ventes égal, et bien souvent supérieur, à celui de l'activité restauration. Or la vitrine, et le point de vente des chambres, c'est précisément la réception ; de plus, une partie souvent importante du chiffre d'affaires restauration (room-service), bar, restauration provient des clients hébergés à l'hôtel (. Individuels, groupe, séminaires et dépend donc de la réception..

Par ailleurs si on cesse de parler en terme de vente, mais de marge brute ; , la réception est encore plus sensible. Les Américains disent que toute vente d'un dollar en hébergement laisse

taxi, son opinion est faite. Il sait qu'il reviendra dans cet hôtel avec plaisir ou qu'il n'y remettra jamais les pieds, et le déconseillera à ses amis et relation.

D'où l'importance des éléments d'ordre humain, psychologique, relationnel, affectif dans lesquels baignent toutes les activités de la réception ; dont chaque employé doit absolument être conscient et pénétré, et qui constituent en définitive l'essentiel et la partie la plus délicate de la fonction des réceptionnaires. Car c'est ce service que convergent tout le mécontentement. Le client n'a jamais l'occasion de voir le cuisinier qui a fait dessécher la sole commandée au room-service, ni la femme qui oublie deux jours de suite d'apporter un cintre, ni l'ouvrier d'entretien qui a brûlé la grille, ni le qui a facturé en trop deux mignonnettes de café. Ces récriminations arrivent naturellement à la réception. Le centre de réclamations prend des allures de doléances, et le service des plaintes est une véritable arène de lamentations. Ce sont alors des trésors de patience, de douceur, de tact, de doigté qu'il faut déployer pour apaiser les humeurs, pour éviter le développement d'un véritable sentiment d'amour-propre. Car il n'y qu'une seule chose qui puisse rendre efficace le service de la réception, c'est l'efficacité. Cette efficacité repose au départ, comme elle repose en fin de compte, sur la compétence des vendeurs, c'est à dire l'équipe de réception. Les compétences techniques importantes.



Essence de l'activité de réception

de l'entreprise d'hébergement, l'activité de la réception. La même dans sa finalité, sa nature, on pourrait dire

nt : C'est à dire les chambres et les surfaces minaires, salles de banquets et autres prestations. de la fidéliser.

sa disposition toutes les prestations qui vont

place un système d'information ayant pour objectif la

fidélisation de la clientèle.

III- Les différents systèmes de gestion des chambres

1) Installations & équipements, le contrôle des chambres :

Nous découvrirons progressivement les installations et équipements de la réception, au fur et à mesure que nous étudierons les services. Les premiers sont ceux qui répondent à cet impératif primordial de la réception : connaître en permanence l'état d'occupation de chaque chambre.

A - Le système le plus simple - Le tableau manuscrit -

Sur lequel sont reportés manuellement chaque jour les différents états des chambres. Seule la petite hôtellerie l'utilise parfois encore.

B Le tableau à fiches ou room-rack

est très répandus dans la petite et moyenne hôtellerie

5 états différents :

chambre-libre/louable:

Une chambre libre est une chambre disponible à la location journalière . Elle n'est réservée par aucun client et elle est refaite « à blanc ». Cette chambre a été inspectée par la gouvernante . Elle peut être mise à la disposition d'un nouveau client . La gouvernante a donc donné son accord à la réception en vue d'une éventuelle location ou occupation .

d'occupation des chambres ou room-rack sous forme de tableau, les chambres y sont déclarées libres et louables , au fur et à mesure que la gouvernante l'annonce à réception . Des échanges d'informations constants entre réception et étages s'imposent , et une vérification générale à midi est nécessaire pour faire le point de la situation.

Dans la pratique, il arrive malgré tout que les clients oublient de déposer leurs clés à la réception , en particulier lorsqu'ils se rendent au bar ou au restaurant

Pour la réception, une chambre est libérée lorsque le client quitte définitivement l'hôtel (départ) .

Mais elle ne doit pas être considérée comme libre, car son état ne lui permet pas d'être occupée à nouveau, par un autre client. Cette chambre doit être refaite à blanc et déclarée louable par gouvernement .

Ceci implique que la réception informe la gouvernement le plus rapidement possible des départs.

C'est la gouvernement qui donne l'ordre aux femmes de chambres de nettoyer et de fréquents d'informations entre services réception et en particulier le matin , lorsque les départs sont

doivent s'assurer qu'au moment du départ, les clients des chambres, soit au bureau de la réception.

ing d'occupation journalière sous forme de tableau, en barrant le client d'une croix, si elle dispose d'un chambres libérée sera indiquée à l'aide d'un voyant

- Que la chambre était occupée.
- Qu'elle vient d'être libérée.
- Qu'elle n'est pas encore libre et louable.

à la réception et qui a payé sa note d'hôtel est le client peut se trouver dans le hall ou dans un

er à cette éventualité, dans le cas par exemple d'un

En cas d'arrivée d'un client dans la matinée, il faut toujours s'assurer que la chambre affectée au client :

- ait bien été libérée par les occupants précédents.
- ait bien été refait à blanc.

chambre réservée-client attendu :

La mention « client attend » est relativement facile à représenter sur un tableau d'occupation journalière manuscrit, mais elle est peu réalisable sur un tableau à voyants lumineux, ou il sera techniquement difficile au moyen de voyants de distinguer une chambre libre à la location d'une chambre prévue en arrivée, donc théoriquement encore libre.

Il va de soi que la clé d'une chambre d'un client attendu doit se trouver dans le casier

chambre en travaux-non louable

n'est pas louable car son état ne lui permet pas d'être
être ainsi momentanément ou pour une courte durée (pour une plus longue période (réfection complète)).

« doit par nécessité à la réception, sur le planning
un voyant doit être prévu à cet effet dans le cas d'un

C - Les systèmes électroniques de gérance des chambres :

a° / système de gérance de chambres électronique, à voyants lumineux :

pupitre clavier :

que chambre comporte 3 voyants tricolores :

ore est libre.

- l'indique que la chambre est occupée.
- l'indique que la chambre est hors service.
- Grâce au pupitre-clavier, la réception peut modifier l'état d'occupation et éventuellement remédier aux erreurs et aux anomalies. A chaque arrivée, elle déclare la chambre « occupée ». Elle peut aussi interroger la mémoire pour connaître les différents états sur le tableau à l'aide des voyants

- Soit qu'une chambre libérée est en cour de nettoyage.
- Soit qu'une chambre à été nettoyée, mais doit être vérifiée.

Ce tableau permet donc à la gouvernante de suivre l'avancement du nettoyage des chambres, puis de faire leur inspection .

→ **Dans chaque étage : un tableau d'étage**

Lumineux, ce tableau permet au personnel de connaître l'état d'occupation des chambres de l'étage.

: une platine.

ack(fiche spéciale) les femmes de chambre peuvent

u de la gouvernante. Depuis la chambre, la

occupation et déclarer :

e occupée nettoyée inspectée.

e libre-louable et inspectée.

t interconnectés.

**b° / système de gérance de chambres, par affichage lumineux sur
tableau :**

isation.

ches codées être interrogé à tout moment, suivant

ont les suivantes :

Par exemple :

Touche code 1 : connaissance de l'ensemble des chambres de l'hôtel occupées .

Touche code 2 : connaissance de l'ensemble des chambres de l'hôtel libérées et louables .

Touche code 3 : connaissance de l'ensemble des chambres de l'hôtel occupée en cours de nettoyage .

Touche code 4 : connaissance de l'ensemble des chambres de l'hôtel libérées non nettoyées .

Touche code 5 : connaissance de l'ensemble des chambres de l'hôtel libérées en cours de nettoyage .

Touche code 6 : connaissance de l'ensemble des chambres de l'hôtel occupées nettoyées, non inspectées .

Touche code 8 : connaissance de l'ensemble des chambres de l'hôtel un message .

l'hôtel est donnée au moyen de voyants-lampes, par
« code 1 » du tableau de la réception, le
ensemble des chambres de l'hôtel qui sont occupées et

différents états d'occupation sont transmises au fur
et à mesure, à la centrale de mémorisation selon le processus suivant :

- ◆ Position 1 et 8 : information transmise par action de la réception.
- ◆ Position 4 : information transmise par action de la caisse.
- ◆ Position 2-3-5-6-7 : information transmise par le service des étages.

Ce système permet de connaître par affichage sur écran vidéo, à tout moment, le nombre et numéro des chambres dans les différents états d'occupation suivants :

- chambres libres.
- Chambres réservées.
- Chambres occupées
- Chambres libérées

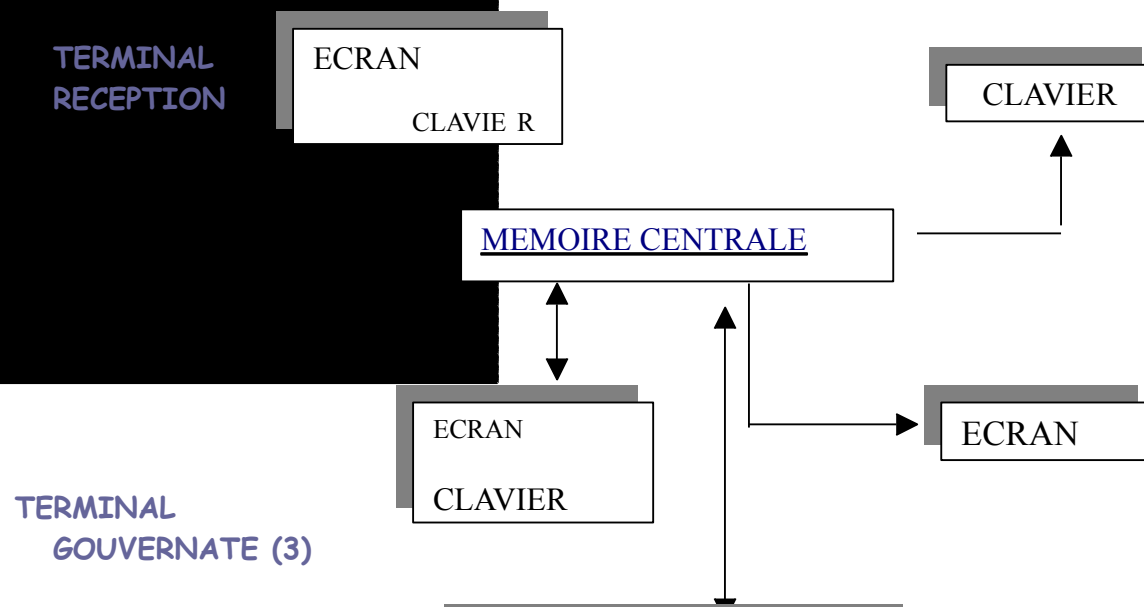
vages.

contrôle de la gouvernante).

Les indications données sur l'écran peuvent être obtenus pour l'ensemble de l'hôtel, ou par type de chambre, ou par étage.

le réceptionnaire, le caissier, la gouvernante se

stat d'occupation, on utilisera les touches codées du
ue service .



◆ le réceptionnaire peut lire sur l'écran vidéo, les différents états des chambres. Il suffit d'interroger le système (petit ordinateur) en utilisant un clavier simple ou les touches portent des abréviations, par exemple :

LIB	:	affichage des chambres libres.
RES	:	affichage des chambres réservées.
NET	:	affichage des chambres nettoyées.
DEP	:	affichage des chambres en départ.
HS	:	affichage des chambres hors service.
OCC	:	affichage des chambres occupées

◆ affiche sur le système les numéros des occupées au moment de leur arrivée.

◆ le clavier affiche sur le système, au fur et à mesure, les numéros des départs (DEPARTS).

◆ sur son écran les différents états des chambres (de l'ensemble du système à l'aide du clavier).

◆ avec écran, permet aux femmes des chambres de lire l'état des chambres à mesure de leur nettoyage et de leur contrôle par la gouvernante.

◆ une prise spéciale : le « jack » est une prise femelle pour fiche spéciale.

◆ la femme de chambre signale sur le système, sa chambre en cours de nettoyage).

◆ la femme de chambre indique ensuite sur le système que la chambre a été nettoyée).

◆ la gouvernante (après son inscription), indique sur le système que la chambre a été contrôlée.

2/ vers la gestion informatisée de la « réception » :

la gérance électronique des chambres dont on vient de parler, fait appel, pour des objectifs précis, avec des possibilités plus ou moins grandes, à un système

et ceux en contact direct avec le client. Il est probable que dans un avenir rapproché et grâce à l'utilisation de micro-ordinateur, ces nouvelles méthodes pourront être adaptées et étendues à tous les hôtels.

phénomène irréversible pour le professionnel de l'hébergement, l'utilisation de main-courantes est intéressante mais lorsque ces machines arrivent au terme de leur vie, par quel type de matériel les remplacer ? L'ordinateur est maintenant à la portée du plus grand nombre

de son coût et de leur capacité, le prix de revient.

L'ordinateur à l'hôtel :

est fiable et disposant d'un service après-vente efficace,

il a été faite avec des programmes adaptables à différents besoins et ont été testés quant à leur fonctionnement.

Les logiciels (logiciels) élaborés par des professionnels de l'hébergement.

Il faut former les utilisateurs.

Il faut former les utilisateurs.

L'introduction de l'ordinateur dans l'hôtellerie doit permettre :

- ♦ un gain de temps et une économie d'énergie.
- ♦ La libération du personnel pour d'autres tâches,

En matière de communication, l'informatique modifie profondément les données des problèmes :

Le phénomène nouveau est l'utilisation de l'ordinateur pour la gestion de la clientèle, c'est-à-dire le suivi du client, depuis la réservation jusqu'à la facturation et l'encaissement.

A une technique nouvelle, correspond un langage nouveau ; dans les hôtels de la nouvelle génération, on ne parle plus que de réception, de service d'accueil, ni de comptabilité, mais de FRONT-OFFICE et de BACK-OFFICE.

ation).

dépenses) et la tenue des comptes clients.

débiteurs divers.

