

## **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

### **Chapitre II : la réservation**

- I-** Le contrat de location
- II-** Le pourquoi de la réservation
- III-** Les moyens de la réservation
- IV-** L'enregistrement de la réservation
- V-** Les cas spéciaux

### **Chapitre III : les techniques de ventes à la réception**

- VI-** Le secret d'accueil
  - A.** Le sourire
  - B.** L'écoute
  - C.** Le calme
  - D.** Le regard
  - E.** L'enthousiasme
  - F.** La tolérance
- 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
- II-** Le système d'information à la réception
- III-** Le fichier client
- IV-** Les 4 P d'accueil
- V-** Schémas récapitulatifs des opérations d'enregistrement.

### **Chapitre V : Opération pendant le séjour du client**

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

**Module 07**

***Gestion des activités de l'hébergement***

**RESUME THEORIQUE & PRATIQUE**

# **Chapitre I : présentation de la réception**

## **a. L'OBJECTIF DE LA RECEPTION**

### **- VENDRE -**

**La finalité fondamentale d'un service de réception est :  
SATISFACTION DES ATTENTES DE LA CLIENTELE**

**Pour atteindre cet objectif il faut passer par plusieurs sous objectifs :**

- Assurer l'arrivée du client (CHEK IN )
- Assurer les opérations pendant le séjour (DURING OPERATIONS )
- Assurer les opérations du départ (CHEK OUT)
- Assurer le retour du client, la fidélisation

**-Avant d'être accueilli, le client doit être trouvé, la chambre doit être vendue. Le chef de réception d'un grand hôtel, comme le patron d'une auberge est donc d'abord un VENDEUR. Comme tout vendeur, son efficacité dépendra de quatre éléments :**

- ◆ L'objectif qui lui est assigné (politique des ventes de l'entreprise)
- ◆ L'identification et la prospection de la clientèle.
- ◆ La technique de vente mise en jeu.
- ◆ Sa propre efficacité

### **- 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'Etat, pour certaines catégories d'hôtel. Dans certains pays à économie planifiée tous les tarifs des chambres sont fixé en haut lieu.
- ◆ Elle dépend ensuite de la taille et de le statut de l'entreprise. dans le petits établissement la politique des ventes, dans la mesure où elle existe, est souvent le résultat d'habitudes, de tradition, d'intuition, corrigés par des éléments subjectifs : renommée de l'hôtel, notoriété du patron ou du chef de cuisine , (publicité de bouche à oreille). Dans les hôtels de chaîne intégré , elle est fixé par le siège , après une étude de rentabilité prévisionnelle et une étude de marché , et imposé à toute les unité de la chaîne
- ◆ Dans tous les cas , la règle d'or est la suivante :

**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 :**

- ♦ Connaître le prix de vente des hôtels de même catégorie .
- ♦ Connaître la méthode d'élaboration des prix de ces mêmes hôtels.
- ♦ Ajuster ses prix en fonction des services offerts par son hôtel.
- ♦ Apprécier à sa juste mesure la qualité du service et de l'accueil qu'il offre à sa clientèle,

## **b. LA FINALITE DE LA RECEPTION**

On a souvent décrit la réception comme le centre nerveux, le coeur, la plaque tournante de l'établissement hôtelier. Ces termes conservent plus que jamais leur actualité. La réception est en effet le seul endroit de l'hôtel, lorsqu'il y en a un, à rester ouvert 24H/24. C'est de ce quartier général que part l'instruction qui va, dans toutes les directions, assurer au client les services et les attentions souhaitées. C'est vers lui que converge ensuite les flux d'information provenant de toutes les parties de l'hôtel. Et c'est là que seront centralisés tout l'élément en vue de la facturation et du règlement final.

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

**✗ Finalité d'ordre économique :**

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 56%de marge, alors que la vente d'un même dollar en restauration ne laisse que 15%de marge, la responsabilité directe de la réception est donc considérable.

**✗ Finalité d'ordre humain :**

Aux yeux du client, il représente la première et la dernière image de l'hôtel. La demande de renseignement préalable par téléphone a déjà constitué un test. En fonction du message reçu (contenu et qualité) et du préjugé favorable ou non qui en résulte, le client s'est formé une première impression de l'hôtel. Son premier contact physique avec la réception, est l'accueil qu'il y reçoit influencent son séjour. Les dernières minutes à la caisse, la longueur de l'attente, la réaction à ces remarques éventuelles classent une fois pour tout l'hôtel dans son jugement et son souvenir. En prenant son 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 s'obstine à ne pas changer l'ampoule grillée, ni le qui facturé en trop deux mignonnettes de whisky au mini-bar. Toutes ces plaintes, ces récriminations arrivent naturellement à la réception. Au départ de certains groupes, le registre de réclamations prend des allures de doléances, et le comptoir de la réception d'un mur des lamentations. Ce sont alors des trésors de patience, de maîtrise de soi, de calme, d'ingéniosité, de doigté qu'il faut déployer pour apaiser les humeurs, présenter les excuses et éviter tout froissement d'amour-propre. Car il n'y qu'une seule chose qu'on ne puisse pardonner à un client : Cette efficacité repose au départ, comme elle repose en dernière analyse sur la qualité humaine des vendeurs, c'est à dire l'équipe de réception.**

**Elle exige des connaissances et des compétences.**

**Elle suppose la parfaite maîtrise des moyens techniques importantes.**

### **✗ Finalité et essence de l'activité de réception**

**Quels que soient le type et la taille de l'entreprise d'hébergement, l'activité de réception reste fondamentalement la même dans sa finalité, sa nature, on pourrait dire son essence. Il s'agit toujours de :**

- ♦ Vendre le produit hébergement : C'est à dire les chambres et les surfaces disponibles : salons pour séminaires, salles de banquets et autres prestations. Donc rechercher la clientèle et de la fidéliser.**
- ♦ Accueillir le client : Mettre à sa disposition toutes les prestations qui vont satisfaire les attentes du client.**
- ♦ Assurer le suivie : Mettre en place un système d'information ayant pour objectif la fidélisation de la clientèle.**

## **c. Les différents systèmes de gestion des chambres.**

**• Elle permet un regroupement des services et installations techniques qui va à la fois dans le sens d'une plus grande mécanisation, et d'une marge d'auto organisation, d'initiative et d'efficacité accrues.**

### **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**

Les tableaux à voyants lumineux sont très répandus dans la petite et moyenne hôtellerie .

Une chambre peut se trouver dans 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 .

Si la réception dispose d'un planning 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 de l'hôtel. Si les moyens dont dispose le réceptionnaire lui permettent, il faudra dans la mesure du possible, si la clé n'est pas au tableau, ni le client dans sa chambre, le localiser la ou il se trouve, afin de pouvoir lui transmettre la communication ou message ou l'informer de la visite.

Certains hôtel ont un système de recherche ou « paging » discret et silencieux : un employé ou « chasseur » passe de la salle portant ou non un panneau mentionnant le nom de la personne appelée.

**chambre libérée-client parti**

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 la gouvernante .

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

C'est la gouvernante qui donne l'ordre aux femmes de chambre de nettoyer et de refaire les chambres des échanges fréquents d'informations entre services réception et étages s'arrivent donc nécessaires, en particulier le matin , lorsque les départs sont nombreux.

La gouvernante et la réception doivent s'assurer qu'au moment du départ, les clients laissent leurs clés, soit sur les portes des chambres, soit au bureau de la réception.

**Si la réception dispose d'un planning d'occupation journalière sous forme de tableau, la mention du départs peut se faire en barrant le client d'une croix, si elle dispose d'un tableau électronique à voyants, une chambre libérée sera indiquée à l'aide d'un voyant clignotant, lequel signifie :**

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

**Remarques : un client qui a laissé à la réception et qui a payé sa note d'hôtel est considéré comme parti. Cependant, le client peut se trouver dans le hall ou dans un service d'hôtel.**

**A la réception, il faut toujours penser à cette éventualité, dans le cas par exemple d'un message de dernière minute.**

**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 :

**Un client a réservé sa chambre, il est attendu à l'hôtel. Sa chambre n'est :**

- ni libre : parce qu'elle est prévue à location pour client.
- ni louable : parce que le client n'est pas encore arrivé.

**Les chambres des clients, qu'ils ont réservées à l'avance sont effectuées en principe à midi, puis pour le jour même au fur et à mesure des réservations de dernière heure. Tant que les clients ne sont pas arrivés, il est nécessaire pour les raisons multiples de savoir que le client va arriver, ne serait-ce que pour l'accueillir convenablement. En outre, certaines formalités sont nécessaires à l'arrivée. Il faut donc bien distinguer un client présent ( déjà arrivé), d'un client qui va arriver, qui est attendu.**

**La mention « client attendu » est relativement facile à représenter sur un tableau d'occupation journalière manuscrite, 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 à clés de la réception.**

chambre en travaux-non louable

**Dans certains cas, une chambre n'est pas louable car son état ne lui permet pas d'être occupée par la clientèle. Elle peut être ainsi momentanément ou pour une courte durée ( petits travaux et réparations ) ou pour une plus longue période (réfection complète ).**

**La mention « chambre en travaux » doit par nécessité à la réception, sur le planning d'occupation journalière en et un voyant doit être prévu à cet effet dans le cas d'un tableau électronique.**

### **C - Les systèmes électroniques de gérance des chambres :**

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

**Le système de base comprend :**

**à la réception : un tableau + un pupitre clavier :**

**sur le tableau RECEPTION, chaque chambre comporte 3 voyants tricolores :**

- 1' indique que la chambre est libre.
- 1' indique que la chambre est occupée.
- 1' 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 lumineux.

**\* à la caisse : un pupitre clavier .**

**a l'aide de ce dernier, la caisse peut modifier l'état d'occupation à chaque départ de client et déclare la chambre « libérée »**

**\*chez la gouvernante : un tableau .**

**sur le tableau la gouvernante, chaque chambre comporte 4 voyants. Ces voyants indiquent à la gouvernante selon leur couleur :**

- soit qu'une chambre occupée est en cours de nettoyage.
- Soit qu'une chambre occupée à été nettoyée, mais doit être vérifiée.
- 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.**

**→ Dans chaque chambre : une platine.**

**Grâce à cette dernière et à un jack(fiche spéciale) les femmes de chambre peuvent signaler leur présence sur le tableau de la gouvernante. Depuis la chambre, la gouvernante peut modifier l'état d'occupation et déclarer :**

- une chambre occupée nettoyée inspectée.
- une chambre libre-louable et inspectée.

**Tableau, pupitres et platines sont interconnectés.**

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

**Le système de base comprend :**

- 1 tableau réception.
- 1tableau caisse.
- 1tableau gouvernante.
- Un centrale de mémorisation.

**Chaque tableau comporte des touches codées être interrogé à tout moment, suivant les besoins du service concerné.**

**Les possibilités d'interrogation sont 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 cour de nettoyages .

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'état d'occupation général de l'hôtel est donnée au moyen de voyants-lampes, par exemple, en appuyant sur la touche « code 1 » du tableau de la réception, le réceptionnaire pourra visualiser l'ensemble des chambres de l'hôtel qui sont occupées et dont le voyant est allumé.**

**Les informations concernent les 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.**

**C° / système STATOTEL, par affichage sur écran vidéo ( appelé aussi ROOM STATUS) :**

**Il s'agit d'un système électronique interconnecté avec mémoire, comprenant :**

- ◆ **Un terminal réception comportant un écran et un clavier.**
- ◆ **Un terminal caisse comportant un clavier.**
- ◆ **Un terminal gouvernante comportant un écran et un clavier.**
- ◆ **Un terminal étage comportant un écran.**

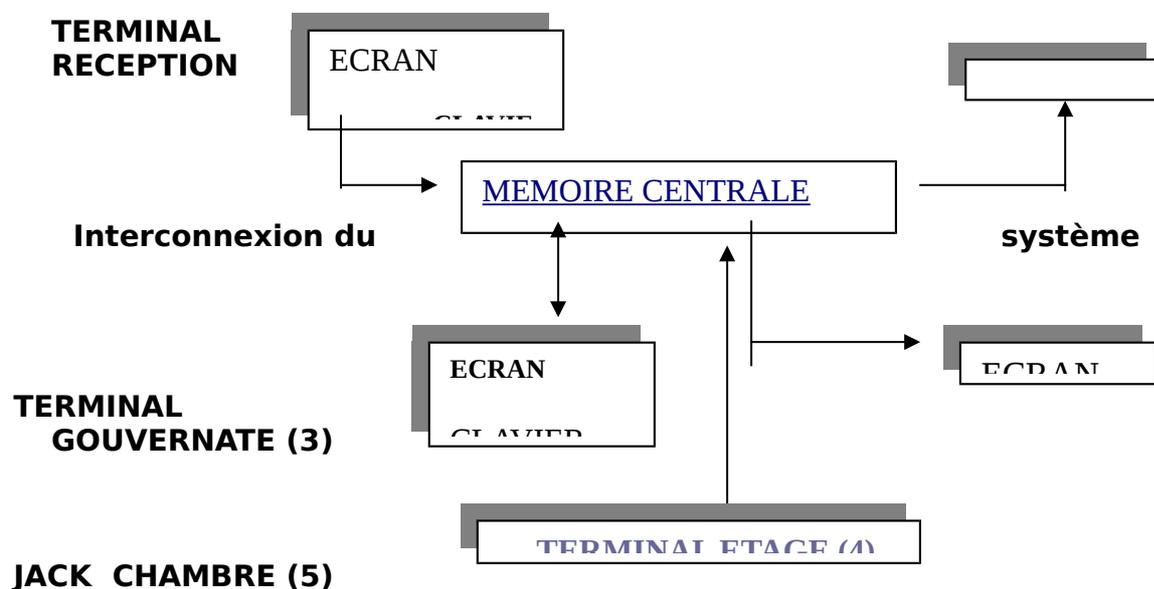
**Ce système permet de connaître par affichage sur écran vidéo, à tout moment, le nombre et numéro des chambres dans les différents états d'occupation suivants :**

- **chambres libres.**
- **Chambres réservées.**
- **Chambres occupées**
- **Chambres libérées.**
- **Chambres en cours de nettoyages.**
- **Chambres nettoyées ( avant contrôle de la gouvernante ).**
- **chambres hors service.**

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

**Pour modifier l'état de chambre, le réceptionnaire, le caissier, la gouvernante se serviront de leur clavier respectif.**

**Pour interroger et connaître l'état d'occupation, on utilisera les touches codées du clavier et selon les besoins de chaque 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 :**

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

**La réception au moyen du clavier affiche sur les système les numéros des occupées au fur et à mesure, les numéros des chambres des arrivées.**

◆ **Au moyen du clavier, le caissier affiche sur le système, au fur et à mesure, les numéros des chambres libérées ( DEPARTS).**

◆ **La gouvernante peut lire sur son écran les différents états des chambres ( de l'ensemble de l'hôtel ) par interrogation du système à l'aide du clavier.**

◆ **A chaque étage, ce terminal avec écran, permet aux femmes des chambre de lire l'état des chambres de l'étage ( au fur et à mesure de leur nettoyage et de leur contrôle par la gouvernante ).**

◆ **Jack situé dans chaque chambre : le « jack » est une prise femelle pour fiche spéciale.**

**au moyen d'une fiche spéciale, la femme de chambre signale sur lsystème, sa présence dans la chambre ( chambre en c cour de nettoyage) .**

**avec la même fiche, la femme de chambre indique ensuite sur le système que le nettoyage est terminé ( chambre nettoyée ).**

**Au moyen d'une autre fiche spéciale, la gouvernante ( après son inscription ), indique sue le système que la chambre à 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 informatique puisque l'information est mémorisée et traitée.**

**Le développement de ces techniques permet d'adapter l'ordinateur à de multiples fonctions suivants les programmes mis en mémoire .**

**On peut se servir de l'ordinateur comme d'un outil de gestion ( comptabilité, facturation, tenue de stock, etc. ...) , comme d'un outil de de contrôle ( planning divers) ; ou encore comme d'une banque de données (fichiers clients, fichiers agences, statistiques, etc...) et centraliser et retransmettre ainsi toutes les informations.**

**Dans les hôtels de conception moderne et les hôtels de chaîne, ces nouvelles technique qui font appel à l'informatique, permettent de mieux contrôler le fonctionnement des différends services de l'hôtel ; en particulier ceux liées à l'accueil et ceux en contact direct avec le client. Il est probable que dans un avenir approché et grâce à l'utilisation de micro-ordinateur, ces nouvelles méthodes pourront être adaptées et étendues à tous les hôtels.**

**L'informatique est devenue un phénomène irréversible pour le professionnel de l'hôtellerie. Dans de nombreux établissements, l'utilisation de machines électromécaniques et encore fréquentes mais lorsque ces machines arrivent au terme de leur existence, la question se pose, par quel type de matériel les remplacer ?**

**Les matériels informatiques sont maintenant à la portée du plus grand nombre d'hôtels grâce à :**

- ◆ leur manipulation,
- ◆ l'accroissement de leur puissance et de leur capacité,
- ◆ l'abaissement sensible de leur prix de revient.

#### **A/ conditions d'introduction de l'ordinateur à l'hôtel :**

**Il faut choisir un matériel :**

- ◆ le moins coûteux possible, mais fiable et disposant d'un service après-vente efficace,
- ◆ d'une capacité suffisante,
- ◆ dont une démonstration aura été faite avec des programmes adaptables à l'établissement, et surtout dûment testés quant à leur fonctionnement.

**Il faut utiliser des programmes (logiciels) élaborés par des professionnels de l'hôtellerie.**

**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,
- ◆ Une meilleure communication entre les services par une meilleure circulation des informations.
- ◆ La rationalisation des tâches, (suppression des tâches respectives et fastidieuses).

**Mais en aucun cas ; le système informatique ne doit nuire à la qualité de l'accueil et du service fourni à l'hôtel. Le traitement par ordinateur des tâches de réception doit avoir une répercussion directe sur le service de la clientèle donc une meilleure satisfaction de celle-ci.**

#### **B/ ce que l'ordinateur peut assurer :**

**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.**

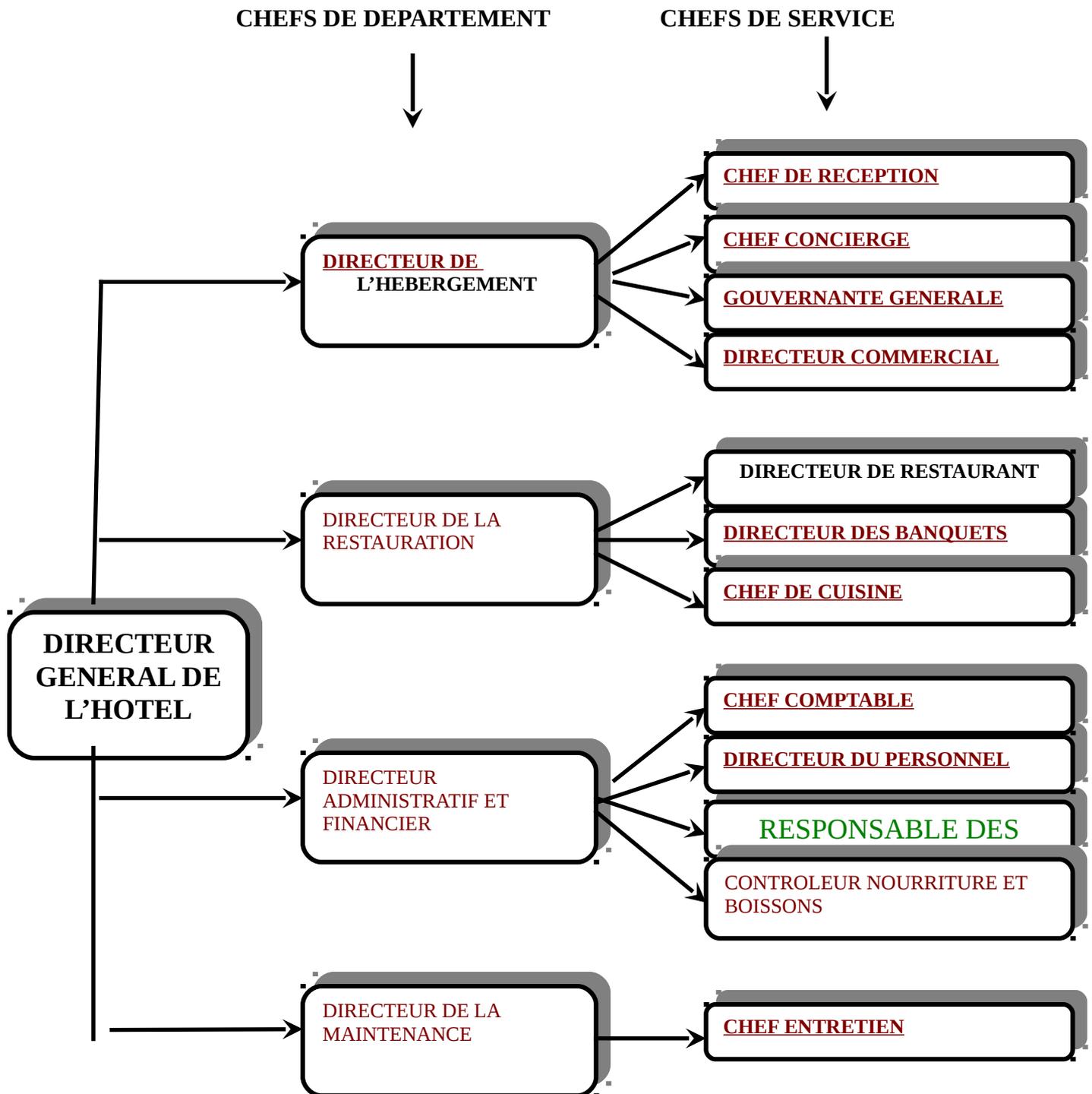
#### **DU FRONT-OFFICE relèvent :**

- ◆ **la gérance des chambres (occupation).**
- ◆ **La réservation (prévisions).**
- ◆ **La facturation ( imputation des dépenses) et la tenue des comptes clients.**
- ◆ **Le suivi et la tenue des comtes débiteurs divers.**
- ◆ **L'analyse de la clientèle (commercialisation) et la tenue du fichier (statistique et historique).**
- ◆ **Du BACK-OFFICE relèvent :**
  - ◆ **la comptabilité de l'entreprise,**
  - ◆ **l'exploitation générale et par activité,**
  - ◆ **la gestion des stocks et des services,**
  - ◆ **le traitement de la paie,**
  - ◆ **la comptabilité analytique.**

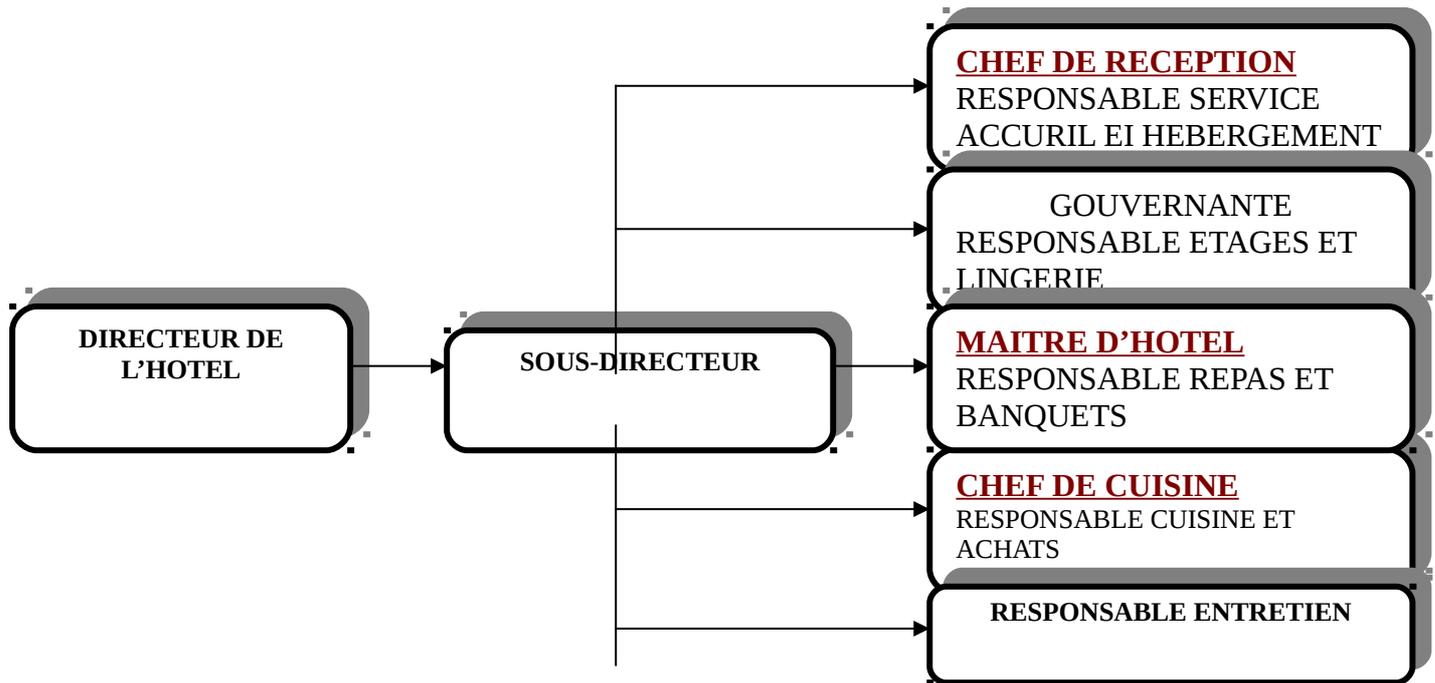
**Ces nouvelles appellations et ces nouvelles techniques, conséquence directe de l'utilisation de l'ordinateur, peuvent quelquefois modifier, voire remettre en cause le rôle du chef de réception.**