rcialisation) et la tenue du fichier (statistique

tivité,

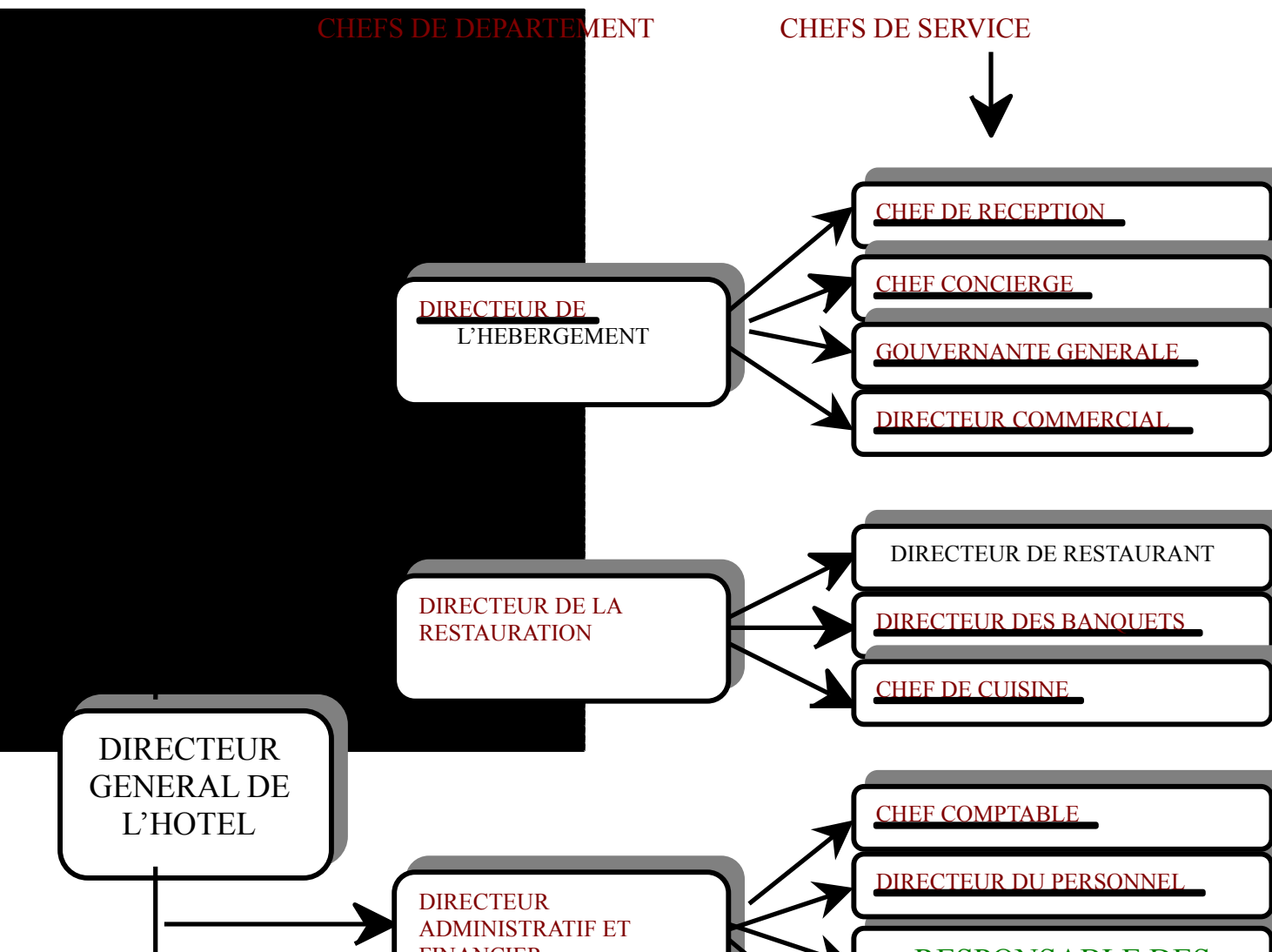
vices,

ouvelles techniques, conséquence directe de

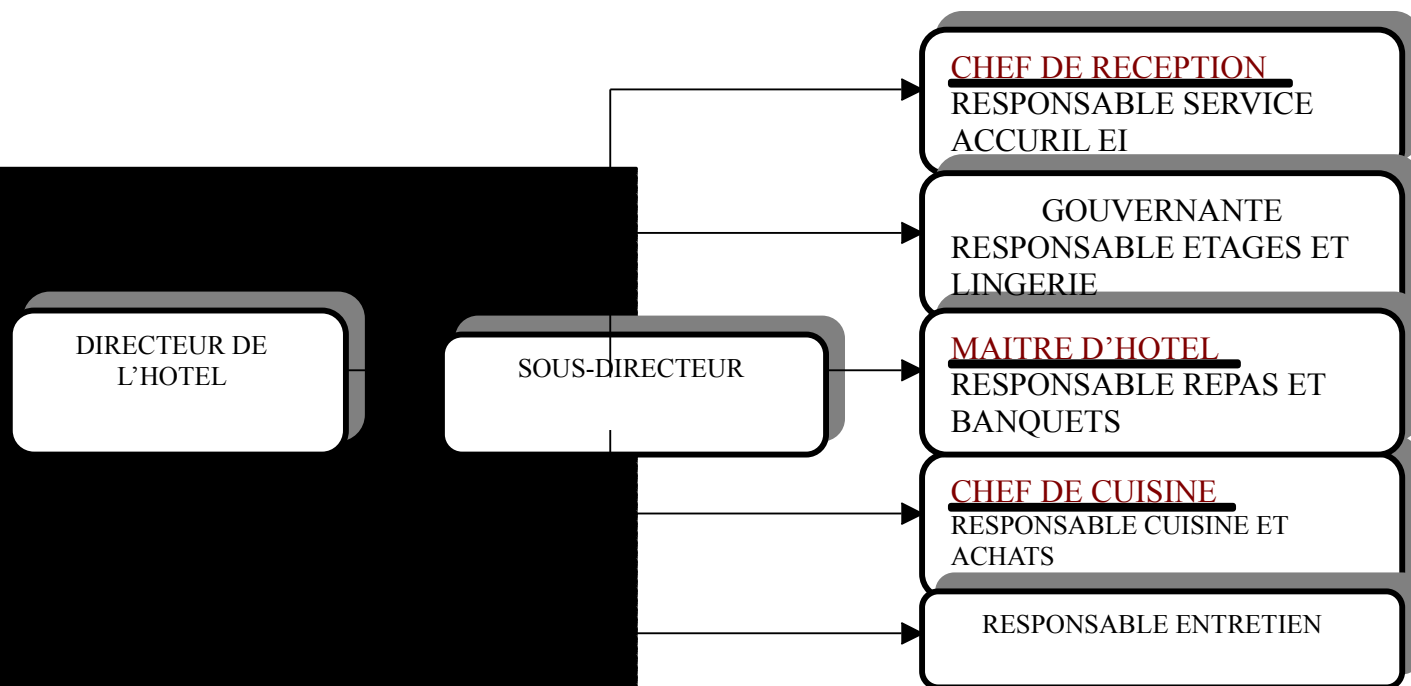
quelquefois modifier, voire remettre en cause le

IV- Les différents systèmes de gestion des chambres.

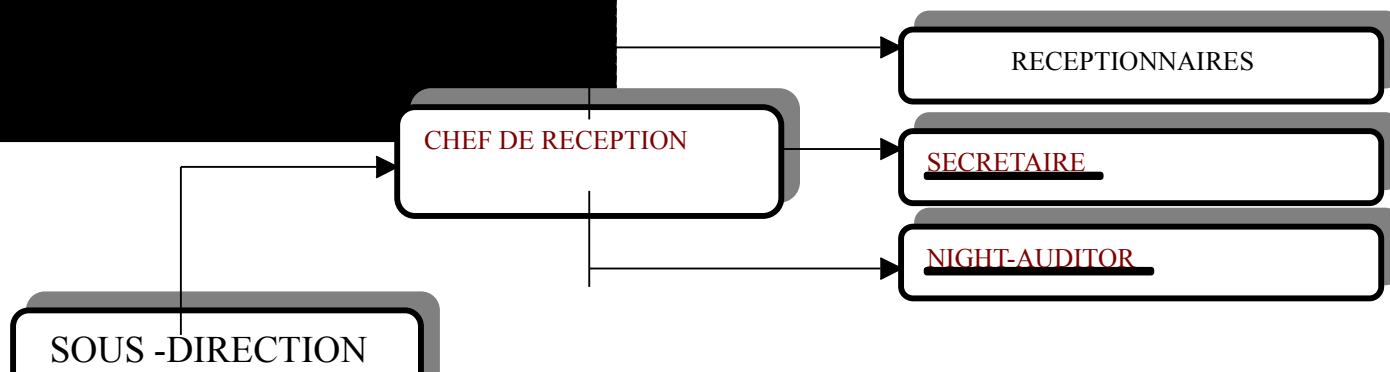
Organigramme du personnel d'encadrement d'un hôtel de 300 à 500 chambres catégorie 4 étoiles de luxe

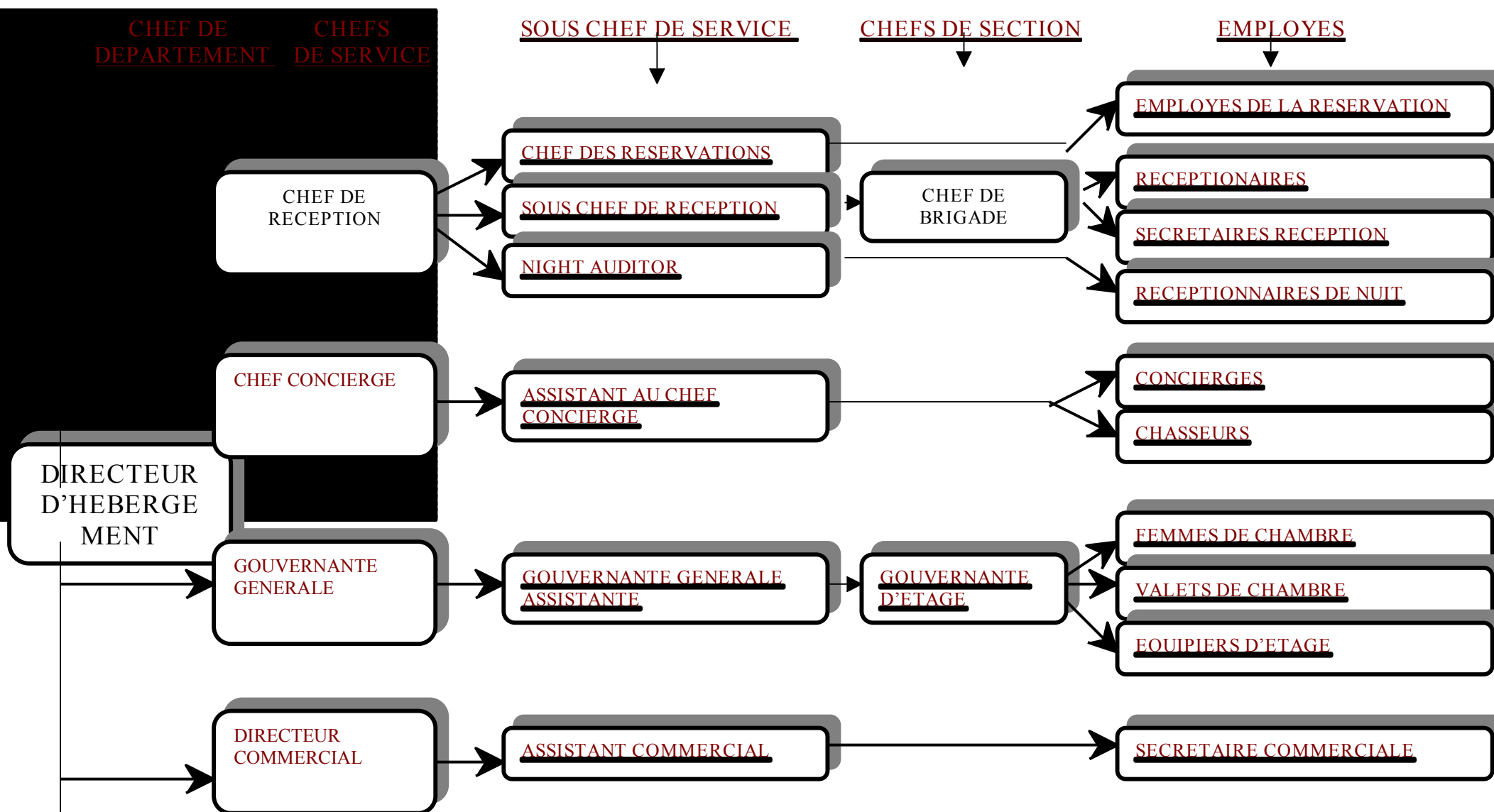


Organigramme du personnel d'encadrement d'un hôtel de 70 à 100 chambres catégorie 3 étoiles (type familial)



Organigramme du service d'hébergement d'un hôtel de 70 à 100 chambres catégorie 3 étoiles

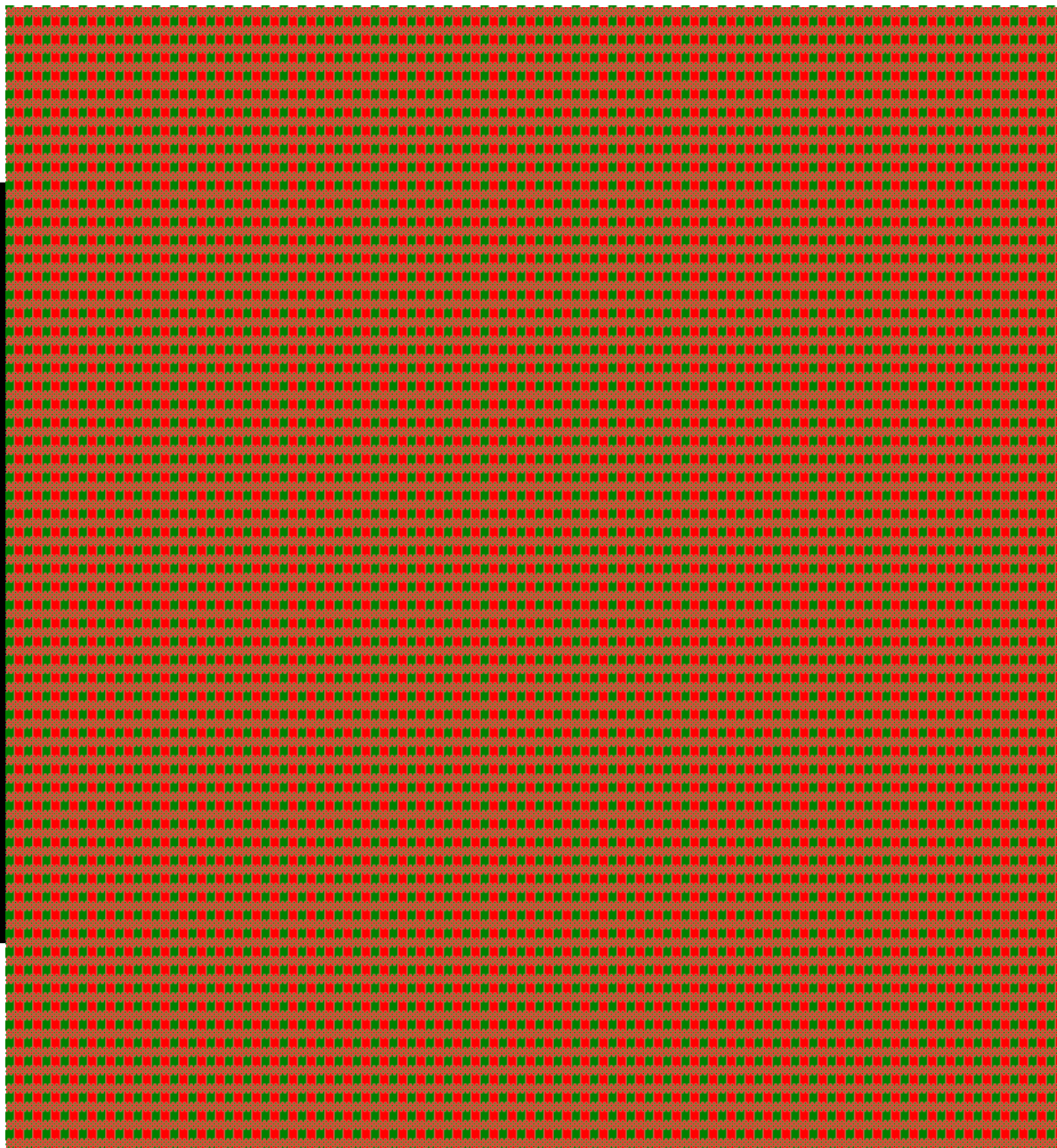
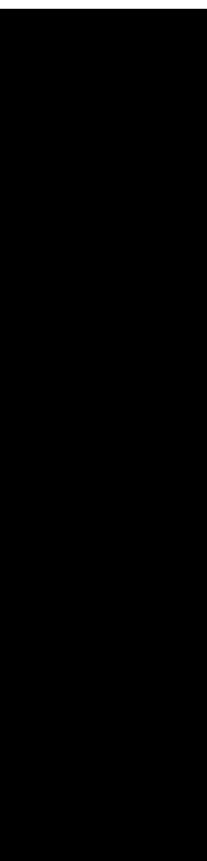




Chapitre II : LES TECHNIQUES DE VENTES

LES OBJECTIFS

- ♦ Mieux connaître les attentes du client
- ♦ Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil
- ♦ Maîtriser les techniques d'accueil
- ♦ Envoyer une image positif de sois
- ♦ Développer un langage, une attitude appropriées
- ♦ Gérer son humeur
- ♦ Gérer efficacement les réclamations



Le sourire est compris par tous, il est le
symbole universel de l'accueil

« l'homme qui ne sourit pas ne doit pas
ouvrir boutique »

Proverbe Chinois

Votre sourire est une arme absolue :

◆ Il facilite les relations humaines

L'ECOUTE

L'écoute est la base de la communication

⚙ Il est nécessaire de faire preuve d'écoute pour :

Montrer l'on s'intéresse à son interlocuteur

Détecter ses besoins

Répondre à sa demande

L'écoute active est matérialisé aux vœux des clients par un feed-back (retour)

- ◆ Oui
- ◆ Bien sûr
- ◆ Très bien
- ◆ D'accord
- ◆ Je comprend
- ◆ Hum, hum
- ◆ Etc....