### d. Les différents systèmes de gestion des chambres.

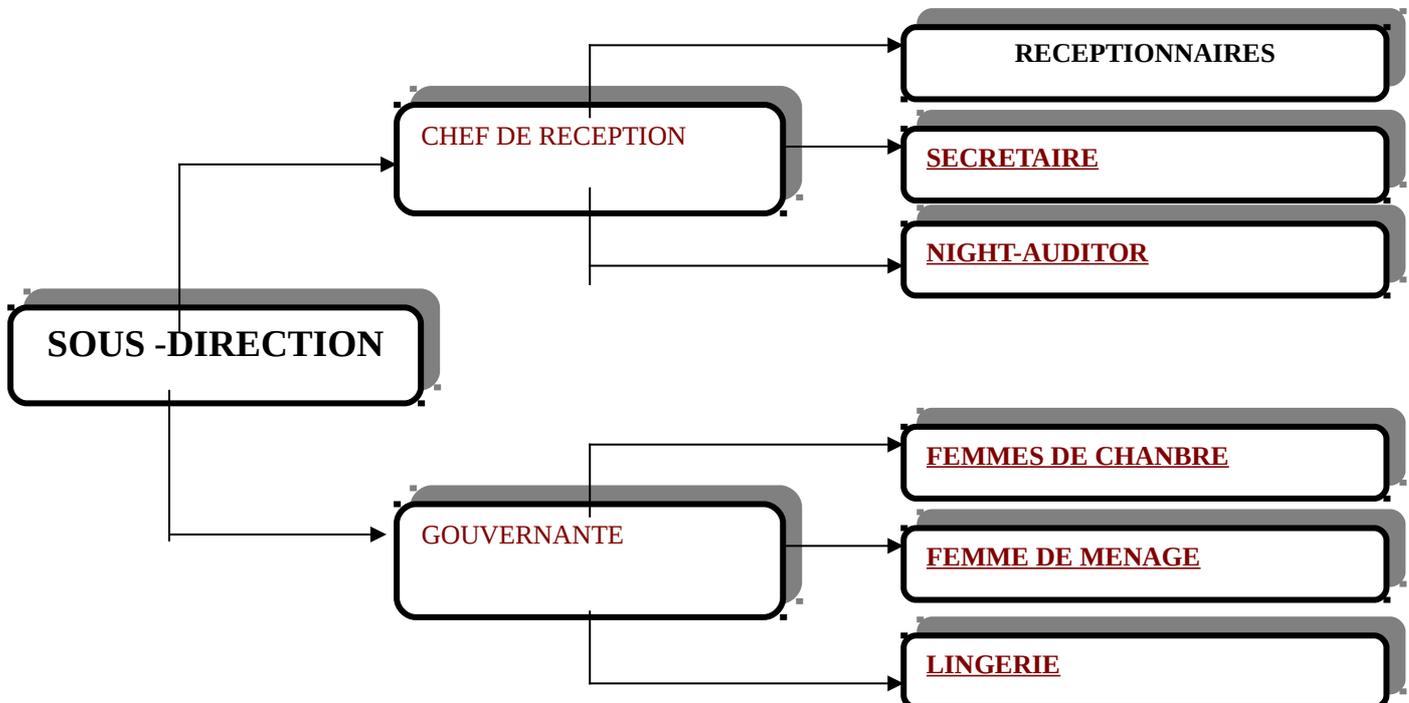
#### Organigramme du personnel d'encadrement d'un hôtel de 300 à 500 chambres catégorie 4étoiles de luxe

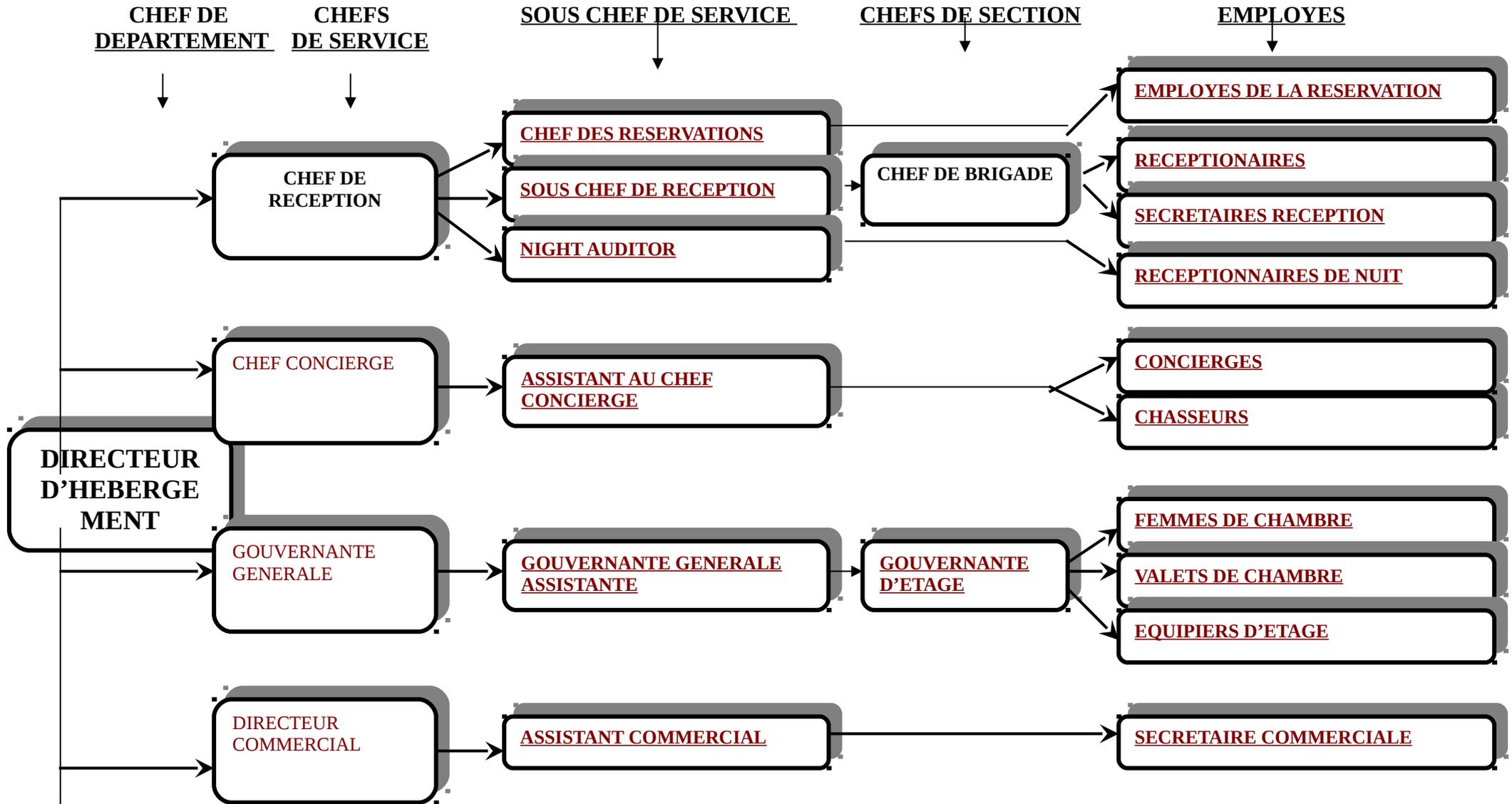


**Organigramme du personnel d'encadrement d'un hôtel de 70 à 100 chambres catégorie 3 étoiles (type familial)**



**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

# LES SECRETS DE L'ACCUEIL

**SOURIRE**  
**ECOUTE**  
**CALME**  
**REGARD**  
**ENTHOUSIASME**  
**TOLERANCE**  
**SERVICE**

# Le sourire

**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 :

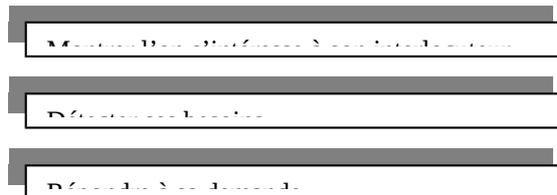
- ◆ Il facilite les relations humaines
- ◆ Il est communicatif
- ◆ Il rassure le client
- ◆ Il désamorce l'agressivité
- ◆ Il montre votre confiance en vous-même

**Le sourire s'accompagne toujours du regard**

# L'ECOUTE

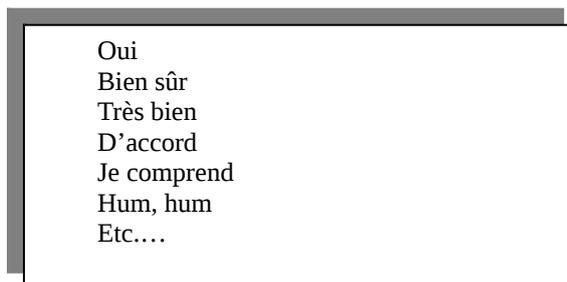
## L'écoute est la base de la communication

⊕ **Il est nécessaire de faire preuve d'écoute pour :**



Three horizontal bars, each containing a small, illegible text fragment, likely representing a list of items or a table of contents.

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



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

**L'écoute active se traduit par la formulation**

**« il vaut toujours mieux prendre le temps de comprendre avant de répondre »**

L

e

## 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....

C

a

l

**le calme nécessite donc un effort**

m

e



# 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

L

Votre enthousiasme exprime :

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

A

T

O

L

E

R

A

N

C

E

**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 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.**

**il est  
100%de**

# 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 soi-même :

- ◆ Il doit être suggéré sous forme de **question**, pour laisser le libre choix au client et pour souligner 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**

nc vos soucis au vestiaire

dernier coup d'œil au miroir

ous que vous êtes l'image de l'entreprise

# LES REGLES DE LANGAGE

<u>REGLE</u>	<u>OBJECTIFS</u>	
Je m'implique dans ce que je dis en utilisant la première personne du singulier « je »	POUR ETRE RESPONSABLE je représente Accor	On s'en occupe <u>Je m'en occupe personnellement</u>
Je parle toujours au présent	POUR MONTRER UNE ACTION IMMÉDIATE	Je vais l'appeler <b>J'appelle</b>
Je parle toujours en affirmatif, positif	POUR RASSURER ET POSITIVER	Ne vous inquiétez pas <u>Rassurez-vous</u>
J'utilise des mots simples, j'évite les termes technique		Voulez-vous booker une single ou une twinn Voulez-vous réserver une chambre avec un lit ou avec 2 lits <b>POUR ETRE</b>
J'utilise des mots qui sécurisent	POUR RASSURER ET SECURISER	Je ne sais pas Un instant, je me renseigne
J'évite les tics de langages	POUR ME VALORISER ET VALORISER MON METIER	Heu, hein, bof... silence
J'utilise un langage qui montre l'importance que j'attache à la personne qui se trouve en face de moi	POUR CONSIDERER LE CLIENT ET QUE LE CLIENT ME CONSIDERE	C'est pas moi qui m'en occupe <u>J'appelle la personne concernée</u>

# ADAPTATION DU CLIENT

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

## **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.**

Il est la conséquence directe de la réservation de chambre faite par le client et de l'accord donné par l'hôtelier à ce client.

La réservation - qui résulte d'un écrit - met à la charge :

- De l'hôtelier : l'obligation de maintenir disponible et de fournir pour la date prévue la location proposée.
- Du client : l'obligation de payer le montant de la location prévue.

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

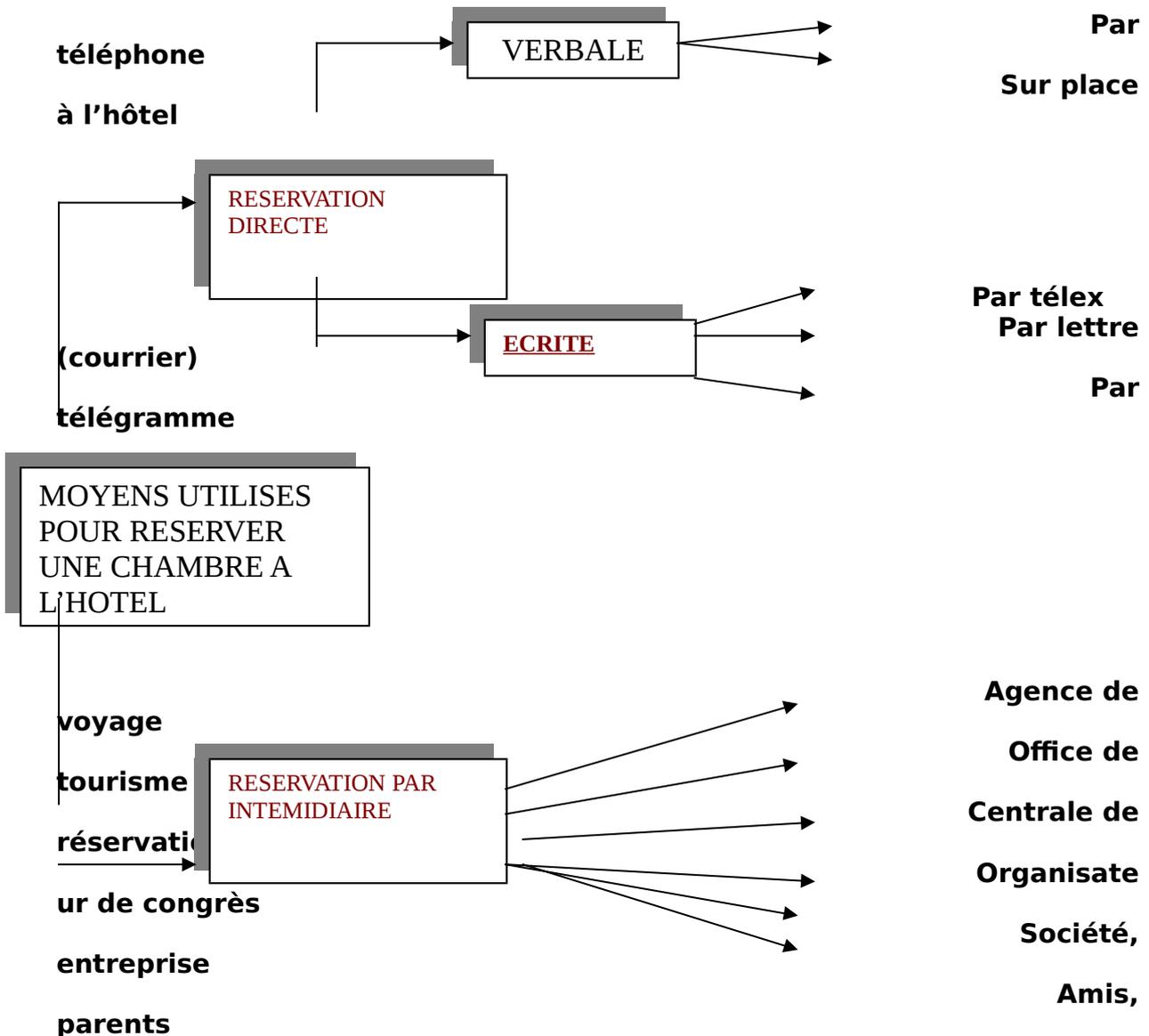
Peu de clients arrivent à l'hôtel, sans réservation préalable. La réservation constitue un élément sécurisant pour le client, qui beaucoup de raisons, ne peut se permettre d'arriver à l'hôtel à l'improviste. Ceci lui évite la perte de temps, la fatigue, l'énerverment, la perte d'argent. Par ailleurs, lors de ses déplacements, le client peut avoir l'obligation ou le souci d'informer sa famille, ses amis, ses collaborateurs, du lieu exact (hôtel) ou il se trouvera à une date prévue d'où encore l'avantage de réserver.