Le calme est contagieux

- ◆ Plus un client s'énerve, plus il est important de faire preuve de calme.
- ◆ Aussi longtemps que le calme ne se transforme pas en indifférence, celui-ci aura pour effet de diminuer l'agressivité de l'interlocuteur.
- ◆ Attention, votre nervosité peut être très rapidement détectée au travers de :
 - ☀ votre attitude corporelle
 - ☀ vos tics
 - ☀ le ton et la hauteur de votre voix
 - ☀ votre débit etc....

LE REGARD

Le regard permet de créer un lien avec le client, c'est le premier signe de reconnaissance.

Par votre regard , vous montrer au client :

- ◆ Vos sentiment d'accueil à son égard
- ◆ L'importance qu'il a pour vous
- ◆ Votre intérêt pour ses besoins
- ◆ Votre disponibilité et votre écoute

Par votre regard, vous anticiper :

- ◆ La satisfaction
- ◆ Les doutes
- ◆ L'humeur
- ◆ Les craintes

Avec les
mots , le regard traduit les émotions

L' ENTHOUSIASME

VOS CLIENTS VOUS REGARDENT : OFFREZ LEUR VOTRE ENTHOUSIASME

Votre enthousiasme se manifeste dans :

- ◆ Votre sourire
- ◆ Votre regard
- ◆ Votre voix
- ◆ Votre attitude corporelle

Votre enthousiasme exprime :

- ◆ Votre motivation
- ◆ Votre désir de communiquer
- ◆ Votre équilibre et votre épanouissement personnel

Il est indispensable d'être tolérant pour
pouvoir exercer métier de contact

Tolérance : respect de la liberté d'autrui,
de ses manières de penser, d'agir.

Tout individu a un mode de fonctionnement qui
lui est propre. Chaque personne étant

Il est indispensable d'être tolérant pour
pouvoir exercer métier de contact

Tolérance : respect de la liberté d'autrui,
de ses manières de penser, d'agir.

Tout individu a un mode de fonctionnement
qui lui est propre. Chaque personne étant
différente, il est impératif de faire des
efforts d'adaptation, afin de vivre au mieux
ces changements

Il faut donc avoir à l'esprit que :

100% des clients ont un mode de fonctionnement
différent du notre, seulement 5%
sont réellement insupportables.

le service

Le service est ce que l'on peut faire de mieux pour réussir un accueil performant

Il existe deux critères à respecter lorsque l'on rend service, afin de le mettre en valeur, pour le client et pour
sis même :

- ♦ Il doit être suggérer sous forme de **question**, pour laisser le libre choix au client et pour soulever son caractère inhabituel.
- ♦ Il doit revêtir un caractère **ponctuel**, pour ne pas devenir un acquis.

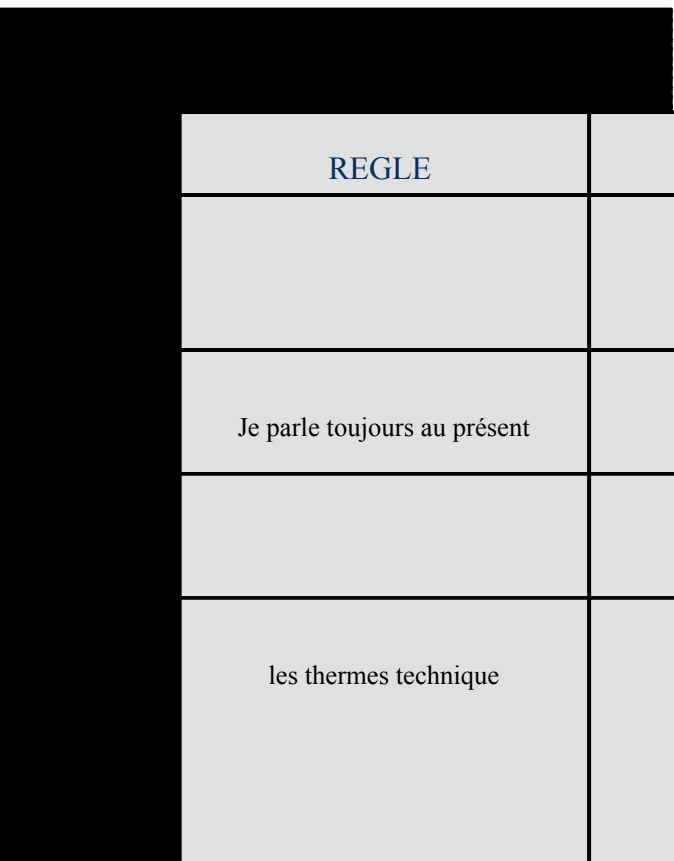
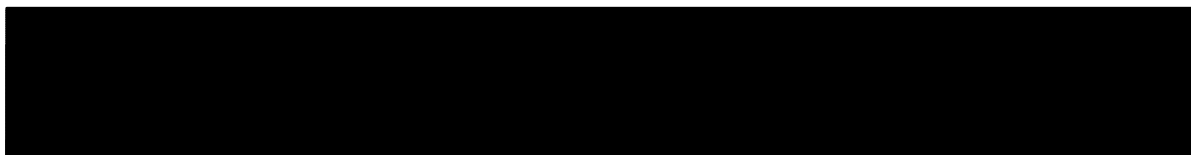
Le service contribue à l'amélioration de la fidélisation.

LES TROIS COUPS AVANT L'ENTREE EN SCENE

u vestiaire

d'œil au miroir

es l'image de l'entreprise



REGLE	OBJECTIFS	
	je représente Accor	Je m'en occupe personnellement
Je parle toujours au présent		J'appelle
	POSITIVER	Rassurez-vous
les thermes technique		
	S	
		Un instant, je me renseigne

ADAPTATION DU CLIENT

ADAPTATION DU CLIENT

		Par action
Quoi	à une demande du	Proposition de la personne au contact
Qui	pas est fait par le client	L'initiative revient à la personne au contact
Comment	Le besoin est exprimé verbalement	Le besoin est perçu au travers de l'attitude qu'il exprime ou en fonction de la circonstance
Résultat	Pas de perception particulière par rapport au service impact normal	Perception d'un service plus par le client ouverture , attitude d'écoute par rapport aux

Chapitre III : La réservation

La réservation est un élément important de l'accueil et de la vente. L'accueil d'un client commence à la prise de réservation. La réservation facilite l'accueil, elle permet de le préparer et de le personnaliser.

1. Le contrat de location et d'hébergement.

La réservation de chambre faite par le client et de son argent.

Le client - met à la charge :

Maintenir disponible et de fournir pour la date prévue la

Le montant de la location prévue.

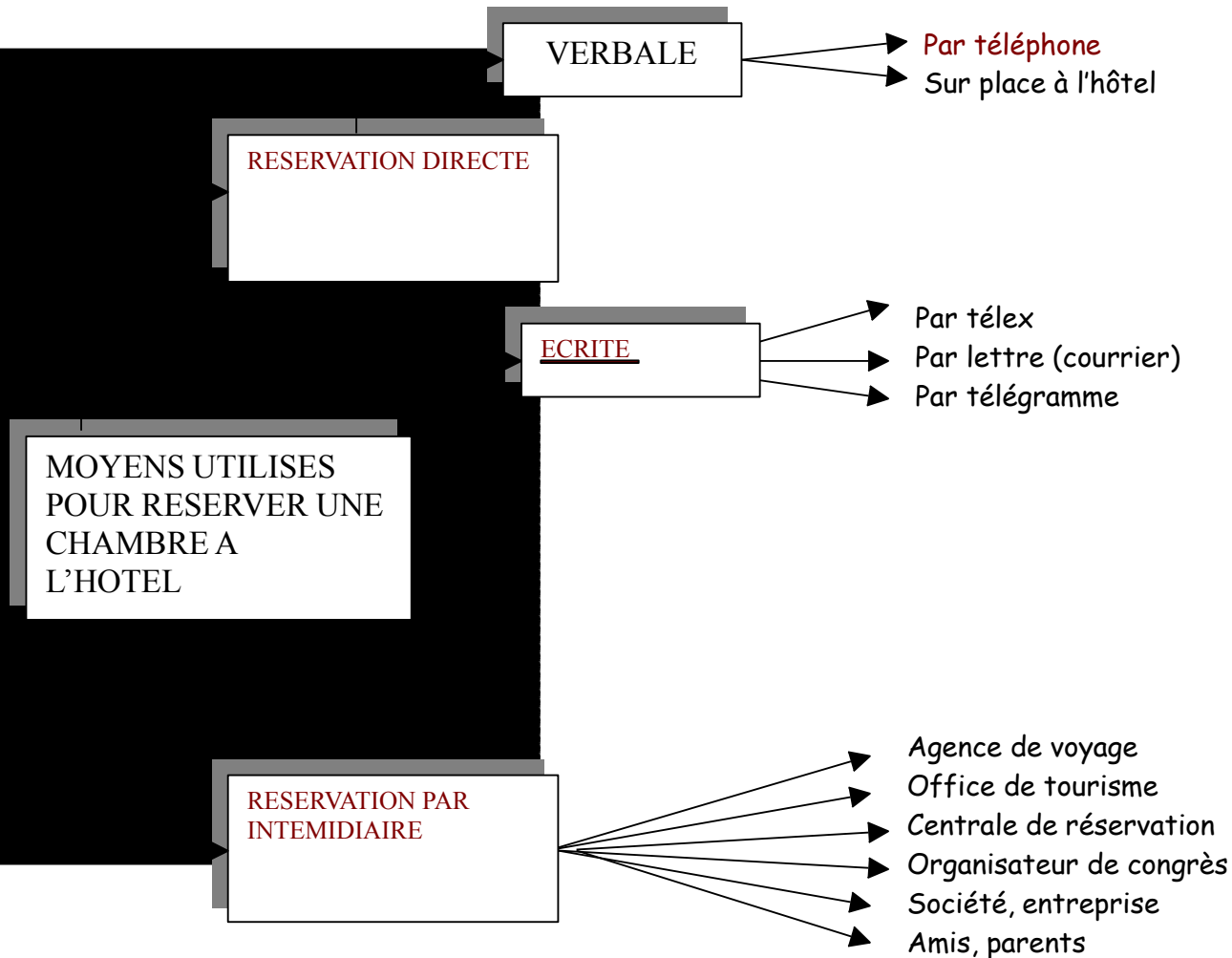
2. Pourquoi un client d'hôtel réserve-t-il sa chambre :

La réservation préalable. La réservation constitue un service qui beaucoup de raisons, ne peut se permettre de lui éviter la perte de temps, la fatigue, l'énervement, les déplacements, le client peut avoir l'obligation de réserver ses amis, ses collaborateurs, du lieu exact (hôtel) ou il ne perd pas encore l'avantage de réserver.

3. Les moyens de réservations :

Les hommes d'affaires pour réserver une chambre. La réservation est souvent faite directement par le client à l'hôtel, verbalement ou par écrit, ou bien le client aura recours à un intermédiaire (société, entreprise, organisme, agence de voyages, amis, parents, centrale de réservation). La réservation par téléphone est la plus utilisée, en particulier pour les séjours de courte durée ; la réservation par écrit s'effectue d'une manière générale plus fréquemment pour des séjours de longue durée (vacances) et par la

b°/ les moyens de réservation :



- Dans le cas de **réservation verbales**, par téléphone ou de vive-voix, la garantie est encore moindre ; pour éviter le no show la réception doit s'entourer des précautions suivantes :
 - Prendre au moment de la réservation le maximum de renseignements sur le client ou sur la personne qui réserve.
 - Si le délai entre la date de réservation et la date d'arrivée le permet, exiger du client une confirmation par écrit (intérêt du télex).
 - Fixer au client une heure limite d'arrivée (19h - 20h) au-delà de laquelle il ne pourra entrer dans la chambre. Et inciter le client qui serait retardé à venir à sa chambre ou de l'annuler en cas d'empêchement.
 - Exiger du client le versement d'arrhes en confirmation de la réservation.
 - Certains hôtels exigent même le paiement de la chambre à l'avance.
 - En cas de non-arrivée, il est évident que s'il s'agit d'un client habituel, ayant respecté ses engagements, l'hôtelier sera moins exigeant.
 - Pour un client épisodique ou nouveau, exiger le versement d'arrhes.
 - Accepter la réservation au moyen d'une carte de crédit.

ETABLIR UNE FICHE DE COMMANDE DE
RESERVATION DETAILLEE

FIXER AU CLIENT UNE HEURE LIMITE
D'ARRIVEE

EXIGER LE VERSEMENT D'ARRHES

EXIGER UNE CONFIRMATION ECRITE

CINQS CONSEILS
POUR EVITER LE
NO SHOW OU LES
PERTES QUI EN
RESULTENT

SCEHMA D'UNE FICHE DE COMMANDE DE RESERVATION

RESERVATION DE CHAMBRE		DATE D'ARRIVEE
NOM		Heure :
ADRESSE.....		Train :
.....		Avion :
ACCOMODATION.....		Voiture :
.....		Séjour :
.....		
TARIF INDIQUE :		
.....		
<u>RESERVATION EFFECTUEE PAR :</u>		
Nom	commission.....	
Adresse	Arrhes	
tél	confirm demandée.....	rés. Accepté par.....
Facture payée par	Remarques	Date

pour éviter toute contestation possible, l'hôtelier doit (sur le courrier), par exemple, au moyen de la formule « Je vous prie d'accepter, en tant que représentant de l'hôtellerie, toute réservation s'accompagne d'un versement d'arrhes, constituant un moyen de dédit. Les sommes versées à titre d'arrhes sont remboursées à la fin du séjour pour la période convenue ».

En cas de rupture de contrat de location par le client, l'hôtelier conservera les arrhes, mais en cas de rupture de contrat par l'hôtelier, celui-ci doit rembourser le double des arrhes au client.

le document de base sera classé ; y sera joint éventuellement plus tard, selon le cas, la confirmation écrite du client, ou le double de la réponse de l'hôtelier, les ordres écrits de modifications ou d'annulations. On constituera ainsi un « dossier réservation » pour chaque client.

La gestion des réservations, sur ordinateur supprime pratiquement l'utilisation de ces trois documents. Seule subsiste en tant que preuve la demande de réservation du client lorsqu'elle est écrite.

ENREGISTREMENT, MODIFICATION ANNULATION

DEMANDE DE
RESERVATION
ECRITE OU
VERBALE

SERVICE DES
RESERVATION DE
L'HOTEL

CONSULTATION
DU PLANNING DE
RESERVATION

ACCORD
DEFINITIF DE
L'HOTELIER AU
CLIENT

Enregistrement classique manuel
Enregistrement sur ordinateur

ENREGISTREMENT DE LA RESERVATION

CLASSEMENT DE LA
RESERVATION
CONSTITUTION DU
DOSSIER RESERVATION
DU CLIENT

LIVRE DES
RESERVATIONS
ORDRE
CHRONOLOGIQUE PAR
DATE D'ARRIVEE

PLANNING DE
RESERVATION
PREVISIONS
D'OCCUPATION

MODIFICATION OU
ANNULATION DE LA

SYSTEME INFORMATIQUE

LIVRE DE RESERVATION DE LA JOURNEE 14 SEPTEMBRE

Numéro D'appt prévu	Nom des clients	Nombre De pers.	Installation demandée	Départ Prévu le	Observations
207	MONTHILLER	2	2 L BWC	17/9	$\frac{1}{2}$ pension
		1	G L BWC	15/9	
		2	2 L BWC SALON	21/9 Arrivée	22h
		2	G L BWC	1/10	Pension
				17/9 Arrivée	des pers. Supplémentai res
		4	2 L BWC G L BWC	16/9 Arrivée	tardive
		1	G L BWC	4/10	V.I.P.
		2	BWC	23/9	Communicant es $\frac{1}{2}$ pension
		2	2 L BWC	16/9	Ch. Sur façade Arrière
		1	GL BWC	15/9	Tarif spécial n°

N.B. ce livre est tenu manuellement et permet de connaître l'ensembles des réservations pour une même journée. Un état ou liste des réservations peut aussi être édité par l'imprimante de l'ordinateur, lorsque la réception en possède un .