### **3. Les moyens de réservations :**

#### **a°/ Quels sont-ils ?**

les moyens utilisés par les touristes ou les hommes d'affaires pour réserver une chambre d'hôtel, sont nombreux. 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 clientèle âgée

## b°/ les moyens de réservation :



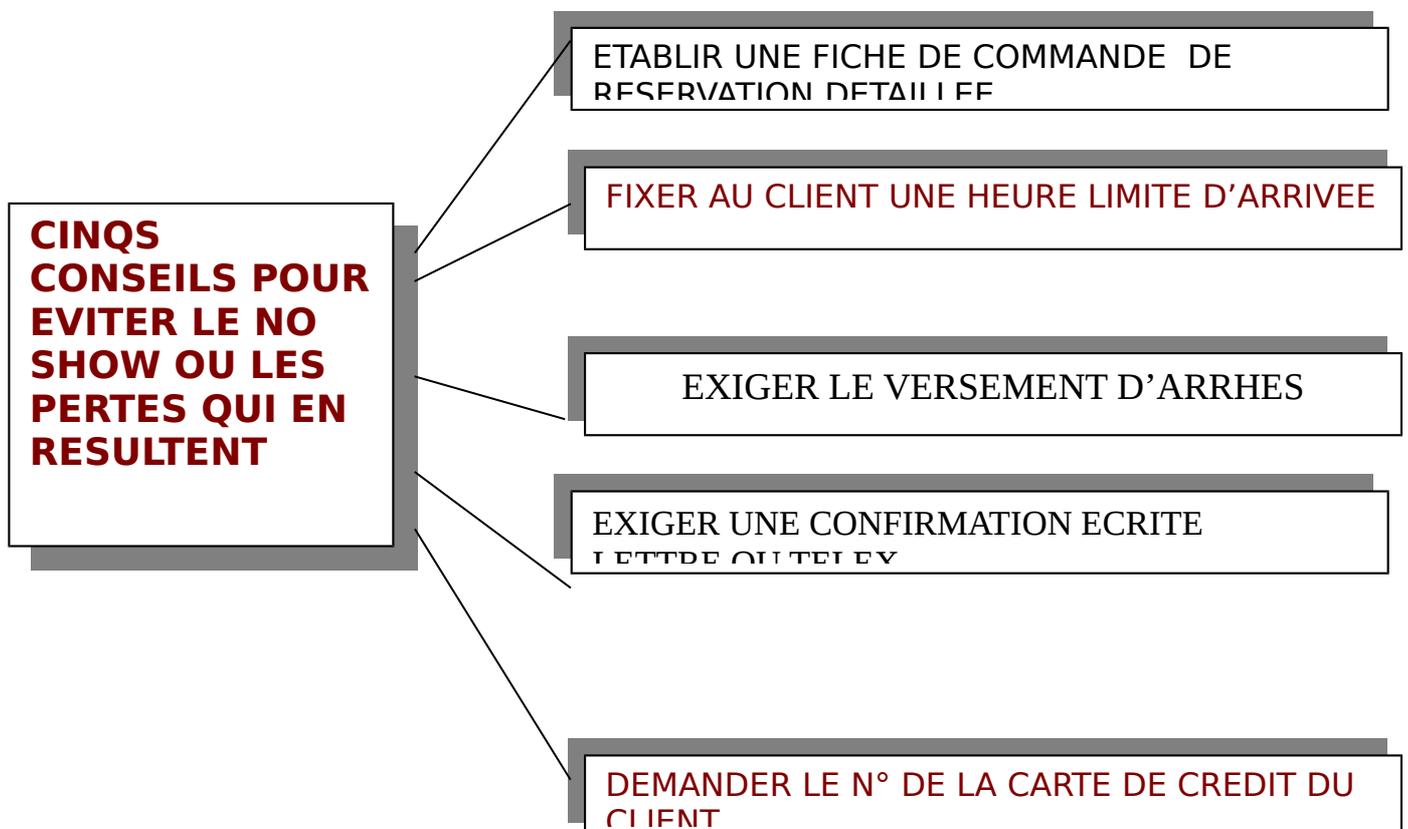
## c°/ Les moyens de réservation apportent-ils tous, toute garantie ?

L'hôtelier est-il sûr au moment de la réservation, que le client respectera ses engagements, et qu'il viendra à l'hôtel à la date convenue ? certainement pas. La non venue d'un client ayant réservé s'appelle le NO SHOW.

- L'hôtelier en cas de no show subit une perte et il est en droit d'attendre de la part du client un dédommagement. Il apparaît dès

**lors qu'aucun moyen de réservation, ne peut apporter toute garantie à l'hôtelier, c'est-à-dire soit éviter le no show, soit permettre la réparation de la perte subie en cas de no show.**

- **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 l'hôtelier disposera de la chambre. Et inciter le client qui serait retardé de confirmer à nouveau sa chambre ou de l'annuler en cas d'empêchement.**
  - **Exiger pour toute réservation le versement d'arrhes en confirmation de la réservation. Certains hôtels exigent même le paiement de la chambre avant l'arrivée du client. Il est évident que s'il s'agit d'un client habituel, ayant toujours respecté ses engagements, l'hôtelier sera moins exigeant qu' à l'égard d'un client épisodique ou nouveau.**
  - **Se faire garantir la réservation au moyen d'une carte de crédit.**



**SCEHMA D'UNE FICHE DE COMMANDE DE RESERVATION**

**RESERVATION  
DE CHAMBRE**

DATE D'ARRIVEE

Heure : .....  
Train : .....  
Avion : .....  
Voiture : .....  
Séjour :

NOM .....

ADRESSE.....

ACCOMODATION.....

.....

.....

.....

TARIF INDIQUE :

RESERVATION EFFECTUEE PAR :

Nom ..... commission.....

Adresse ..... Arrhes .....

tél ..... confirm demandée..... rés. Accepté par..... Date .....

Facture payée par ..... Remarques

**l'hôtelier doit avertir ses clients (à la réception, par le courrier), par exemple, au moyen de la formule suivante, que « d'après un usage constant 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.**

**4. L'enregistrement de la réservation:**

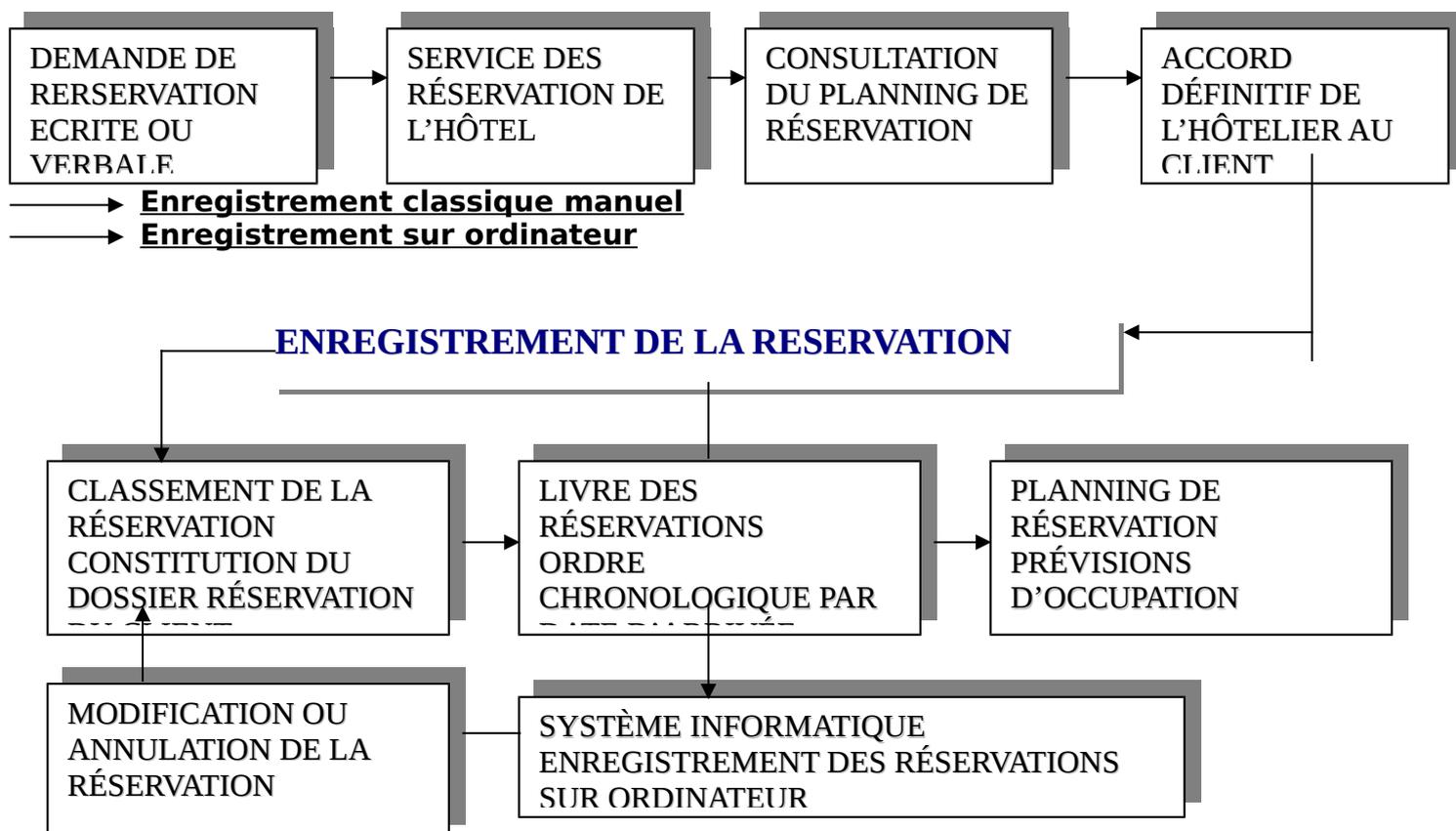
**Lorsque la réservation a été prise, avec toutes les précaution d'usage, elle est enregistrée simultanément sur documents :**

- Le document de base qui a servi à prendre ou à demander la réservation (lettre, télex, fiche de commande),
- Le planning de prévisions ou de réservation ( prévision d'occupation),
- Le livre de réservation (ordre chronologique des réservations par date d'arrivée).

**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.**

## LA RESERVATION : PRISE, ENREGISTREMENT, MODIFICATION, ANNULATION



### 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	MONTILLIER	2	2 L BWC	17/9	1/2 pension
215	DURAND	1	G L BWC	15/9	
345/346	SMITH J.	2	2 L BWC SALON	21/9	Arrivée 22h
456	GRUN H.	2	G L BWC	1/10	Pension
467	SOLDJAK J.	1		17/9	Arrivée des pers.

					<b>Supplémentaires</b>
<b>102/103</b>	<b>FAMILLE TERUIN</b>	<b>4</b>	<b>2 L BWC G L BWC</b>	<b>16/9</b>	<b>Arrivée tardive</b>
<b>678</b>	<b>SERMONI T.</b>	<b>1</b>	<b>G L BWC</b>	<b>4/10</b>	<b>V.I.P.</b>
<b>543/544</b>	<b>SLOTTER</b>	<b>2</b>	<b>BWC</b>	<b>23/9</b>	<b>Communicantes ½ pension</b>
<b>108</b>	<b>MARMONI F.</b>	<b>2</b>	<b>2 L BWC</b>	<b>16/9</b>	<b>Ch. Sur façade Arrière</b>
<b>110</b>	<b>FERVUNON T.</b>	<b>1</b>	<b>GL BWC</b>	<b>15/9</b>	<b>Tarif spécial n°</b>

**N.B.** ce livre est tenu manuellement et permet de connaître l'ensemble 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 .

**a / le classement des réservations :**

une fois la réservation enregistrée, elle devra être classée suivant un système défini à l'avance par le responsable de la réception. Le classement a pour objectif de retrouver rapidement une réservation en cas de besoin (consultation rapide du dossier pour les besoins internes du service, vérification, modification ou annulation survenant après la réservation des services, etc...).

deux systèmes sont généralement adoptés soit indépendamment, soit simultanément. Le système choisi doit répondre aux objectifs fixés, c'est-à-dire qu'il doit faciliter la recherche de la réservation à des moments bien précis.

- **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 annoncé.

- **Classement par ordre alphabétique**

C'est la recherche de la réservation à partir du nom ; ce système est souvent employé en complément du classement par ordre chronologique, dans les grands hôtels ; en particulier. Son maniement est plus difficile et la recherche est quelque fois longue

**Il présente un intérêt certain lorsque l'hôtel reçoit un télex, une lettre annonçant une modification, ou une annulation de réservation, sans mentionner la date de réservation, la recherche de la réservation se fait à partir du nom ( classé alphabétiquement).**

**Ce classement permet également de renseigner des clients ou des amis qui demandent si telle personne est attendue à l'hôtel et à quelle date. Il permet aussi le classement et le tri du courrier inscription de la date exacte d'arrivée sur l'enveloppe et mise en attente jusqu'à l'arrivée du client.**

**En utilisation simultanée avec le classement chronologique, il nécessite une copie supplémentaire ou photocopie :**

- De la demande de réservation.**
- De la lettre, du télex, du bon d'agence (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 tenu sur ordinateur.**

### **• Pourquoi un planning de prévisions ?**

**La réception a besoin pour gérer ses réservations d'un instrument prévisionnel de la location des chambres sur une longue période. Le planning permet un contrôle efficace des réservations et élimine les erreurs ( double location en particulier).**

**Sa non utilisation favoriserait involontairement la pratique de l'overbooking et en conséquence, la peur de l'overbooking risquerait d'arrêter la réservation alors qu'il reste encore des chambres disponibles. La seule utilisation du livre de réservation pour le contrôle des réservations n'est pas suffisante.**

**L'utilisation du planning rend possible une occupation maximum de l'hôtel et l'obtention d'un meilleur pourcentage de fréquentation et d'occupation. Lors d'une demande de réservation, 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 beaucoup d'hôtels de petite catégorie ( 1 à 2 étoiles) n'utilisent pas encore de planning de prévisions et sont pas convaincus de l'utilité de prévoir la réservation à l'aide d'un tableau.**

**Dans ces hôtels, l'instrument de contrôle est le livre de réservation ou agenda : l'agenda ne permet pas hélas un contrôle efficace, une prévision sûre ; il y a risque constant d'erreurs de réservation et l'hôtelier risque de faire de l'underbooking par négligence ou par peur.**

La seule vérification possible est celle qui consiste, jour par jour, à procéder au contrôle suivant :

Nombre de Chambre en Occupation Recouche jour (clients restants)	+	Nombre d'arrivés prévus	-	Nombre de départs prévus	=	
---	---	-------------------------------	---	--------------------------------	---	--

• **1<sup>ère</sup> méthode de contrôle : planning de réservation par n° de chambre et par étage.**

**Description.**

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<sup>er</sup> étage  
appartement n° 616 = 6<sup>ème</sup> étage

En regard du n° de chambre indiquer le genre, le type, le prix, l'exposition.

**Avantages.**

Il offre un vue détaillée, simple, claire, précise de l'occupation prévue de l'hôtel. Son utilisation permet de répondre à un désir bien précis du client qui peut :

- préférer un étage à un autre.
- Désirer une chambre calme plutôt que sur rue.
- Demander des chambres communicantes ou contiguës.
- Insister pour occuper un n° d'appartement bien défini (ce qui n'est pas toujours souhaitable pour la réception qui prend là un engagement quelque fois difficile à tenir).

**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 mécontenter les clients, envers qui la réception a pris un engagement bien précis, car trop de détails ont été pris en considération à la réservation.

En période d'occupation importante les changements deviennent problématiques et le réceptionnaire doit faire face à des situations pénibles ou délicates.

**A quel type d'hôtel ce planning convient-il ?**

D'une manière générale ce type de planning convient :

\* Aux hôtels petits et moyens, de style traditionnel classique.

\* A ceux où la durée de séjour est assez longue.

\* A ceux qui ne sont pas de construction récente et qui disposent pour la plupart d'une grande diversité et variété de chambres.

- A des prix, confort, situation, superficies différentes.
- Donc non standardisés.

Donc dans ces hôtels le client régulier demandera lors de la réservation une chambre bien précise ou sa chambre habituelle.

- 2<sup>ème</sup> méthode de contrôle - planning de réservation par catégorie de chambres.

#### Description.

Les chambres sont groupées par catégorie de prix et de genre, le confort sanitaire étant le même pour chaque chambre. On peut pas en compte pour la réservation le n° de chambre et le nom du client.

Il existe des hôtels ou 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 le signe correspondant à la réservation.

#### Avantages.

Méthode qui présente l'avantage d'être simple et qui ne nécessite aucune spécialisation. Elle permet une vue d'ensemble exacte des prévisions de réservation des chambres par catégorie. On peut faire des statistiques sur les catégories de chambre les plus demandées. Elle permet de renseigner très rapidement le demandeur éventuel sur les disponibilités en cas de réservation verbale.

#### 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 ou les confort des chambres ne sont pas homogènes et ou il n'y a pas de standardisation.

#### A quel type d'hôtel ce planning convient-il ?

- Aux grands hôtels, de construction moderne, ou toutes les chambres sont standardisées.
- Aux hôtels ou la durée du séjour de la clientèle est relativement courte.
- Aux hôtels spécialisés dans l'accueil et l'hébergement des groupes.
- Aux hôtels ou 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	télég	téléx	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 :

Commande prise par :.....client reçu par :.....

### PLANNING DE RESERVATION PAR CATEGORIE DE CHAMBRES

Catégorie et	MOIS DE SEPTEMBRE
--------------	-------------------

nombre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>15 chambres Grand lit BWC. TV</b>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
			/	/		/	/	/	/	/	/	/		/	/		
			/	/		/	/	/		/	/			/			
			/	/		/	/	/			/						
			/	/		/		/			/						
			/	/		/		/			/						
			/	/				/			/						
			/	/													
			/	/													
			/	/													
			/	/													
	<b>15 Chambres Deux Lits BWC. TV</b>	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
/		/	/	/	/	/		/	/	/	/	/	/				
/		/	/	/	/	/		/		/	/	/					
		/	/	/	/	/		/			/	/					
			/	/		/		/		/	/						
			/	/				/									
			/	/				/									
			/	/				/									

/ :réservation d'un jour (réserver de haut en bas). En cas d'annulation effacer la marque correspondante.  
 3 et 4 septembre : hôtel complet  
 16 et 17 septembre : aucune réservation enregistrée.  
 1<sup>er</sup> septembre : disponibles 11 chambres GL BWC/TV ET 12 chambres 2LBWC/TV.  
 6 septembre : disponible 5 chambres GLBWC/TV ET 10 chambres 2LBWC/TV  
 10 septembre : sont déjà réservée 7 chambres GLBWC ET 4 chambres 2LBWC/TV.

## **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.**

Il faut qu'il ait concordance entre la demande du client et la réservation effectuée par l'hôtelier. Pour éviter les malentendus, il est conseillé, à l'arrivée du client à l'hôtel de procéder avec lui à un ultime contrôle. Cette contre - vérification est le dernier moyen possible pour corriger une erreur éventuelle (sur le confort, sur le genre de chambre, sur la durée de séjour) et pour éviter le reproche du client lors de son installation et pendant son séjour

### **b/ Erreur de réservation : la chambre affectée ne correspond pas à celle commandée.**

Il se peut qu'à l'arrivée du client, par suite d'une erreur d'enregistrement ou d'affectation de la part de la réception, l'hôtel ne dispose plus de chambres de la catégorie et du prix annoncé lors de la réservation. Il faudra s'excuser auprès du client et selon les disponibilités offrir une chambre de catégorie et de prix supérieurs et informer le client que cette chambre lui est fournie exceptionnellement au prix annoncé.

### **c/ le client a réservé - à l'arrivée il veut prolonger son séjour.**

Si le client indique à la réception qu'il désire rester plus longtemps qu'initialement prévu lors de la réservation et si au moment de l'arrivée, l'hôtel ne peut satisfaire cette demande, il faut en informer le client et lui dire que dans la mesure du possible ( départs imprévus, annulations) la réception s'efforcera de lui donner satisfaction .

### **d/ le client arrive - la chambre commandée n'a pas été retenue.**

Incident pénible et regrettable qu'il est quelque fois difficile de régler car l'hôtel ne pourra pas donner satisfaction au client. 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 sûrement. Si l'hôtel est complet et en cas de faute imputable à la réception, son devoir est de trouver une chambre dans un autre hôtel de même catégorie. Le client peut dans les cas extrêmes s'il y a preuve évidente de la facture de l'hôtelier demande un dédommagement pour le préjudice subi.

### **E/ Réservation et liste d'attente.**

Lorsque l'hôtel est complet, les demandes de réservation sont refusées, tout en proposant au client des disponibilités de chambres dans d'autres hôtels. Mais certains clients demandent à être inscrit sur une « liste d'attente », (waiting-list), ou l'hôtelier peut le leur proposer. 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 pour la perte subie.

Les no - show sont fréquents en hôtellerie, surtout pour la clientèle de passage et représentant quelque fois un pourcentage de perte important. Les efforts de la réception devront en sorte d'éviter au maximum le no - show , en prenant des précautions lors de la réservation, en exigeant chaque fois que cela est possible le versement d'arrhes, en fixant une heure limite pour les réservations verbales.

##### b/ Annulations.

Si le no - show représente un pourcentage de perte important, les annulations sont aussi difficiles à compenser par d'autres réservations, en particulier lorsqu'elles sont faites tardivement et en dernière minute. Elles sont toujours ennuyeuses et font rarement plaisir.

Pour le client, il lui sera plus difficile d'annuler sa réservation s'il a versé des arrhes. Lorsqu'un client annule sa chambre, la réception devra examiner le cas de ce client, appliquer la politique propre à l'établissement dans ce domaine et rembourser ou non les arrhes au client.

Pour l'hôtelier, il lui sera difficile de rompre le contrat et il est très rare, sauf dans des cas vraiment exceptionnels (force majeure par exemple), que l'hôtelier écrive ou téléphone pour informer le client qu'il annule sa chambre. Le client, lui, a la faculté d'annuler à peu près quand il le peut, 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 annulent leurs chambres tardivement, l'hôtelier a été amené à réagir pour éviter autant que possible les pertes provoquées par ces annulations.

L'overbooking est le procédé qui consiste à réserver plus de chambres que l'hôtel ne peut en offrir à sa clientèle. Cette technique est surtout pratiquée dans les hôtels de grandes capacité, à clientèle de passage et de groupes, elle nécessite des études statistiques sérieuse. L'overbooking reste une pratique dangereuse, mais elle peut être le souci constant d'obtenir une meilleure rentabilité de l'exploitation.

Se priver d'une location est regrettable, ne pas tenir ses engagements de réservations est préjudiciable, et refuser une réservation comporte le risque de voir le client se détourner complètement. En conséquence, la pratique de l'overbooking doit concilier trois objectifs :

- honorer ses engagements vis-à-vis des clients.
- Eviter de refuser des demandes de réservation.

- o **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.
- ✓ Distribution des taches.

### **La politique générale de l'établissement en matière d'accueil.**

La manière et la façon d'accueillir un client à son arrivée, ou d'organiser son départ, dépendent donc du type d'hôtel. Mai dans tous les cas , les efforts et la réception doivent permettre un déroulement de l'arrivée, du délogement et du départ sans heurts, ni difficultés. Le réceptionnaire doit avoir la pleine maîtrise de sa technique et doit pouvoir faire face à toute éventualité. Un client qui arrive à l'hôtel n'aime pas attendre et doit être installé le plus rapidement et le plus parfaitement possible dans son appartement.

### **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**

Lors de l'arrivée d'un groupe à l'hôtel, la réception doit se fixer plusieurs objectifs :

- ♦ Eviter aux clients du groupe une attente prolongée dans le hall de l'hôtel ou dans le salon prévu à cet effet .
  - Eviter que le groupe du fait de cette attente, ne perturbe la tranquillité de l'hôtel
  - S'assurer que le courrier « en attente » soit remis à chaque destinataire le plus rapidement possible à son arrivée .
  - Veiller à ce que chaque membre du groupe connaisse rapidement l'étage, la situation et le numéro de sa chambre, donc que son installation se fasse rapidement et sans heurts .
  - Faire acheminer les bagages et les faire délivrer dès que les clients sont installés .
  - Eviter que chaque membre du groupe, individuellement, ne perturbe le service de réception pour des questions de détails concernant le séjour . Tout doit être réglé au niveau du chef de groupe .
  - Donner l'information détaillée et nécessaire au chef de groupe, pour que celui-ci puisse ensuite la répercuter (questions matérielles concernant le séjour, changement d'affectation de dernière minute, facturation des extra).

## **3. Préparation de l'arrivée du groupe .**

- En règle générale, l'accueil d'un groupe est le point d'aboutissement d'une réservation écrite, en application d'un contrat liant l'hôtelier à une agence de voyage .
- L'agent de voyages doit faire 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 infirmés à l'avance de l'arrivée du groupe .
- Le jour de l'arrivée, vers midi, la réception attribue définitivement les numéros des appartements ; elle les indique sur le room -rack et sur la rooming list .
- La réception prépare les cartes d'accueil ainsi que le courrier « en attente ».