- **Classement par ordre chronologique**

C'est un classement des réservations par date d'arrivée. Ce système convient pratiquement à tous les hôtels car il est simple et peut être utilisé sans risques d'erreurs, à conditions de connaître la date de réservation (date d'arrivée prévue). La recherche de la réservation se fait à partir de la date d'arrivée et est facilitée par l'utilisation simultanée du livre de réservation (ordre chronologique des arrivées prévues par date). Ce type de classement permet une consultation urgente du dossier du client et il est le seul qui, s'il est bien utilisé, permet de ne pas oublier un client

Alphabétique

à partir du nom ; ce système est souvent employé en complément du classement chronologique, dans les grands hôtels ; en cas de demande de réservation, la recherche est quelque fois longue car l'hôtel reçoit un télex, une lettre annonçant une réservation, sans mentionner la date de réservation, mais le nom du client (classé alphabétiquement). On peut aussi renseigner des clients ou des amis qui demandent si une réservation est faite et à quelle date. Il permet aussi le classement et le suivi de la date exacte d'arrivée sur l'enveloppe et mise en attente

En complément du classement chronologique, il nécessite une copie

de la réservation (demande de confirmation).

Donc un dossier de réservation client en double exemplaire.

5/ le contrôles des réservations

Il est rendu possible à la réception ou au service de réservation par l'utilisation d'un planning de réservation ou de prévisions, dont la forme la plus élaborée est le planning

réserveation, il permet sans risques d'erreurs, de donner une réponse instantanée qui permet de connaître :

- la disponibilité (chambres encore libres à la location).
- L'occupation prévisionnelle (chambres déjà réservées).

• **Le contrôle des réservations est-il possible sans planning de réservation ?**

Si l'hôtelier désire, même dans un petit établissement, une gestion efficace des réservations, il est probable que celui-ci comprendra tôt ou tard l'importance du planning de réservation. Mais, hélas, les hôtels de petite catégorie (1 à 2 étoiles) n'utilisent pas de planning de réservation. Ils ne sont pas convaincus de l'utilité de prévoir la

Dans

le contrôle est le livre de réservation ou agenda : l'agenda est efficace, une prévision sûre ; il y a risque constant de sous-booking ou de sur-booking par risque de faire de l'underbooking par négligence ou

elle qui consiste, jour par jour, à procéder au contrôle

Nombre de
ts = Occupation
jour

Planning de réservation par n° de chambre et par

Ce type de planning, les chambres de l'hôtel sont dans l'ordre numérique et par étage. A noter que le premier chiffre du numéro d'appartement doit indiquer la situation de l'étage.

Exemple : appartement n° 102 = 1^{er} étage
appartement n° 616 = 6^{ème} étage

Inconvénients.

La tenue de ce planning nécessite attention et minutie, donc un personnel spécialisé, expérimenté et entraîné à cette méthode. Il peut, du fait de sa complexité, en cas d'occupation importante, provoquer un délai assez long entre la demande de réservation et la réponse (surtout par téléphone). Une recouche imprévisible que l'on ne peut pas refuser, un changement de réservation, une situation imprévue, des travaux urgents dans une chambre, peuvent rapidement rendre inutiles les prévisions faites et de ce fait la réception a pris un engagement bien précis, car la réflexion à la réservation. Les changements deviennent problématiques et les situations pénibles ou délicates.

Convient-il ?

Un planning convient :

- à un style traditionnel classique.

- à une durée assez longue.

- à une situation récente et qui disposent pour la plupart d'une grande surface.

- à des superficies différentes.

- à un client qui demandera lors de la réservation une chambre précise.

Planning de réservation par catégorie de chambres.

On classe les chambres par catégorie de prix et de genre, le confort sanitaire et le confort. On peut pas en compte pour la réservation le n° de chambre et le nom du client.

Il existe des hôtels où il n'y a qu'une seule catégorie de chambre, ce qui facilite beaucoup le travail de la réception. Mais suivant le genre de chambres on peut créer si besoin des sous-catégories.

A chaque réservation il faut seulement biffer le planning et à chaque annulation effacer

Inconvénients.

Ce planning ne permet pas, comme le planning de réservation par n° de chambre, de répondre à un désir précis du client lors de sa réservation. Aucun nom ne figure sur le planning et en cas de recherche de la réservation, il faudra se reporter au livre de réservation ou au dossier réservation client. Ce planning est difficilement adaptable aux hôtels de conception ancienne où les confort des chambres ne sont pas homogènes et où il n'y a pas de standardisation.

Convient-il ?

Pour une construction moderne, où toutes les chambres sont

de durée du séjour de la clientèle est relativement courte.

Il est plus adapté dans l'accueil et l'hébergement des groupes.

Les réservations se font surtout verbalement.

Marina Beach Hôtel



RESERVATION DE CHAMBRE

Nom.....Prénom.....

Adresse.....

.....

Nationalité.....

Chambre demandée.....

Date d'arrivée.....Heure limite d'arrivée.....

Date de réservation	Réservé par			
	lettre	téléph	téleg	visite

Réservation effectuée par :

Nom

Téléphone

Commission

Arrhes.....

Confirmation demandée par l'hôtel	Oui		Nom	
Confirmation demandée par le client	Oui		Nom	

Réservation accepté par :.....

Date ::.....

Observations particulières :

[illegible]

3 et 4 septembre : hôtel complet

5/ cas spéciaux - erreurs de réservation - oublis - litiges.

Une chambre réservée est une chambre vendue d'avance. Il faut que l'organisation du service réservation soit au point, car une erreur ou un oubli dans ce domaine porterait préjudice à l'établissement tout en décevant le client.

a/ Contrôle des termes de la réservation à l'arrivée du client.

La demande du client et la réservation effectuée par lui-même ou par un tiers. Plus, il est conseillé, à l'arrivée du client à l'hôtel de faire une vérification. Cette contre-vérification est le dernier moyen pour éviter une éventuelle (sur le confort, sur le genre de chambre, sur le prix) et éviter le reproche du client lors de son installation et

La chambre affectée ne correspond pas à celle

réserve. Suite d'une erreur d'enregistrement ou d'absence de chambre, l'hôtel ne dispose plus de chambres de la catégorie réservée. Il faudra s'excuser auprès du client et lui proposer une chambre de catégorie et de prix supérieurs et lui offrir un service exceptionnel au prix annoncé.

Arrivée il veut prolonger son séjour.

Si le client désire rester plus longtemps qu'initialement prévu, l'hôtel ne peut satisfaire cette demande. Il faut lui dire que dans la mesure du possible (selon la disponibilité) la réception s'efforcera de lui donner satisfaction.

Chambre commandée n'a pas été retenue.

Il est quelque fois difficile de régler car l'hôtel ne peut pas garantir la disponibilité. Il peut s'agir d'un oubli de la réception. Mais

aussi il peut arriver que le client « bluffe » et n'ait pas réservé. Sans preuve écrite il sera difficile de déterminer qui a tort et qui a raison. Il peut aussi s'agir d'une faute imputable au client ou à celui qui a effectué la réservation (intermédiaire). Il faut aussi dans ce cas questionner le client et essayer de découvrir qui porte la responsabilité de l'erreur. S'il reste des chambres disponibles, les proposer au client, le client acceptera

S'il n'y a aucune annulation pour la date prévue , le client inscrit sur la liste d'attente ne pourra être logé à l'hôtel ; mais le devoir de l'hôtelier est de lui trouver et de lui procurer une chambre similaire dans un autre hôtel. Ainsi, le service rendu à ce client permettra très certainement de retrouver ce client à une autre occasion.

F/No - show et annulation.

a) le no - show.

Le no - show est la non venue à l'hôtel d'un client qui a réservé. Ce client n'a pas donc tenu ses engagements envers l'hôtelier, qui est alors en droit de demander réparation

matérielle, surtout pour la clientèle de passage et le pourcentage de perte important. Les efforts de la réception au maximum le no - show , en prenant des mesures en exigeant chaque fois que cela est possible le maximum de la limite pour les réservations verbales.

Le pourcentage de perte important, les annulations sont nombreuses, en particulier lorsqu'elles sont de dernière minute. Elles sont toujours ennuyeuses et font

difficile d'annuler sa réservation s'il a versé des arrhes. La réception devra examiner le cas de ce client, son comportement dans ce domaine et rembourser ou non les

arrhes et rompre le contrat et il est très rare, sauf dans des cas exceptionnels (maladie majeure par exemple), que l'hôtelier écrive ou rembourse au client s'il annule sa chambre. Le client, lui, a la faculté de le faire, mais il doit être conscient à ce moment là, que

l'hôtelier est en droit de demander un dédommagement, par exemple de conserver les arrhes. L'hôtelier doit aussi prendre en compte que dans beaucoup de cas d'annulation, il ne s'agit que d'une affaire remise à plus tard il ne faut pas le négliger.

G/Pratique de l'overbooking.

Devant le recrudescence des clients qui ne respectent pas leurs engagements, et qui

- honorer ses engagements vis-à-vis des clients.
- Eviter de refuser des demandes de réservation.
- Avoir un hôtel aussi plein que possible.

N.B. L'overbooking est la conséquence directe des annulations - il permet de remplir l'hôtel au maximum. Il ne faut pas confondre :

Waiting - list (liste d'attente) = client à qui l'on a rien promis, mais qui est placé sur une liste d'attente, en prévision d'éventuelles défections.

Overbooking (réservation en surnombre) = chambre réservée au client par accord de l'hôtelier sait que cette chambre est réservée en surnombre, c'est-à-dire en overbooking.

Chapitre IV : Check-in & Check-out

I - TECHNIQUES D'ACCEUIL SELON LE TYPE D'ETABLISSEMENT

La marche à suivre pour accueillir un client à son arrivé, ou à son départ dépend de plusieurs facteurs, qui sont les suivants :

La catégorie et le genre d'hôtel :

Hôtel d'affaire.
Hôtel de séjour.
Hôtel familial.
Hôtel de lux.
Hôtel spécialisé dans les groupes.

Le genre du client à accueillir :

Client connu.
Client inconnu.
Client habitué.
Client avec réservation.
Client sans réservation.
Client individuel.
Client faisant partie d'un groupe.
Clients spéciaux (V.I.P.).

La structure d'organisation de la réception :

Personnel dont elle dispose.
Matériel et moyens mis à sa disposition.

1. Généralités sur l'accueil des groupes à l'hôtel.

Les hôteliers passent souvent des contrats avec des agences de voyage, pour l'accueil et l'hébergement des groupes (voyages organisés ou « tours », séminaires, congrès, etc...). cet accueil réclame une vigilance, et des procédures particulière.

L'accueil des groupes permet une meilleure occupation de l'hôtel, en particulier en période creuse.

2. Procédure d'accueil du groupe à la réception de l'hôtel

La réception doit se fixer plusieurs objectifs :

Eviter une attente prolongée dans le hall de l'hôtel ou dans le salon

Cette attente , ne perturbe la tranquillité de l'hôtel

« attente » soit remis à chaque destinataire le plus

éee .

Le chef de groupe connaisse rapidement l'étage , la situation et le

que son installation se fasse rapidement et sans heurts .

Les faire délivrer dès que les clients sont installés .

Le groupe , individuellement , ne perturbe le service de

de détails concernant le séjour .Tout doit être régler au

et nécessaire au chef de groupe , pour que celui ci puisse

des matérielles concernant le séjour , changement

re , facturation des extra).

Arrivée du groupe.

Un groupe est le point d'aboutissement d'une réservation

contrat liant l'hôtelier à une agence de voyage .

Les agences de voyage doivent parvenir à l'hôtel une « romming list » définitive, au

minimum 14 jours avant l'arrivée du groupe . Une romming list est une liste comprenant tous les renseignements relatifs à la composition du groupe , en particulier la demande d'affectation , avec le nombre et le nom des occupants des chambres .

- Les différents services de l'hôtel seront informés à l'avance de l'arrivée du groupe .

- Le jour de l'arrivée , vers midi , la réception attribue définitivement les numéros des

le n° de chambres attribuées à chaque membre du groupe , ainsi que les cartes d'accueil et le courrier individuel et la documentation (dépliants , brochures , plans).

- Les questions de détail et d'organisation du séjour étant réglées , le responsable du groupe donne les directives , remet le courrier , la carte d'accueil , la documentation à chacun , rappelle les consignes à observer (particulières à l'hôtel) et fixe le prochain rendez vous .
 - Le chauffeur du car peut collaborer avec les bagagistes de l'hôtel , qui , grâce à un exemplaire de la romming list , marquent les bagages et les transportent jusqu'à leur destination .
 - Si le groupe est peu important , chaque personne pourra prendre la clé de sa chambre à la réception , mais lorsque celui-ci est important , les clés des chambres auront été
- ment sur les portes .

d'un client en cours de séjour

ceptionnel , car il équivaut à une perte de temps et à une
ttement du client , ce qui est le plus grave. Le
é avec beaucoup de soin , car ses conséquences sont
n , ainsi que tous les autres services de l'hôtel .

Pourquoi « déloger » un client ?

ont les suivantes :

client (prix , confort , situation , décoration, bruits ,

révue et la chambre qui lui était destinée n'est pas libre à

séjour mais la chambre qu'il occupe est promise et

(réparation urgente , fuite d'eau , panne de courant , etc.)

que de personnel (en période creuse ou de basse saison

Si la demande de changement émane du client , e dernier sera heureux d'être installé dans un
nouvel appartement le plus rapidement possible . La réception doit cependant prendre les
précautions d'usage .

Si la réception déloge un client contre son gré , elle peut s'attendre à des réclamations : il faudra
alors agir avec tact et diplomatie .

raisons de service (attribution des chambres à la réception , remise en état des chambres par le personnel).

- Le délogement peut s'accompagner d'un changement de confort et de prix , il faut en avertir le client .
- Le délogement nécessite le transfert des effets des bagages des clients .La réception doit prendre les dispositions en conséquences et la gouvernante doit superviser l'opération , pour éviter les oublis toujours possibles . Certains clients insistent , ou exigent que leurs effets personnels soient déménagés en leur présence .
- Le client est connu sous son nouveau numéro d'appartement dès le délogement a été annoncé ; ceci implique que chaque service connaisse exactement l'heure exacte du délogement .

ie de corrections et de modifications à la réception (

**CORRECTION
&
MODIFICATION A
EFFECTUER LORS
D'UN
DELOGEMENT**

ROOM RACK

Corriger le nom et le numéro de chambre

RACKS
ALPHABITIQUE ET
NUMERIQUE

corriger le nom du client .
et le numéro d'appartement

PLANNING DE
RENSEIGNEMENTS

corriger le numéro d'appartement

FICHE DE
RENSEIGNEMENT

indiquer le nouveau N°
d'appartement , les causes du
délogement , le N° de chambre
à ne plus attribuer au client lors
d'un prochain séjour .

MAIN COURANTE
FACTURE HOTEL

corriger le N°d'appartement
modifier le prix de location si
nécessaire .

LIGNE
TELEPHONIQUE
(prise directe)

débrancher la ligne de l'ancien
numéro d'appartement et
relever le nombre d'impulsions pour
la facturation au client et broncher
la nouvelle ligne et déclencher compteur
le facturation au client . brancher la nouvelle ligne et
relever le compteur
d'impulsions .