## **4. Déroulement technique de l'arrivée .**

- Lorsque le groupe arrive à l'hôtel, il y a un afflux important de clients dans le hall au même moment, et il est impératif que les clients individuels non souffrent pas .
- Le groupe est dirigé sur un local ou un salon spécialement conçu ce qui lui permet d'attendre, de se détendre, de se reposer, avant de recevoir les directives du chef de groupe .
- Le chef de groupe prend contact avec le chef de réception pour les formalités d'usage, règle les questions diverses et se fait remettre une copie de la romming list comportant 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 préalablement placées directement sur les portes .

## **5. Cas d'un délogement d'un client en cours de séjour**

le délogement d'un client doit être exceptionnel , car il équivaut à une perte de temps et à une perte d'argent , sans compter le mécontentement du client , ce qui est le plus grave. Le délogement doit toujours être effectué avec beaucoup de soin , car ses conséquences sont multiples pour le service de la réception , ainsi que tous les autres services de l'hôtel .

### **A / Pourquoi « déloger » un client ?**

Les principales causes du délogement sont les suivantes :

- La chambre ne convient pas au client ( prix , confort , situation , décoration, bruits , expositions , nuisances , etc.)
- Le client arrive avant la date prévue et la chambre qui lui était destinée n'est pas libre à ce moment là .
- Le client désire prolonger son séjour mais la chambre qu'il occupe est promise et réservée pour un autre client .
- Un incident technique survient ( réparation urgente , fuite d'eau , panne de courant , etc.)
- Il y a fermeture d'étage ou manque de personnel ( en période creuse ou de basse saison par exemple ) .

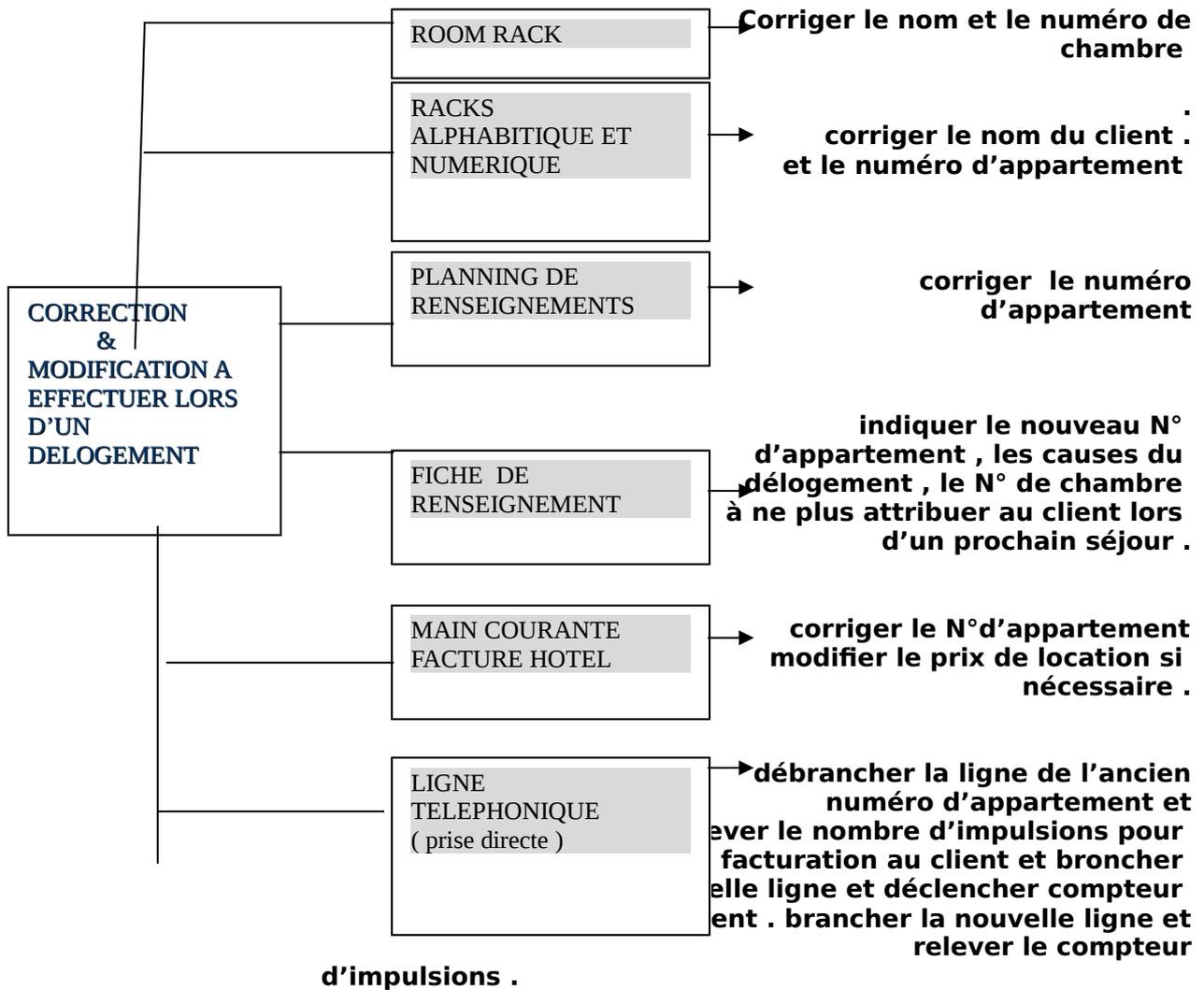
Si la demande de changement émane du client , e dernier sera heureux d'être installé dans un nouvel appartement le plus rapidement possible . La réception doit cependant prendre les précautions d'usage .

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

### **B/ Le délogement du client - ses contraintes - ses conséquences .**

- Il ne faut jamais oublier de prévenir le client à l'avance .
- Il est nécessaire de se mettre en rapport avec lui pour fixer l'heure qui lui convient le mieux et faire en sorte que cette heure se situe aux alentours de midi .
- La réception doit s'assurer que l'appartement proposé au client lui convient ; si besoin on lui fera visiter les appartements disponibles de façon à ce qu'il fixe son choix et donne son accord .
- Il y a nécessité , pour un délogement prévu à l'avance , d'informer tous les services de l'hôtel par liste de mouvement ( indiquer l'heure pour le délogement ) . S'il est imprévu donc ne figurant pas sur cette liste , il faudra en informer tous les services rapidement .
- Un délogement avant midi est préférable à toute autre période de la journée pour des 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 .**
- **Le délogement implique une série de corrections et de modifications à la réception ( schéma ) :**



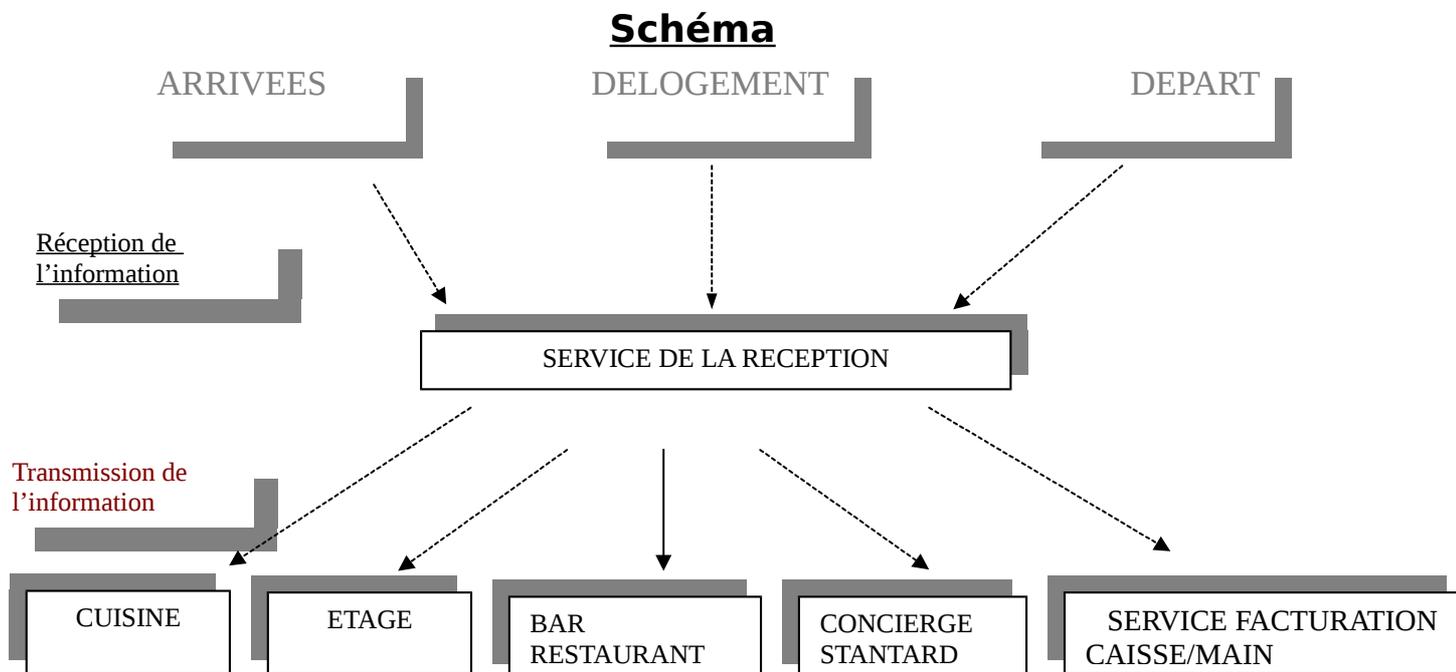
## II -INFORMATION DES SERVICES DE L'HOTEL PAR RECEPTION

### 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 .

Cependant , il ne doit pas garder cette information pour lui seul .Il doit la répercuter aux autres services de l'hôtel , dont la bonne marche dépend de la connaissance permanente des mouvements des clients .

Dans certains cas , il pourra également se produire des échanges d'informations , en particulier entre service de réception et service étages .La réception reçoit , enregistre , transmet l'information et pourra recevoir le retour de l'information transmise .



### 2. Comment et pourquoi informer les services ?

Dans les établissements peu importes et faible capacité l'information se fera de vive voix par le responsable de l'hôtel ; ou bien le maître d'hôtel, le chef de cuisine, la gouvernante, iront eux - même chercher l'information dont ils ont besoin directement à la réception ou auprès de l'hôtelier lui - même.

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 d'accueil.
- ◆ Pour que chacun soit prévenu, donc pleinement conscient de ses responsabilités.
- ◆ Pour une meilleure qualité d'accueil.

### **3. Moyens utilisés pour transmettre l'information.**

**On doit distinguer :**

**a. l'information connue d'avance :**

**Qui concerne les arrivées, les délogements, les départs prévus et connus à l'avance par la réception. Cette information est généralement transmise aux services de l'hôtel par liste prévisionnelles des mouvements.**

**b. l'information de dernière minute :**

**Ou complémentaire - arrivées anticipées, prolongements de séjour, arrivées sans réservation, délogements 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 laide 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 et susceptible de modifications, car un client peut, au dernier moment prolonger son séjour, ou demander à changer de chambre ; un client peut aussi arriver à l'improviste. Il conviendra donc de transmettre aux services les faits imprévus. Il conviendra donc de transmettre aux services les faits imprévus, les informations complémentaires, les données exactes et définitives, les changements au programme par liste de mouvement journalière.

### **D Autres moyens d'information utilisés.**

- Téléphone ou interphone : moyen rapide d'information ,mais l'information pour plus de sécurité doit être confirmée par écrit si l'organisation du service de la réception le permet.
- Téléscripateur (electrowriter) : moyen rapide, idéal et efficace. Transmission instantanée dans les services sans risque d'erreurs.

**N.B.** L'autowriter est un petit téléscripateur qui permet de transmettre des messages écrits à la main simultanément dans un ou plusieurs services de l'hôtel ; il reproduit l'écriture originale.

- Planning à signalisation lumineuse :  
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.

## **4. la transmission de l'information et ses conséquences.**

Dans chaque service, la transmission de l'information entraîne la mise à jour des répertoires alphabétiques et numériques des clients ; elle permet au service cuisine de prévoir les effectifs des clients à nourrir ; au service de restauration les prévisions d'effectifs des clients susceptibles d'être servis ; au service de facturation de faire les modifications nécessaire, surtout en cas de délogement.

### **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. La tenue d'un fichier clients n'est pas considérée comme une nécessité, dans les hôtels où la standardisation et la simplification sont de rigueur et ils s'en passent volontiers. Il va de soi que, lorsque la tenue du fichier clients pourra être faite sur ordinateur, et à condition que les coûts ne soient pas trop élevés, l'accès à l'information sera facilité et la réception pourra se consacrer à d'autres tâches moins ingrates que celle nécessitées par la tenue manuelle d'un fichier clients.

#### **1. Pourquoi un fichier clients à l'hôtel ?**

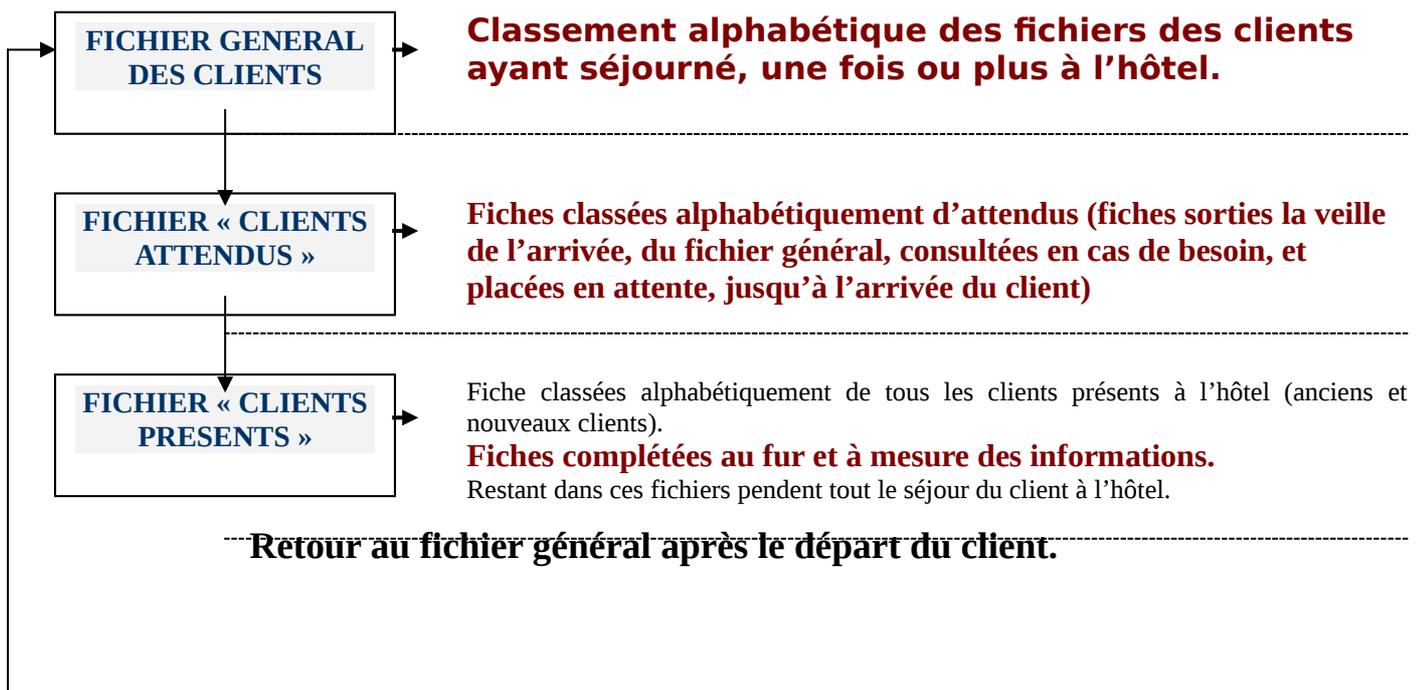
Un fichier client à l'hôtel peut être intéressant pour plusieurs raisons :

- La fiche de renseignements (souvent appelée fiche cardex) permet d'améliorer l'accueil, de
- la soigner, de le personnaliser et de respecter l'individualité du client. Le client est susceptible de revenir à l'hôtel - mais le personnel peut changer - le fichier, lui, demeure.
- Le fichier permet de connaître les habitudes, les goûts du client, ses préférences, ses différents passages à l'hôtel (on peut établir des statistiques), les consignes à observer pendant son séjour. Il permet de différencier le bon client, du client à éviter, et d'établir si besoin une « liste noire » .
- Le fichier permet dans une certaine mesure d'améliorer la fréquentation de l'hôtel dans les périodes creuses ou de basse-saison ; il constitue un répertoire d'adresse important et utile qui servira à prospecter la clientèle , à la relancer, à l'inciter à nouveau dans l'établissement.
- la fiche de renseignement facilite la prise de réservation , améliore le service après vente , évite les formalités à l'arrivée , permet d'avoir des attentions spéciales (anniversaire du client) et d'envoyer des cartes de vœux , des circulaires , des remerciements.

## 2. Schéma d'une fiche cardex.

<b>Non du client :DURAND</b> <b>Profession : industriel</b> <b>Nationalité : Française</b>		<b>Prénom :Michel</b> <b>Adresse : 157,rue Lorient,44000</b> <b>NANTES</b> <b>Tél :</b>			
<b>OBSERVATION PARTICULIERS,CNSIGNES :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Chambre calme, à de lits de préférence.</i></li> <li>- <i>Garage pour voiture.</i></li> <li>- <i>Accompaané d'un chien.</i></li> </ul>					
Date arrivée	Date départ	Nombre personnes	Numéro appt.	Prix	Observations
22/9/98	26/9/98	2	102	140	(ne plus donner ce n°)
1/10/98	17/10/98	2	107	140	
2/2/99	5/2/99	2	108	160	
23/4/99	24/4/99	2	102	160	

## 2. Fonctionnement du fichier.



#### **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 et procédera lettre par lettre. Elle vérifiera quotidiennement que des fichiers n'ont pas été laissés 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 présentés depuis longtemps (durée à fixer par la réception).

#### **5. Comment établir une fiche de renseignements ?**

Pour remplir le plus complètement une fiche, il faut recueillir le plus grand nombre d'informations

Possibles, concernant chaque client. Ces renseignements pourront avoir plusieurs provenances :

- ◆ Source directe : par le client lui-même de vive voix, mais le client n'aime pas toujours être questionné, encore moins être fiché et il faut être très prudent.
- ◆ Source réception : Prix, confort, dates de séjour, consultation de télex, de la lettre de réservation.
- ◆ Observation directe par les employés : concerne surtout les préférences du client, ses goûts particuliers, ses habitudes.

### **IV- Comment les 4p permettent-ils la commercialisation ?**

#### **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 important à ce stade de prendre des notes (bordereau de réservation ) et de faire un inventaire précis de l'offre correspondant à l'attente du client ( type de chambre, nombre de personnes, durée de séjour, etc.)

### **Proposer**

Cette phase est presque similaire à la précédent , 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 ou on l'engage dans l'acte commercial : fiche d'arrivée, fiche de police, etc.

Enfin, c'est lors de cette étape que l'on pratiquera « la vente additive » . Il s'agit de compléter les besoins du client par une offre de service complémentaires élargissant l'acte d'achat initial :

Puis-je vous réserver une table au restaurant ce soir ?

Notre bar reste ouvert jusqu'à minuit, et vos pourrez y déguster des cocktails..... »

### **Prise de congé**

C'est la phase ou l'on scelle les relations présentes et futures l'acte commercial est conclu lorsqu'on remet au client la clé de sa chambre, tout en lui indiquant comment s'y rendre et en lui souhaitant un agréable séjour .

## **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.**
- ◆ **Eviter de manger,boire,macher de la gomme et fumer dans les salles d'accueil.car c'est incompatible avec l'image que l'on veut projeter.**
- ◆ **Participer activement à entretenir et à promouvoir une atmosphère de travail saine et harmonieuse.**
- ◆ **Respecter les horaires de travail tels qu'établis par le responsable.**

## -C Etude de cas pratique

### Monsieur Ulysse 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

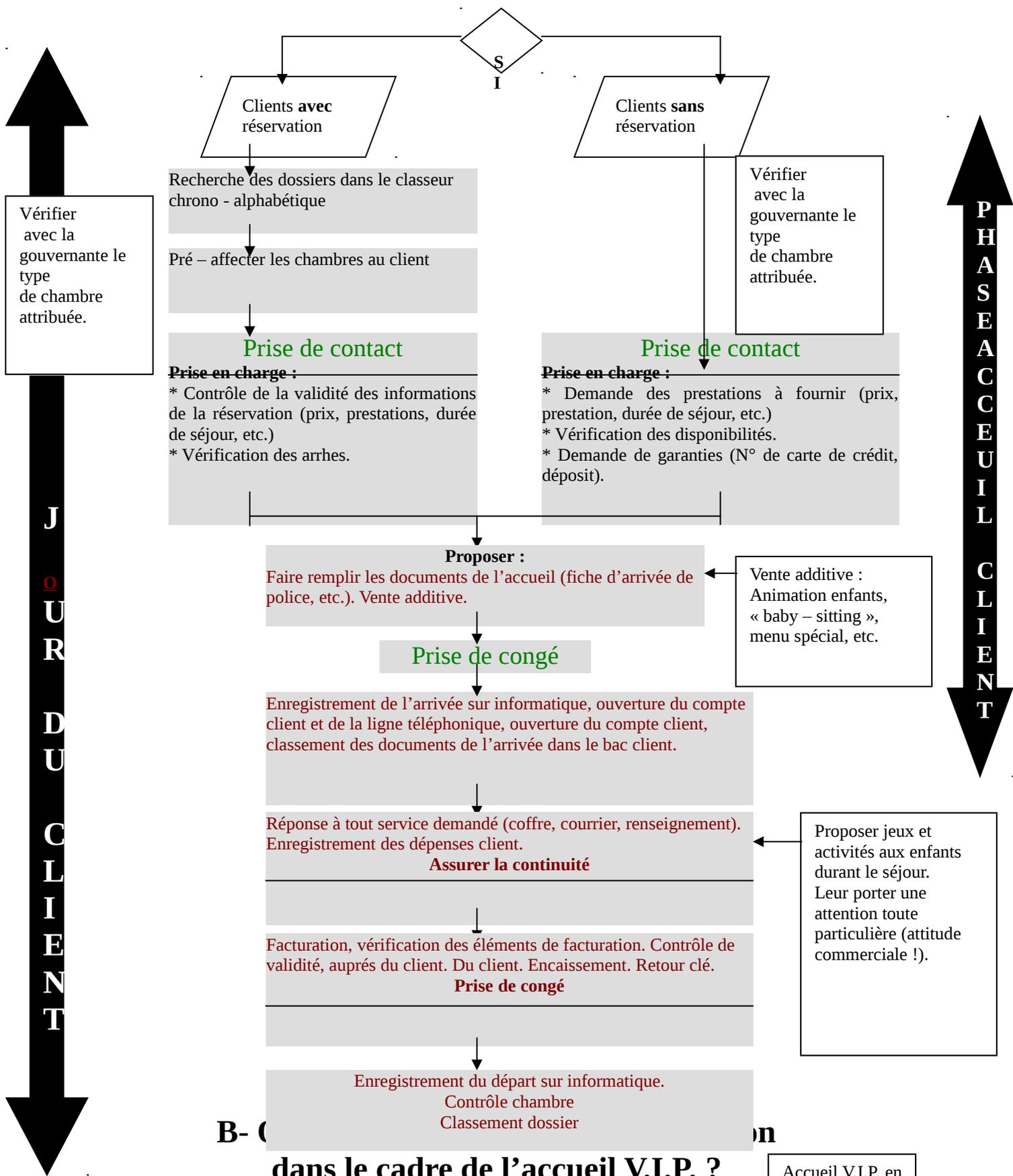
démarche structurée qui permet l'élaboration d'une offre complétement, grâce à la mise en œuvre du processus des 4p / 4c.

#### ■ Dimension qualité

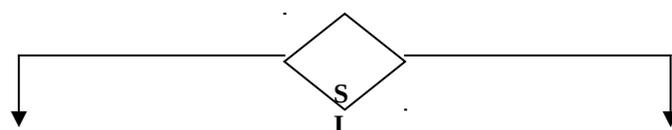
démarche qui répond pleinement aux désirs et besoins du client, et qui ne laisse subsister aucun motif d'insatisfaction.