II -INFORMATION DES SERVICES DE L'HOTEL PAR RECEPTION

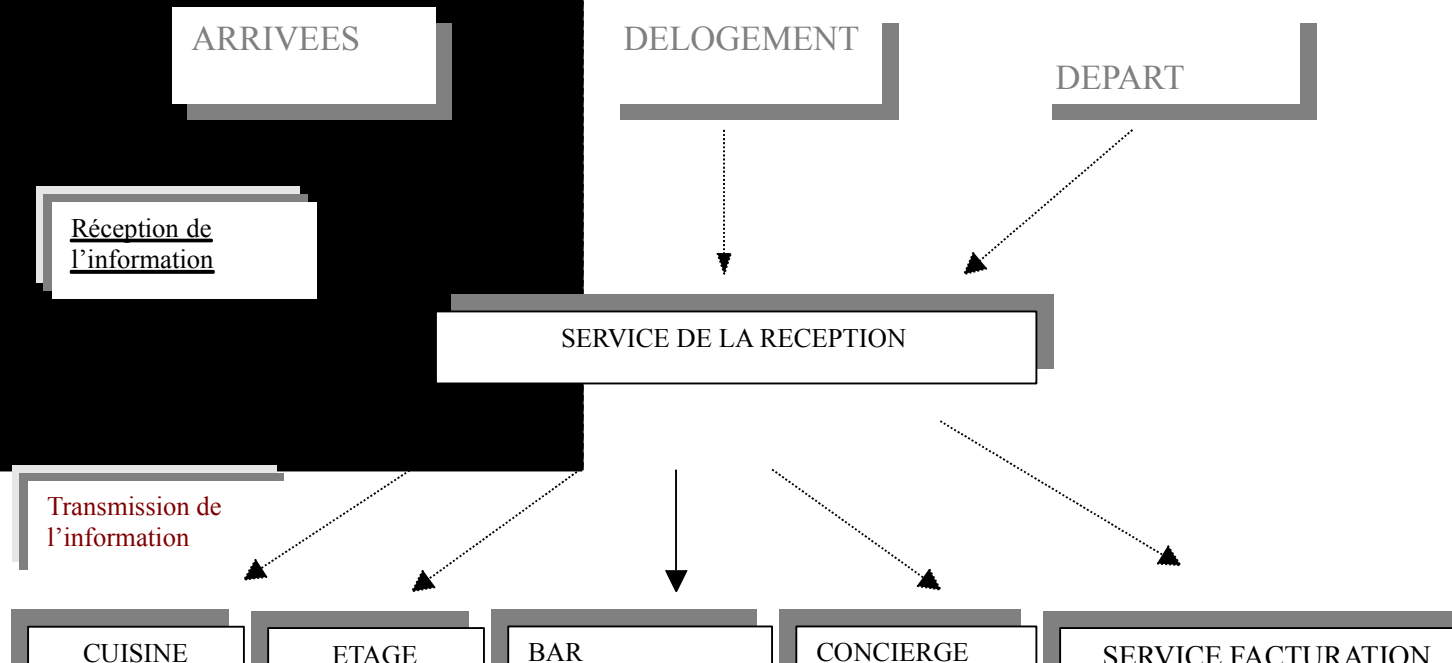
1/ Information interne des services .

Le service de réception de l'hôtel est le premier informé de l'arrivée , du délogement , du départ d'un client .Cette information lui est nécessaire , car il incombe au service d'accueil de gérer , non seulement les réservations , mais aussi le séjour du client , depuis son arrivée , jusqu'à son départ

Il doit la répercuter aux autres services .Cela dépend de la connaissance permanente des mouvements

Il se produisent des échanges d'informations , en particulier entre les services .La réception reçoit , enregistre , transmet et assure la continuité de l'information transmise .

Schéma



Dans les établissements plus importants, du fait de leur capacité et leur catégorie, l'information ne peut être transmise verbalement et ne se fera que écrit, ceci pour plusieurs raisons :

- ◇ Pour qu'il subsiste une trace, dans une preuve que l'information a été transmise ; c'est une garantie supplémentaire.
- ◇ Pour éviter les risques d'erreur de transmission et les oublis inhérents à l'information verbale.
- ◇ Pour des raisons de sécurité dans l'organisation du service.
- ◇ Pour un déroulement plus discret et plus coordonné des opérations

◇ L'information est transmise, donc pleinement conscient de ses

◇ L'information est transmise, donc pleinement conscient de ses

pour transmettre l'information.

de d'avance :

délogements, les départs prévus et connus à
l'information est généralement transmise aux
visionnelles des mouvements.

nière minute :

anticipées, prolongements de séjour, arrivées
non prévus, confirmation définitive des
prévisions faites, complément d'information concernant des mouvements
prévus.

Cette formation sera transmise aux services par différents moyens- par téléphone, par télécopieur, par bulletin individuel, ou collectif, par interphone, par planning à signalisation lumineuse, éventuellement verbalement, selon l'organisation de la réception.

c. La liste de mouvements.

C'est une liste prévisionnelle des mouvements des clients, préparée à l'avance, en général la veille de la date où ces mouvements doivent se produire. Elle est par le réception, complétée par le night-auditor et établie en plusieurs exemplaires qui seront distribués le matin aux services de l'hôtel. Cette liste établie à l'aide du room-rack et du livre de réservation est un programme des événements (mouvements des clients) pour la journée à venir. Elle n'est donnée qu'à titre indicatif aux services, car un client peut, au dernier moment, demander à changer de chambre ; un client peut aussi ne pas venir. Il conviendra donc de transmettre aux services concernés les modifications complémentaires, les données exactes et le programme par liste de mouvement.

Information utilisés.

Un moyen rapide d'information, mais l'information pour plus de détails est écrite si l'organisation du service de la réception le permet. C'est un moyen rapide, idéal et efficace. Transmission instantanée sans erreurs. C'est un moyen moderne qui permet de transmettre des messages écrits à la réception et aux services de l'hôtel ; il reproduit l'écriture originale. Les services de l'hôtel utilisent ce moyen de communication :

Moyen moderne, intéressant, mais incomplet car il ne donne pas toujours le nom de l'occupant de la chambre.

- Terminal à écran : lorsque l'hôtel dispose d'un ordinateur.
- Les bulletins d'informatique : bonne méthode mais de moins en moins utilisée car elle présente l'inconvénient d'être lente et inadaptée à l'organisation actuelle des hôtels.

III. LE FICHIER DES CLIENTS - LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS.

Selon la politique commerciale adaptée par l'établissement, l'hôtelier devra résoudre la question de savoir s'il doit ou non posséder, un fichier clients. Les hôtels de catégorie 4 étoiles, en particulier ceux qui accueillent une clientèle de séjour, utilisent dans leur majorité un fichier client complet. Les hôtels de catégorie moyenne, surtout ceux spécialisés dans la clientèle de passage, et ceux qui ne peuvent pas consacrer beaucoup de temps à la tenue des fiches, pourront tenir un fichier réduit et limité à leur clientèle habituelle et régulière.

considérée comme une nécessité, dans les hôtels ou la tenue d'un fichier est de rigueur et ils s'en passent volontiers. Il va de soi que, l'information sera facilitée et la réception pourra se consacrer à d'autres tâches. Les nécessités par la tenue manuelle d'un fichier clients.

clients à l'hôtel ?

Intéressant pour plusieurs raisons :

(souvent appelée fiche cardex) permet d'améliorer l'accueil,

et de respecter l'individualité du client. Le client est

- mais le personnel peut changer - le fichier, lui, demeure.

les habitudes, les goûts du client, ses préférences, ses

on peut établir des statistiques), les consignes à observer

de différencier le bon client, du client à éviter, et d'établir

une certaine mesure d'améliorer la fréquentation de l'hôtel dans

de saison ; il constitue un répertoire d'adresse important

pour la clientèle, à la relancer, à l'inciter à nouveau dans

facilite la prise de réservation, améliore le service après

vente, évite les formalités à l'arrivée, permet d'avoir une attention spéciale (anniversaire du client) et d'envoyer des cartes de vœux, des circulaires, des remerciements.

2. Schéma d'une fiche cardex.

Non du client : <i>DURAND</i>	Prénom : <i>Michel</i>
Profession : <i>industriel</i>	Adresse : <i>157, rue Lorient, 44000 NANTES</i>
Nationalité : <i>Française</i>	Tél :
N° passeport :	ou carte d'identité :

2. Fonctionnement du fichier.



Classement alphabétique des fichiers des clients ayant séjourné, une fois ou plus à l'hôtel.



Fiches classées alphabétiquement d'attendus (fiches sorties la veille de l'arrivée, du fichier général, consultées en cas de besoin, et placées en attente, jusqu'à l'arrivée du client)



4. Contrôle et épuration du fichier.

Le système du fichier n'est valable que s'il est correctement utilisé. Le classement des fichiers est très important et l'ordre alphabétique doit être scrupuleusement respecté. La réception devra périodiquement contrôler le classement des fichiers + procédera lettre par lettre. Elle vérifiera quotidiennement que des fichiers n'ont pas été laissées mégarde :

- ♦ -Dans le fichier « clients attendus » (alors que le client est présent ou parti).
- ♦ -Dans le fichier « clients présents » (alors que le client est parti).

Chaque année le fichier sera épuré et il faudra éliminer les fiches des clients qui ne se sont pas
xer par la réception).

Fiche de renseignements ?

Sur une fiche, il faut recueillir le plus grand nombre d'informations. Les renseignements pourront avoir plusieurs provenances :
même de vive voix, mais le client n'aime pas toujours être
é et il faut être très prudent.
dates de séjour, consultation de télex, de la lettre de

és : concerne surtout les préférences du client, ses goûts

A. La commercialisation s'organise selon les quatre phases vues précédemment :

Prise de contact

Evaluer les désirs du client et mettre en confiance : le saluer, lui souhaiter la bienvenue et le laisser parler pour déterminer les motifs de sa visite.

Prise en charge

Démontrer que l'on est à l'écoute du client et que l'on cherche à répondre à son attente : le questionner, en reformulant ses besoins et en lui soumettant une première proposition . il est

Proposer

Cette phase est presque similaire à la précédente, mais c'est à ce moment précis qu'on aide le client à prendre une décision, on reformule ses besoins pour obtenir son adhésion finale. C'est le moment où on l'engage dans l'acte commercial : fiche d'arrivée, fiche de police, etc.

pratiquera « la vente additive ». Il s'agit de compléter
service complémentaires élargissant l'acte d'achat initial :
durant ce soir ?
et vous pourrez y déguster des cocktails..... »

Prise de congé

s présentes et futures l'acte commercial est conclu
chambre, tout en lui indiquant comment s'y rendre et en lui

Qu'est ce que la qualité dans ce cadre ?

Le respect du processus des 4p dans les situations de communication et les actions commerciales s'inscrit dans une logique de **démarche qualité**, puisqu'il s'agit bien de :

- ◇ Poser les problèmes

- ### ◇ Rechercher les solutions

- ◇ Evaluer l'adéquation entre l'offre et la demande ainsi que le degré de satisfaction du client

L'objectif est donc de faire correspondre entre elles les notions de **qualité conçue** et **qualité attendue**.

B- Tout ce qu'un bon préposé devrait savoir et pratiquer

- ◆ Sourire parce que q'un sourire vaut mille mots
- ◆ S'empresse de répondre aux visiteurs.
- ◆ Démontrer et conserver toute la journée une attitude accueillante , chaleureuse et respectueuse avec la clientèle
- ◆ Appliquer les techniques de la méthode « service par excellence. »
- ◆ Répondre aux clientèle en se servant des outils de travail mis à sa disposition.
- ◆ Prendre connaissance tous les jours de l'informations nouvelle mise à sa disposition
- ◆ Rapporter à son supérieur les problèmes et suggérer les correctifs à apporter
- ◆ Surveiller son apparence personnelle chevelure tenue vestimentaire, mains ongles, etc .A cause du contact étroit avec les visiteurs .
- ◆ Se préoccuper de l'image de son lieu de travail : garder son poste de travail à l'ordre ses documents bien rangés .
- ◆ Ne pas intervenir dans l'acte de renseignement de ses collègues, sauf sur demande explicite ou lors de la transmission d'une information erronée.
- ◆ Etre à son poste de travail à l'heure par considération pour l'équipe de relève.
- ◆ Etre toujours courtois et poli même dans des situations stressantes ou vis-à-vis des clients impatients ou difficiles.
- ◆ Eviter les téléphones personnels au travail
- ◆ Eviter le tutoiement ou toute familiarité avec les touristes .
- ◆ Eviter toute familiarité entre vous et vos collègues de travail devant les touristes
- ◆ Eviter de crier ou de parler sur ton élevé.

C- Etude de cas pratique

Monsieur ulyse et les 4p

Vous en êtes capable :

- Adapter son comportement et sa présentation à la situation .
- Observer et pratiquer envers le client une écoute active
- Aider à la décision ou à la décision ou à la solution. Prendre congé du client .

Rappel

P

Prise de contact
Prise en charge
Proposer
Prise de congé

C

Prise de contact
Prise en charge
assurer la
continuité
prise de congé

Quelles sont les dimensions des 4p / 4c ?

■ Dimension communication

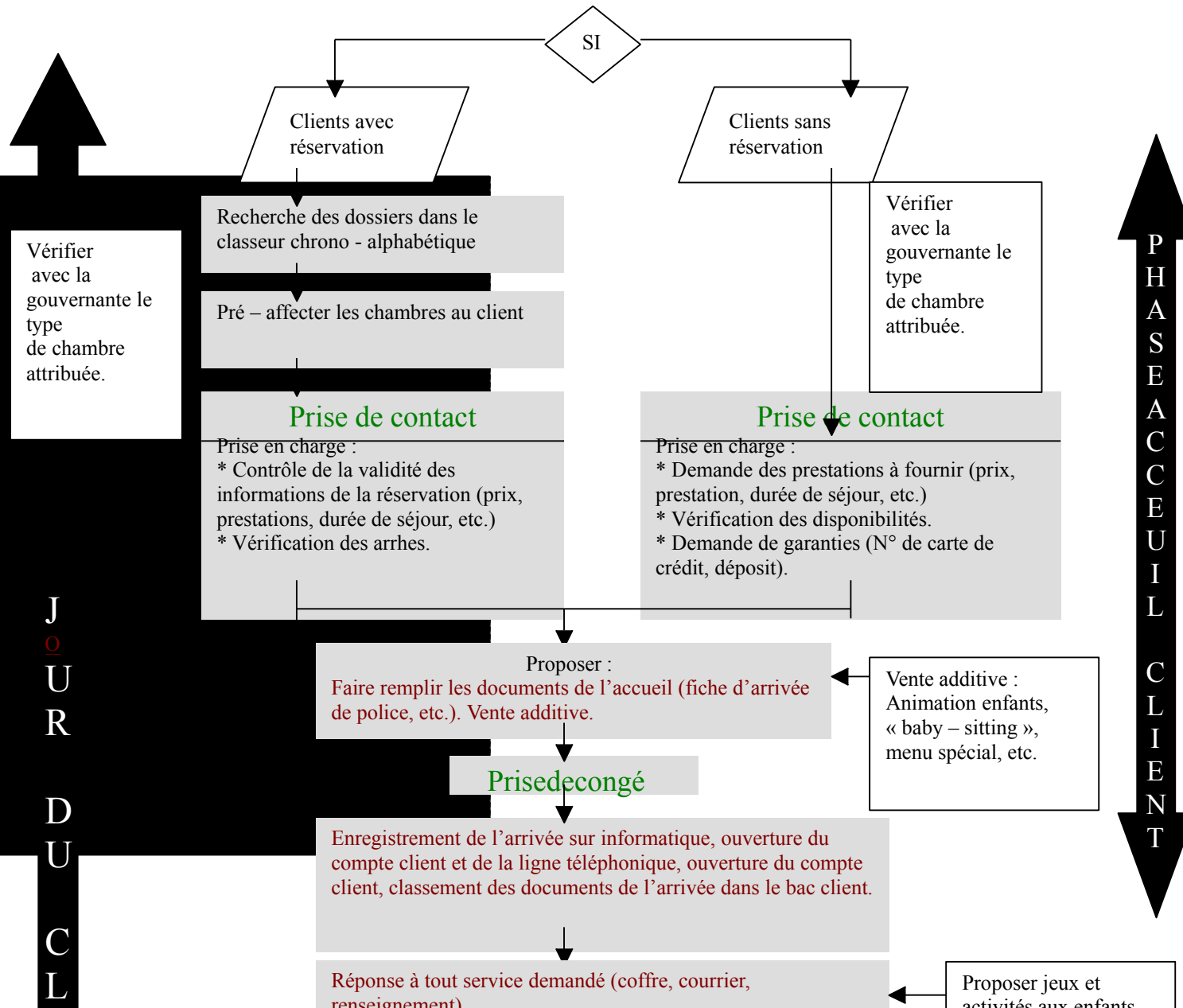
Démarche construite qui permet l'écoute active du client

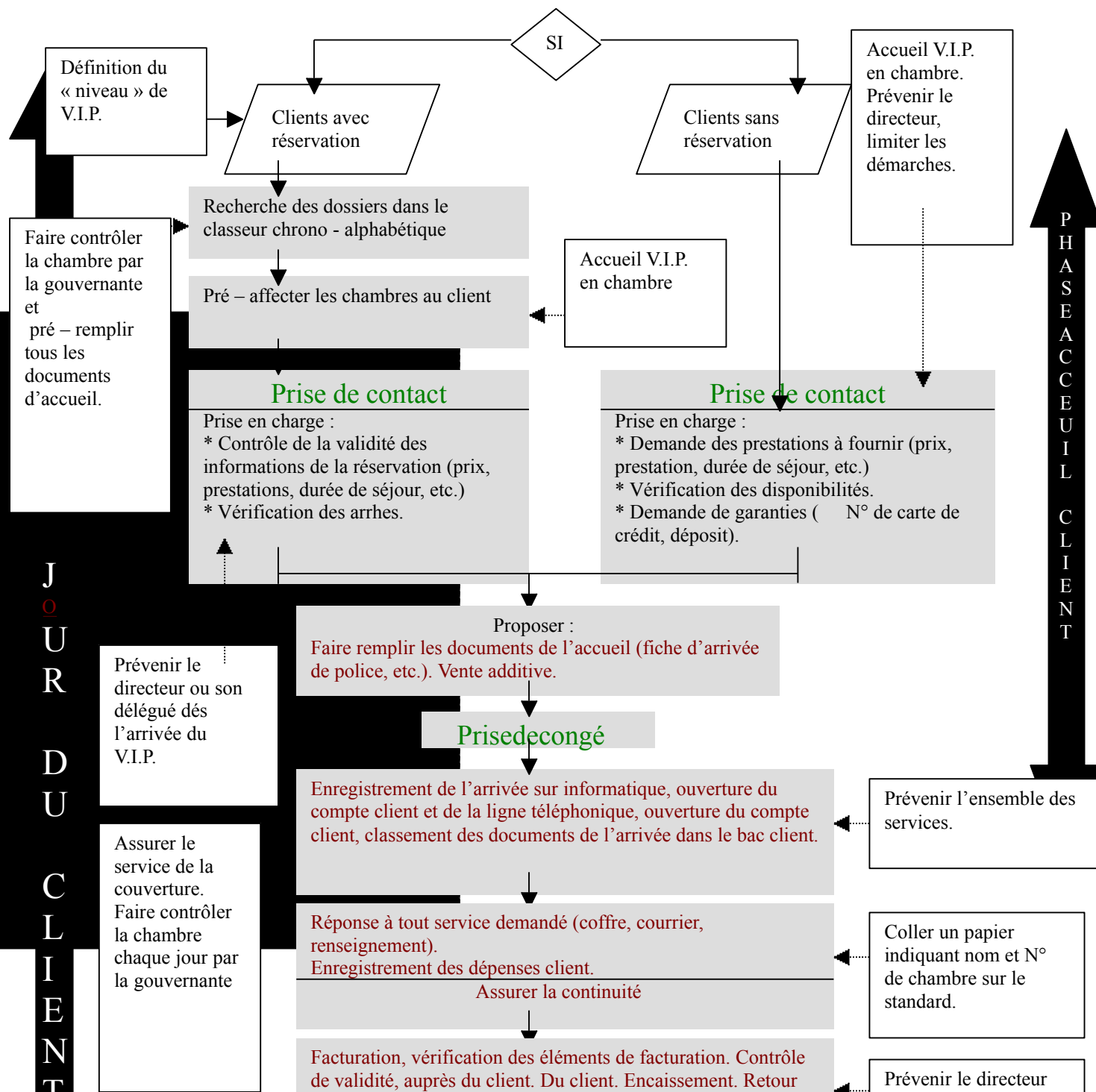
■ Dimension commerciale

démarche structurée qui permet l'élaboration d'une offre compléent, grâce à la mise en œuvre du processus des 4p / 4c.

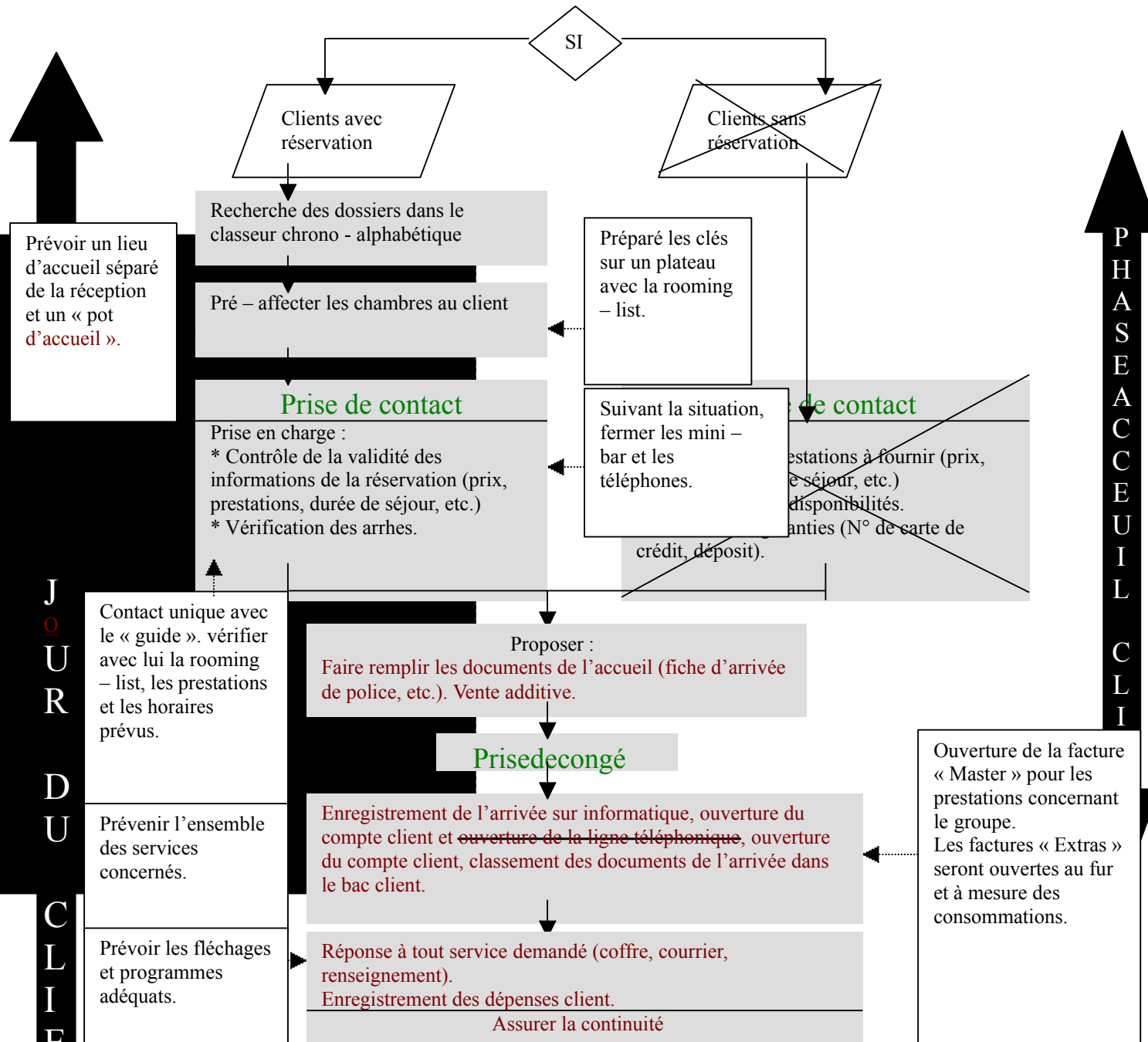
CHECK-IN AU CHECK-OUT.

A- Quelles sont les tâches de la réception dans le cadre de l'accueil des familles ?

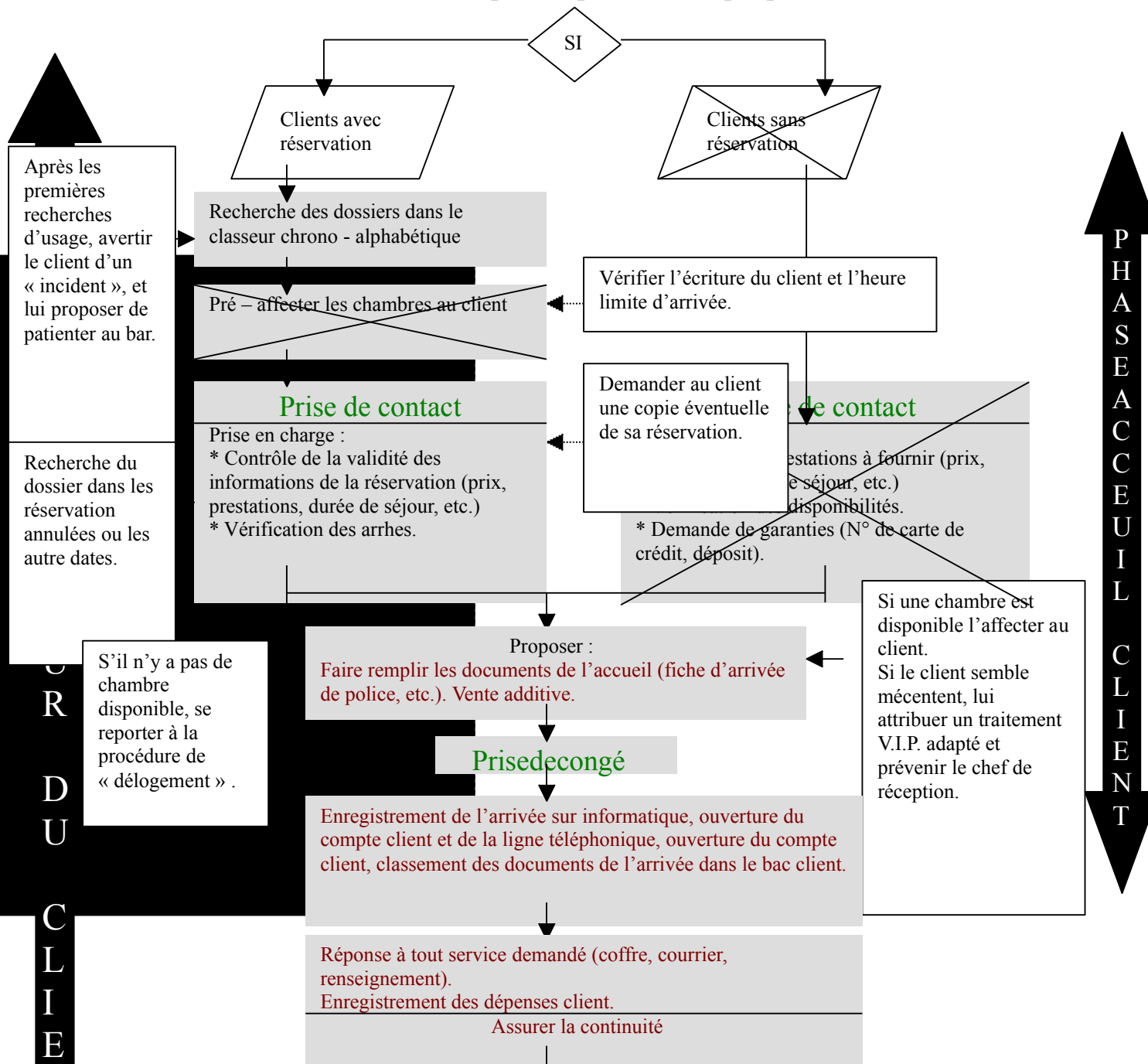


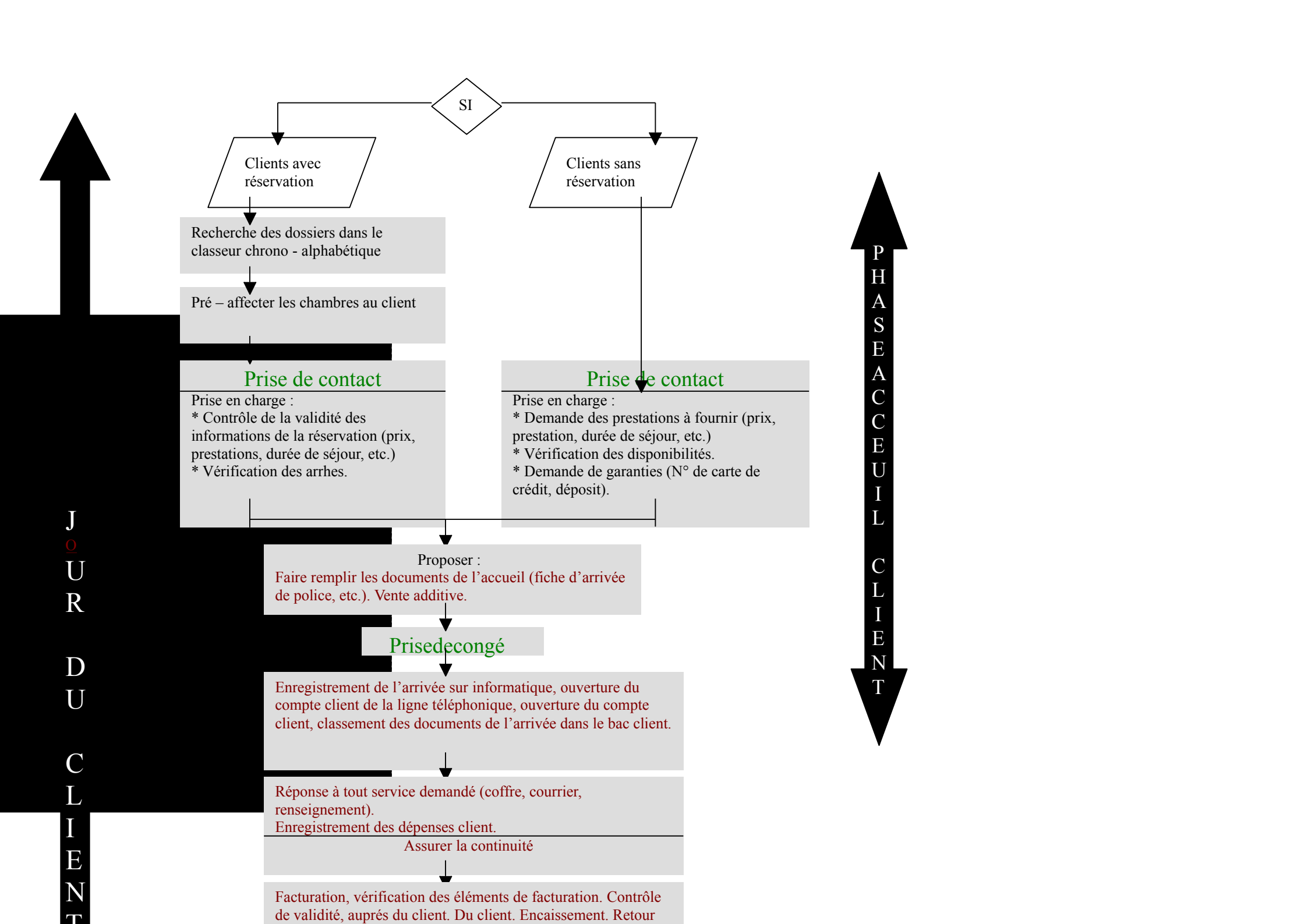


C- Quelles sont les tâches de la réception dans le cadre de l'accueil des groupes ?



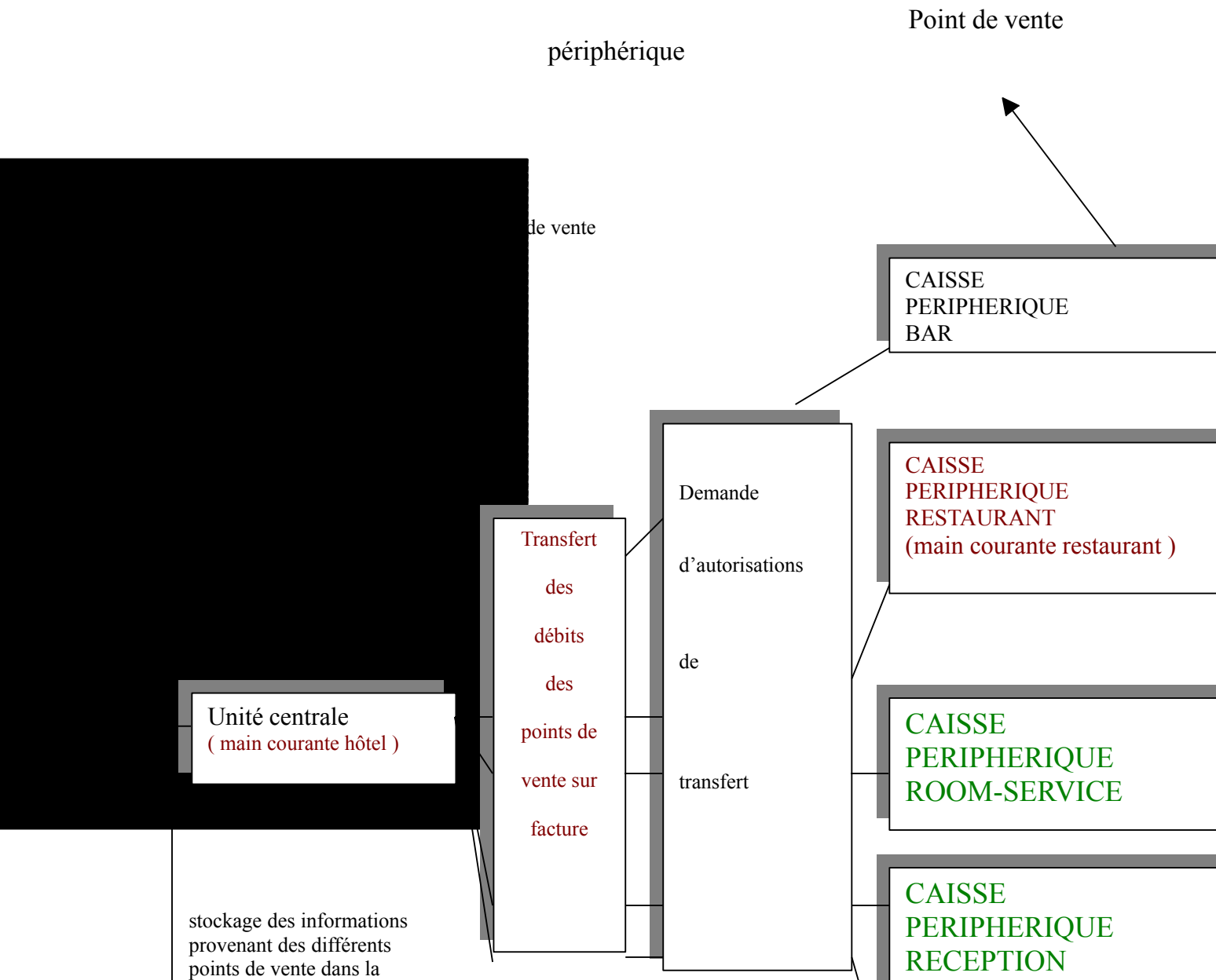
D- Quelles sont les tâches de la réception dans le cadre de l'accueil des clients dont la réservation n'a pas été prise en compte par l'hôtelier ?





V- TRAVUX PRATIQUES DE CHECK-OUT RELATIFS AU REGLEMENT DU CLEINT.

A- Schéma d'un système électronique intégré



SITUATION JOURNALIERE DE LA MAIN COURANTE

VENTES PAR
SECTEUR
D'ACTIVITE

VENTES
PAR
NATURE

INFORMATIONS
STATISTIQUES

INFORMATIONS
DE TRESORERIE

HEBERGEMENT

HEBERGEMENT

DEBITEURS DIVERS

Location « groupes »

Taux de fréquentation
Taux d'occupation.
» Prix de vente moyen
D'une chambre
Nombre de clients
Logés, de chambres
Louées.

Ancien solde
Débits du jour.
Paiement du
jour
Nouveau solde.

Restauration

RESTAURATION

Caisse

Nombres de couverts
servis

- Déjeuners.
- Dîners
- Banquets
- Petits déjeuners.

Ancien solde

Encaissements
du jour.
Décaissements
Du jour.

Prix de vente moyen
D'un repas.

Nouveau solde

- Bar
- Etages

Cafétéria

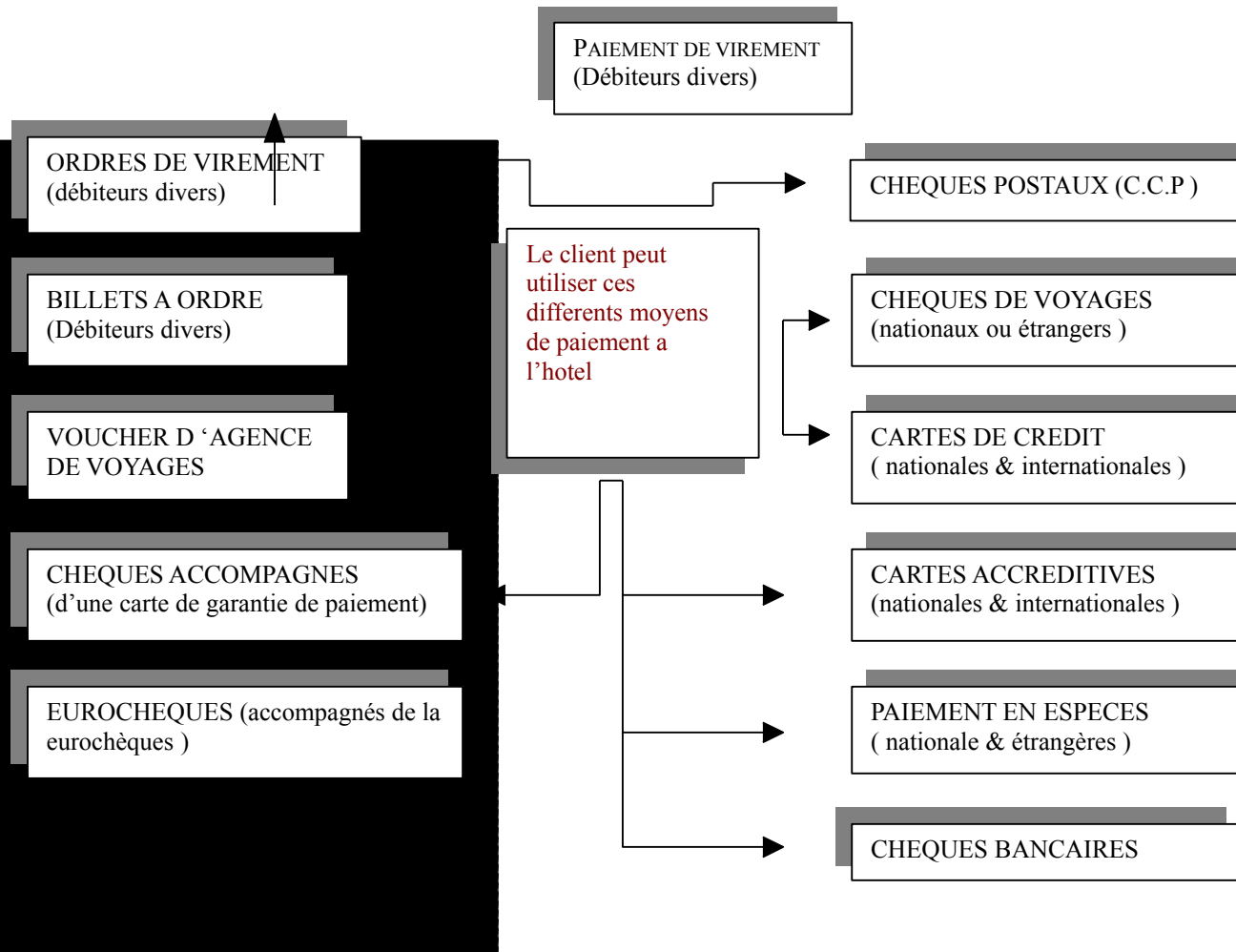
Nombre moyen de
Couverts par jour

VENTES ANNEXES

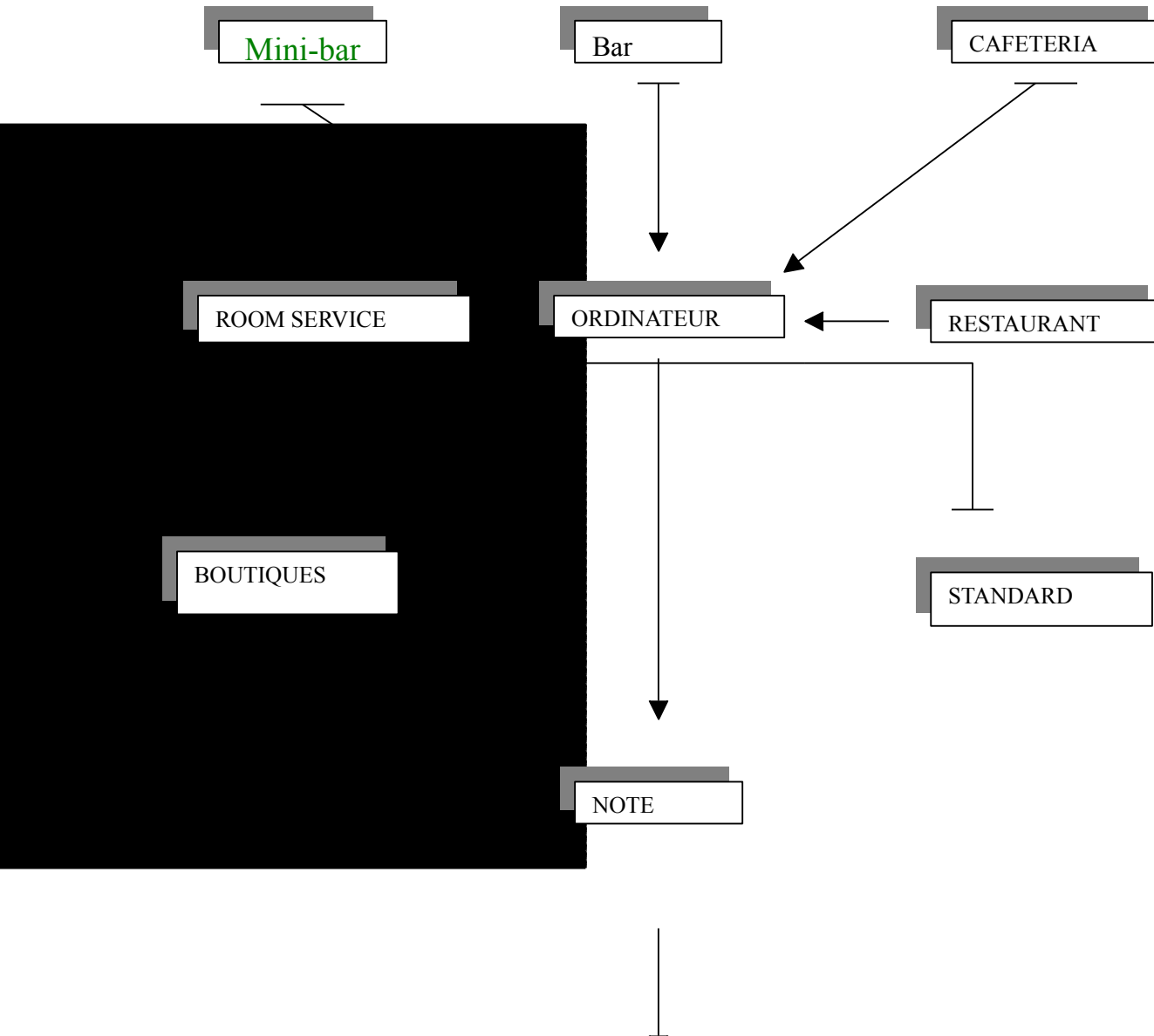
Par service.

Divers

c- Tableau des moyens de paiement utilisés habituellement par les clients à l'hôtel.



D- Centralisation des dépenses par un ordinateur



Chapitre III : Opérations pendant le séjour du client

I. ORGANISATION DU SERVICE DE NUIT A LA RECEPTION.

1- Comment le service de nuit est-il organisé dans les différents types d'établissements ?

Le service de nuit se situe généralement dans la journée, un hôtel vit

réception un service de nuit , qui sera un service
son organisation sera fonction de la catégorie et du
du genre de clientèle et de la politique d'accueil de

a. Dans un très petit hôtel.

pour une catégorie 1 étoile, accueillant une clientèle de séjour, le service
est assuré par le patron ou l'employé de réception. L'employé de réception ou le patron assureront une
l'hôtel sera ensuite fermé toute la nuit. Les clients
la fermeture. Sinon à leur demande, un passe partout leur
sera prévu en cas d'urgence .

b- Dans un établissement de catégorie moyenne.

pour une clientèle de passage, la présence d'un
est indispensable toute la nuit. La personne
le meilleur de nuit ou un concierge chargé des affaires
courantes (remise des clés, arrivées tardives, fermeture et ouverture des portes,
surveillance des locaux, etc....). Son rôle sera limité à ces quelques fonctions. Son
importance véritable viendra de sa présence permanente la nuit en cas de besoin.
Horaire : de 20h à 7h avec une période de repos.

2- le night-auditor.

a. Employé polyvalent du service de nuit à la réception

Dans un grand hôtel la vie ne s'arrête jamais. Il faut assurer l'accueil et le service des clients 24 h/24 h. La nuit l'activité est réduite, le personnel aussi, mais il doit être très compétent car, travaillant seul, il fait face à des responsabilités multiples. Il faut donc recruter un employé polyvalent à qui seront confiées des responsabilités étendues. Toutefois, lorsque la situation l'exige, le night-auditor pourra disposer d'une petite brigade de nuit, limitée à quelques employées qui l'aideront dans sa tâche .

Il aura (voir tableau) :

réception en contact direct avec les clients.
tâches divers administratives et comptable.
tâches inhérents à l'activité hôtelière nocturne

du réceptionnaire de jour, un accroissement des
l'entreprise de réaliser une économie du personnel.


Il doit :

avoir :

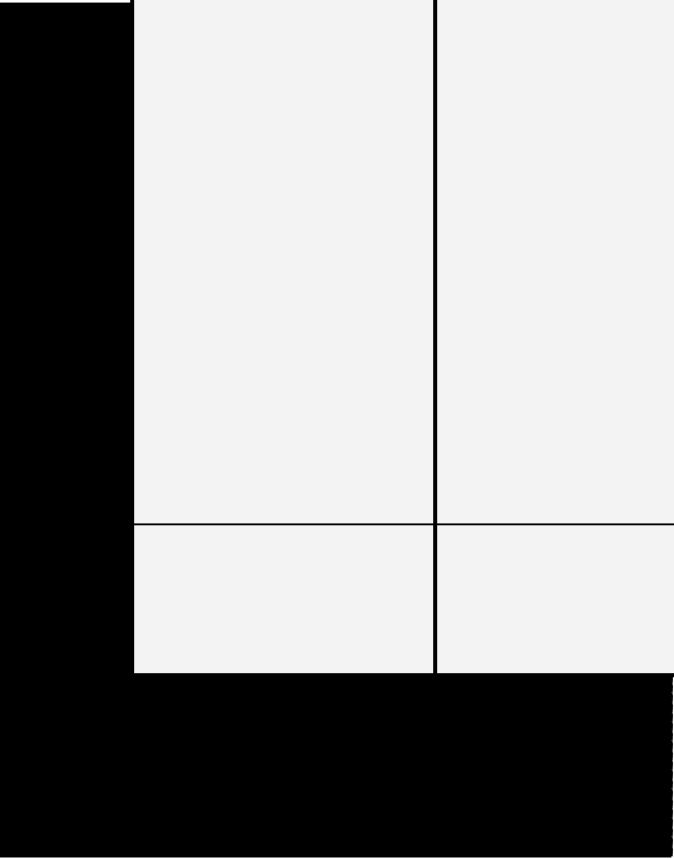
une présentation bien soigné.
prendre rapidement des décisions et des initiatives en
Il doit pouvoir faire face à toute éventualité.
coup de sang froid et avoir le sens des

- Il doit avoir une bonne santé, un bon équilibre nerveux et d'une bonne résistance physique.
- Il doit avoir une formation hôtelière et une connaissance approfondie des différents services de l'hôtel.
- Il doit être un comptable et un gestionnaire.

DIRECTION	ECEPTION ACCEUEIL	CONCIERGER IE	MAIN COURANTE CAISSE , COMPTABILITE CONTROLEUR	GARDIEN	AUTRES POSTES DIVERS SUIVANT NECESSITES DU SERVICE
-----------	----------------------	------------------	------------------------------------------------------------	---------	----------------------------------------------------------------

	PAR LE NIGHT-AUDITOR	REMARQUES
NUIT		
NUIT		
conciergerie		

		nuit.



II LE SERVICE DE RENSEIGNEMENT -LE CONCIERGE.

1-un service de renseignement est-il indispensable dans tous les hôtels ?

quelque soit la catégorie de l'hôtel où il descend , le client aura, à son arrivée et pendant son séjour, besoin d'information de toutes sortes : renseignement sur la façon dont son séjour va se dérouler dans l'hôtel, résolution de ses problèmes quotidiens ; il aura besoin de conseils pour l'organisation matérielle de son séjour, de ses loisirs, de ses déplacements.

Les touristes à l'hôtel, plus particulièrement les étrangers, sont dépayés dans une ville inconnue, ils ont besoin de renseignements de toute sorte. Il faut donc que l'hôtel mette à leur disposition soit un responsable, soit un service organisé capable de leur fournir les renseignements désirés .

Le service ?

La personne chargée du service de renseignement est le concierge. Dans l'hôtellerie, la poste de concierge est en voie de disparition. Le questionnaire fait que dans ses hôtels les postes de concierges sont créés et assurés par la même personne la loge du concierge. Le concierge peut être indépendante mais il sera le plus souvent rattaché à la réception. Derrière la banque de réception ; la loge est l'endroit où le client va demander une réponse ou un renseignement concernant n'importe quel service de l'hôtel. Le concierge était assisté par un très nombreux personnel. Aujourd'hui, ne subsiste que dans l'hôtellerie de luxe. Le rôle du concierge, il faut bien connaître les besoins du client, être prêt à affronter leurs questions et leur apporter une réponse immédiate. Le concierge ne doit jamais être pris au dépourvu. C'est une tâche aisée, si l'on songe aux questions multiples et variées que les clients peuvent lui poser.

3) LES RECLAMATIONS

Démarche à suivre afin d'améliorer la gestion réclamations :

- ♦ Adoptez une approche positive, constructive

- ◆ Assurez le suivi

Une réclamation bien traitée fait souvent de la personne qui a réclamée, le plus fidèle des clients par la suite .

Le client peut admettre l'erreur, il jugera de l'efficacité de la prestation, **dans la manière d'y apporter une solution.**

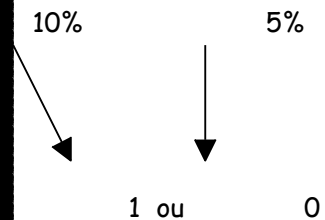
L'alternative de solution

... , un client qui réclame subit un dysfonctionnement du
... e choix de décider de la manière de réparer cette erreur
... peut se bloquer et devenir explosive. Il est donc

... nt :

... on
... n
... on

... te :



Reclamation justifiée

- ◆ Lorsque l'on a deux solution, il suffit de proposer l'alternative au client. Les deux solutions doivent impérativement être proposer simultanément (« ou »)
- ◆ Lorsque l'on a une seule solution et pour « laisser »

Module 07

Gestion des activités de l'hébergement

EVALUATIONS

CRITERES D'EVALUTION PRATIQUE

L'ACCUEIL

Approche formel des opérations d'accueil

- Technique de réception en hébergement.

1-Objectif opérationnel de comportement

- Enoncé de la compétence.

Appliquer des technique relatives au travail à la réception d'un hôtel.

partir : de situation réelle ou simulées, des
 procédures et des standards d'un hôtel. Grâce à

es : de logiciel hôtelier (hébergement), de
ne
r, etc...), du répertoire d'information touristique
documents particuliers à la réception .

mance.

ue professionnelle, esprit d'équipe, souci de la
tèle, respect des politiques, des normes, des
de l'établissement, respect des techniques et
ité de l'accueil et de la communication, respect
es de ventes, exactitude des données des
bien soignée.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
l'intérieur d'un hôtel.	réception dans un hôtel.
département de la réception.	clientèle.
locale, etc.	
chambres	* Aux techniques de vente , etc
	Prise en cons

Teste de comportement en situation de travail

HUMEUR ET NIVEAU D'ENERGIE

TEST

I- En vous réveillant le matin, que dites-vous ?

- a) « je n'ai pas besoin de réveil, je suis réveillé(e) 5 à 10 minutes avant la sonnerie »
- b) « j'en ai marre de me lever à 7 h 00, il faut encore aller travailler ! »
- c) « je resterais bien encore un peu au lit »
- d) je n'ai pas de difficulté à me réveiller en ce moment ! »

II- Avant de partir travailler

re présentation (coiffure, tenu...)
néral, en retard.
gymnastique, de bien déjeuner et en vous regardant dans la glace,
e de vous habiller

III- pour le petit déjeuner

(e) et vos enfants, car vous n'avez pas le temps de penser à eux
s faim
le attrayante
pour les saluer et leurs dire un mot gentil
éciez que l'on vous laisse un peu de temps avant de travailler
vie de faire le tour de vos collègues pour les saluer
s ne vous souvenez pas à qui vous avez serré ou n'avez pas serré la

vous dites : « je n'ai pas de chance, je ne peux pas partir en

r, sans écouter le récit de leur vacances
nt une mine superbe
ntils, mais qu'est-ce qu'il sont bruyants

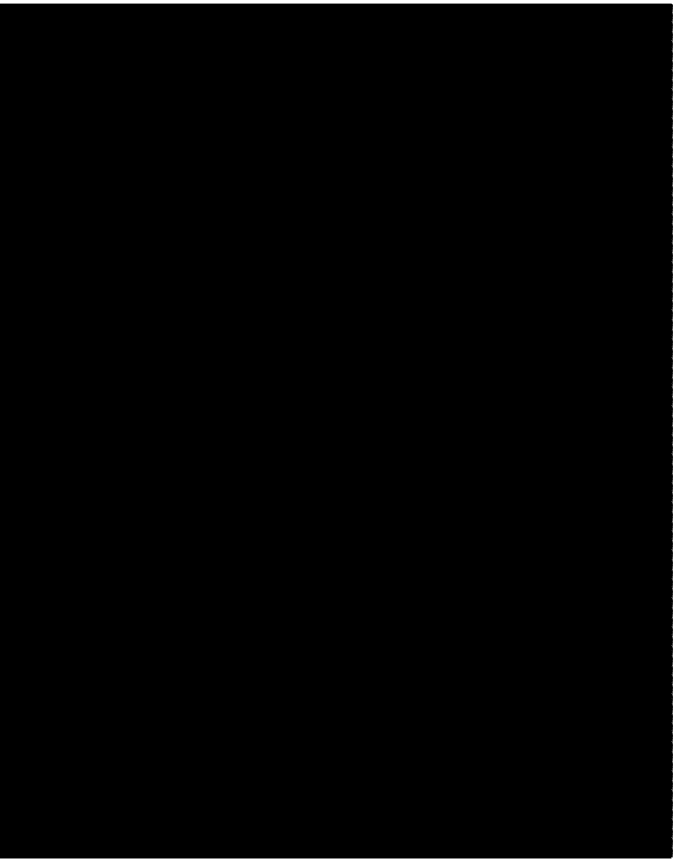
VI- Quand vous prenez le bus ou autre transport en commun

- a) vous regardez les gens autour de vous, vous riez au fond de vous même, de leurs conversations
- b) vous trouvez les gens bien tristes et vous souriez tout(e) seul(e)
- c) vous trouvez que les bus sont mal climatisés et vous avez hâte de descendre à la prochaine station
- d) vous écoutez les conversations autour de vous, vous pansez que les gens sont, contrairement à vous, heureux

VII- quand vous faites vos courses

interprétation du questionnaire

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
A	C	A	D	B	A	C	C	A	D	D	B	A	D	C	
D	A	D	A	C	B	D	B	B	C	B	D	C	C	A	
C	B	C	B	D	C	B	A								
B	D	B	C	A	D	A	D	A	A	C	B	A	B		



EVALUATION N° 1

Quels sont les documents du service accueil ?

Les fonctions vues précédemment concourent toutes au bon déroulement du séjour du client. Elles générant des documents visant à faciliter la circulation et l'émission d'informations au sein même du service ou à destination d'autres services.

Ces documents se scindent en deux catégories :

- ◆ Les documents de travail
- ◆ Les documents d'information.

DOCUMENTS DE TRAVAIL

Fiche de réservation

Rappel : document récapitulatif des demandes client spécifiant ses coordonnées, dates de séjour prestations requises, mode de règlement, garanties

Document manuscrit (rubriques pré-imprimées ou informatiques).

Document destiné à l'accueil.

Planning de réservation

Rappel : il se présente sous deux formes :

- Planning par type de chambre (twin, double, etc.)
- Planning par numéro de chambre (établissement de petite capacité).

Document généralement informatique.

Fiche message

Rappel : contient les coordonnées du correspondant du destinataire, l'objet de l'appel et la suite à donner.

Document manuscrit (rubriques pré-imprimées ou sur support télévisuel).

Document destiné à l'accueil.

Dossier de réservations

Rappel : utilisé en général pour des groupes ou des sociétés, il contient les mêmes informations que la fiche de réservation et stipule en complément le nom du prescripteur, les coordonnées du débiteur, la ventilation du chiffres, les gratuités, etc.

Il se présente sous la forme d'une chemise papier et contient les informations et les courriers échangés entre l'hôtel et le client .

Le dossier existe parfois pour les particuliers au sujet desquels on exige des informations supplémentaires.

Document pré-imprimé pour les rubriques .il est complété à la main

Document généralement informatique

Document destiné à l'accueil

Rappel : document récapitulant les réservations pour une date donnée .

Il est accompagné des cardex et fiches de réservations correspondantes.

Document généralement informatique .

Document destiné à l'ensemble des services.

Liste des numéros d'urgence et de services

Rappel : rappel regroupe les principaux numéros de téléphone nécessaires à la réception :

Numéros d'urgence (médecins, garagistes ,pompiers, etc..)

Numéros de confort (théâtres, fleuristes ,etc.)

Document manuscrit

EVALUATION DE FIN DE MODULE :

Travaux pratiques

Vous êtes chargés des réservations dans l'hôtel Marian Beach. Aujourd'hui vous avez reçus les demandes suivantes :

Demande n°124 :

Réservation d'un groupe

ne

ne

e »

- Les chambres demandées :
 - 08 # doubles :
 - 2 communicantes
 - 1 avec vue sur piscine
 - 1

Demande n°126 :

Réservation self par téléphone effectuée par Mr Jean MARTINI pour lui-même.

Réservation prise par Mme Nora BIHI secrétaire de service réservation.

- 1 # double (vue sur mer) + lit supplémentaire pour bébé.
- 1# single
- PC

par la société SOMACUIS pour des experts

M. Philip MARINE directeur d'un cabinet
marché.

pour le couple : M et Mme BLAND

H

es de réservations ainsi que les documents de
2,3,4 et 5.

1. Vérifiez si ces demandes peuvent être satisfaites ? (2pts)
2. Si oui, procéder à leur enregistrement suivant la procédure en vigueur.
(8pts)
3. Si non, rédiger un écrit expliquant la non disponibilité des chambres
pour le couple : M et Mme BLAND (2pts)

Annexe 1

Marina Beach hôtel



Fiche de réservation de chambre

.....

.....

.....

.....

heure limite d'arrivée :

.....

.....

.....

Réservée par

Téléphone

Fax

Visite

Télex

Réservation effectuée par l'intermédiaire de :

Nom (ou raison sociale) :

Téléphone/fax :

Commission :

Marina Beach hôtel

La journée du :

[illegible]

de réservation

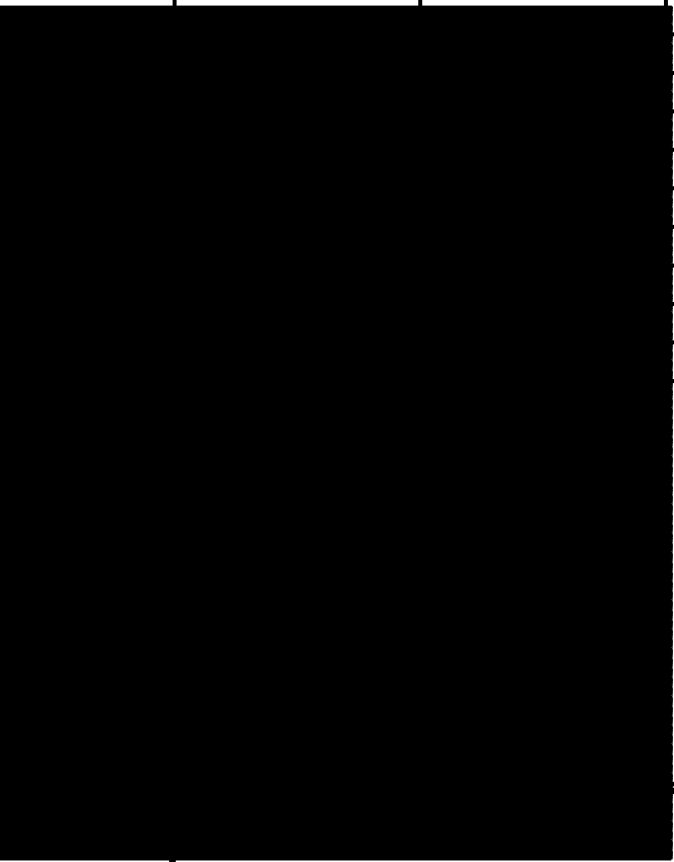
du :

[illegible]

Marina Beach hôtel

Livre de réservation

La journée du :

Chambres demandées	Nom du client	Nbre de pax	Départ prévue le	observations
				

de réservation

La journée du :

Chambres demandées	Nom du client	Nbre de pax	Départ prévue le	observations

Annexe 4

Les tarifs

	Tarif public	Tarif agence	Tarif société
Chambre Double	800,00	720,00	740,00
Chambre triple	950,00	860,00	890,00
Supp. Single	150,00	120,00	130,00
Lit supplémentaire enfant	90,00	60,00	70,00
	2200		2300
	1300		1350
	12		12
	36,00		40,00
	100,00		110,00

La situation des chambres

		Communicante	piscine	mer
étage	101-102-104-105-	101-102	104-105-	114-115-
	106-107-108-109-	105-106	108-109-	116-
	110-115-116-	114-115		
	108-111-118		111	103-118
étage	109-113-117	112-113	113	117
	203-204-205-209-	203-204	203-204-	213-214-
	210-212-213-214	211-212	211-212	205-209
		213-214		
étage	201-202-206-207-	201-202 202-206-		218-219
	208-218-219.		207-208	
	Chambre triple	215-216	215	217
	Chambres doubles	301-302-303-304-305-306-312-313-314		
étage	Chambre single	307-308-309-311-315-316		

Appendix 5

Marina beach hôtel

Planning prévisionnel d'occupation des chambres

Mois : Mai 2002

[illegible]

EVALUATION DE FIN DE MODULE : THEORIE

Donner le profil d'un bon réceptionniste.

1. Citer les étapes chronologiques d'une réservation de chambre d'hôtel.
2. Expliquer l'utilité des documents de la réservation suivants :
 - a. Fiche de réservation
 - b. Planning prévisionnel de réservation

Les documents de la réservation est sans doute la NO
mandations pour faire face à ce problème.
dans les cas suivants :

Donner le profil d'un concierge d'un hôtel 5 étoiles.
signes suivants :

Donner les données relatives aux statistiques annuelles d'un hôtel

	5730
	4225
Taux d'occupation
CA HT hébergement	2 754 388,76
Recette moyenne par chambre
Nuitées 5344	
Taux de fréquentation

Travail à faire :

- a. compléter le tableau suivant en calculant les ratios et les taux
- b. faire un commentaire

8. Tracer un organigramme d'un hôtel d'une grande capacité de 900 chambres et de 2000 lits.

Tracer un organigramme d'un hôtel familial de 50 chambres et de 120 lits
Interpréter la structure et l'organisation à adopter pour chaque capacité

Quelles sont les opérations relatives au « check Out »
Qui est en charge
Personnes avec prise en charge

Le logement suivant :

Les règlements pratiqués à la réception.

Quel est le problème pour un client dont la réservation est confirmée mais le jour de son arrivée aucune chambre n'est disponible ?
Comment remédier à ce dysfonctionnement ?

13. Citez les systèmes traditionnels de gestion et de contrôle de chambres

14. Expliquer l'importance de la relation existante entre la réception de l'hôtel et :