## **V- SCHEMAS RECAPITULATIFS DES OPERATIONS DE CHECK-IN AU CHECK-OUT.**

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

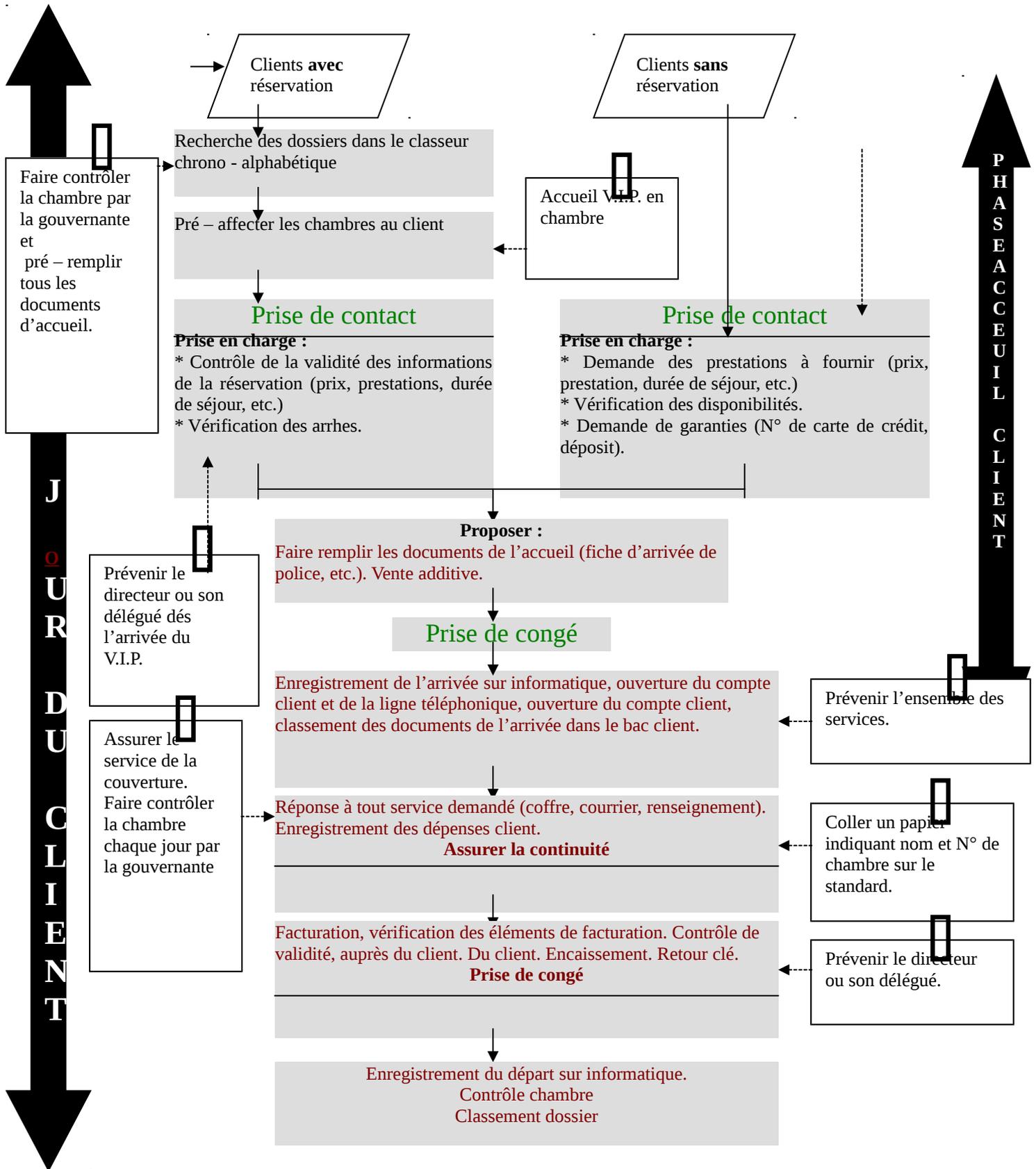


# B- Quelles sont les tâches de la réception dans le cadre de l'accueil V.I.P. ?

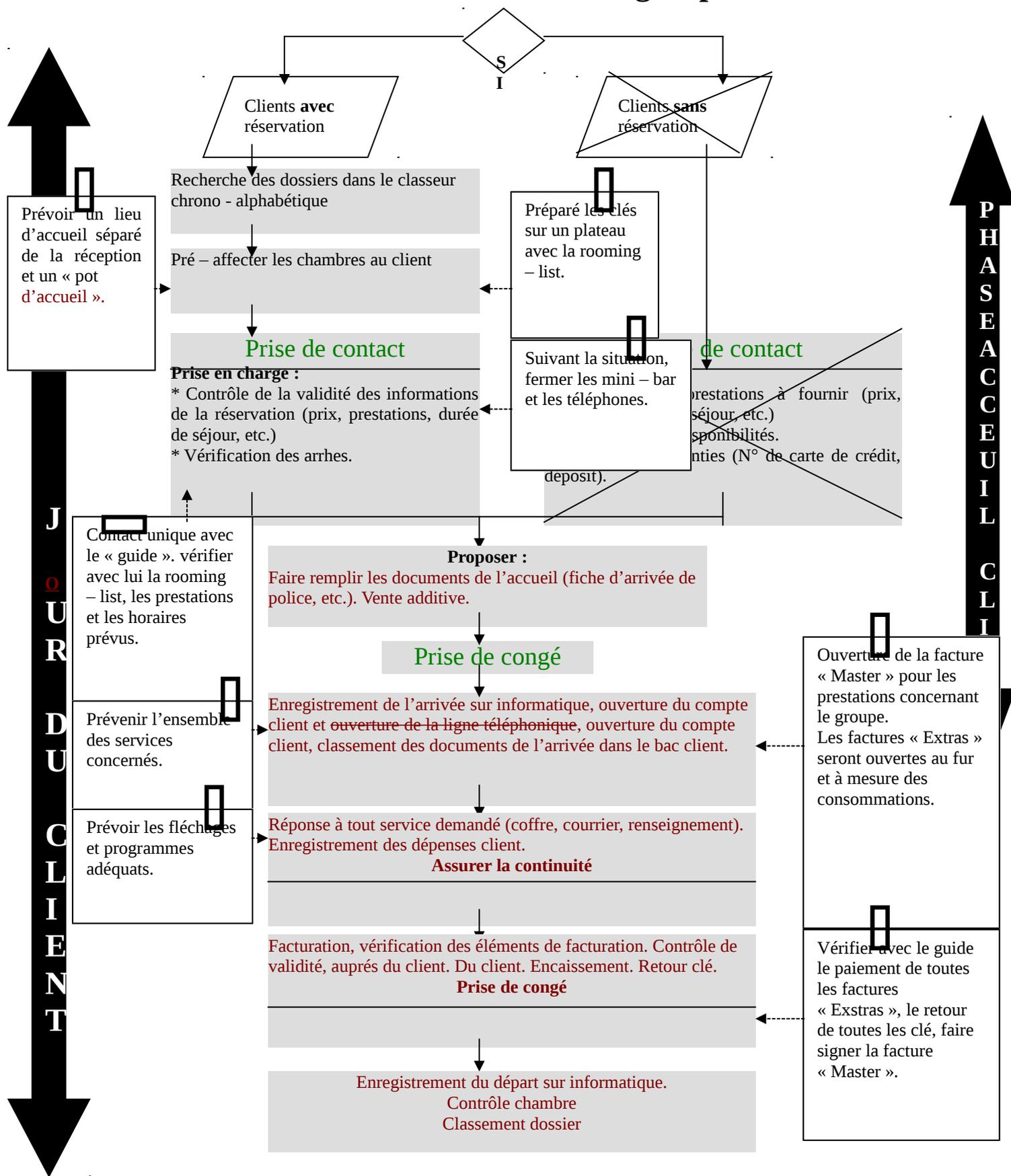


Définition du « niveau » de V.I.P.

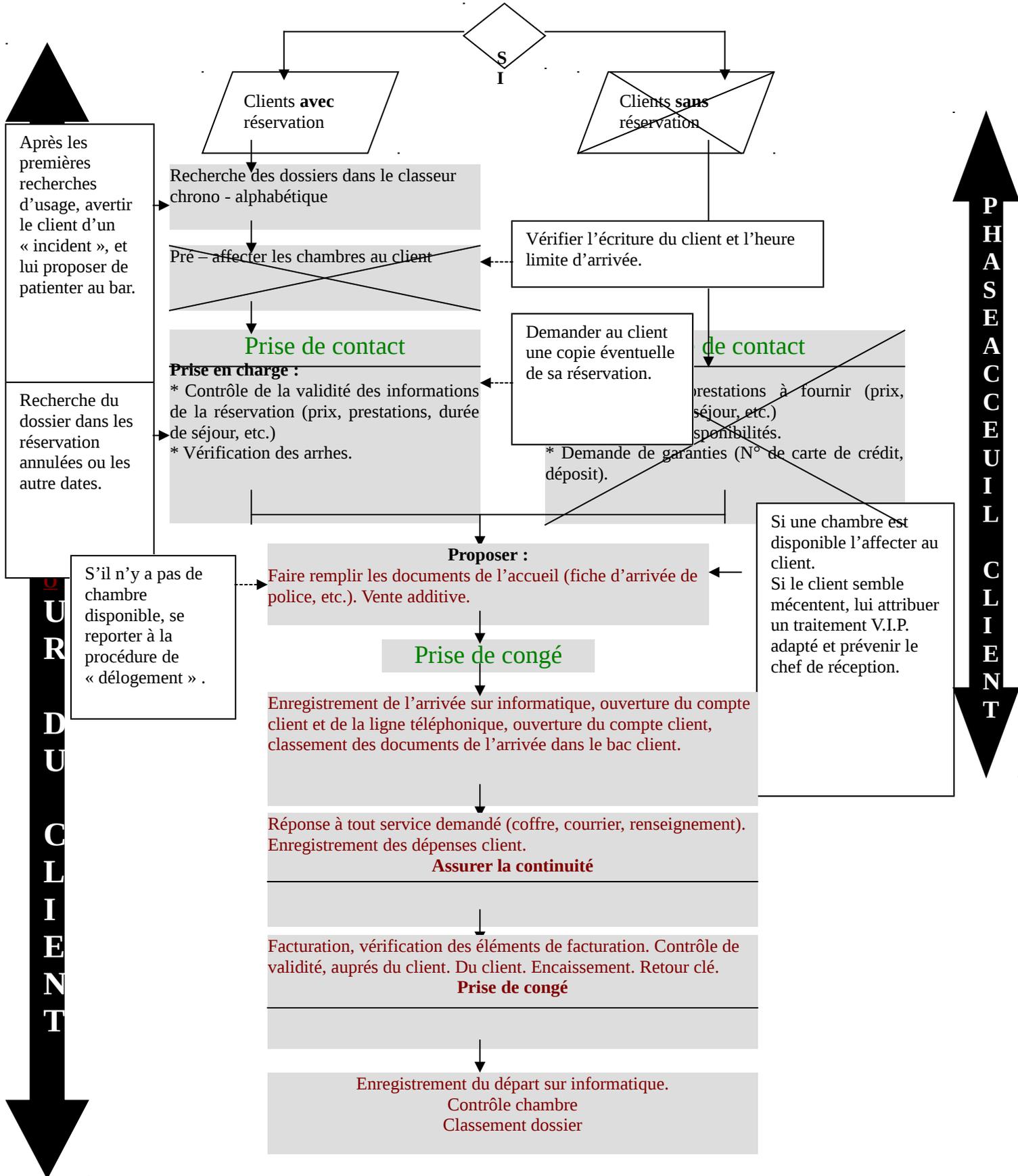
Accueil V.I.P. en chambre. Prévenir le directeur, limiter les démarches.



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



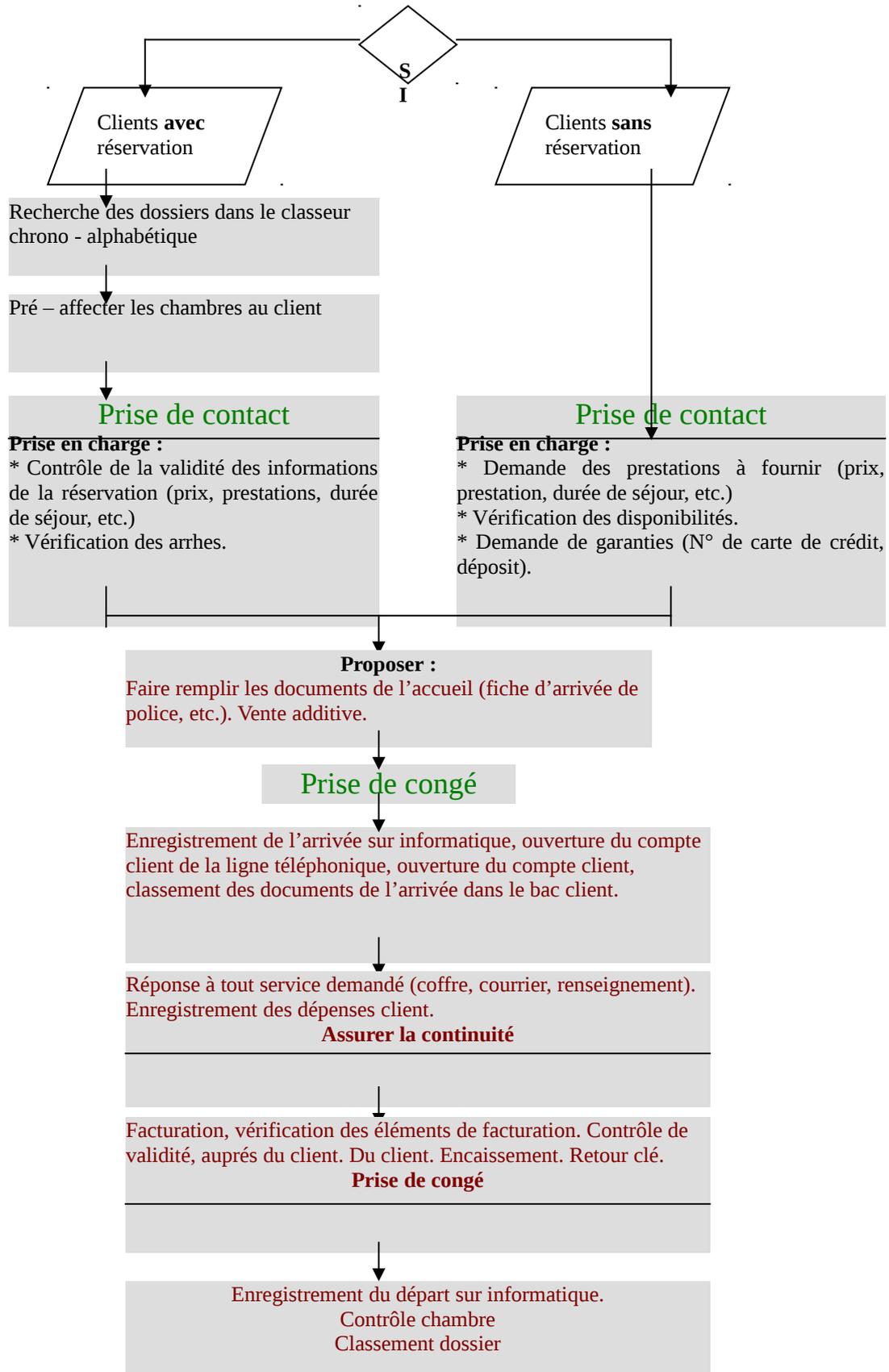
## D- Quelles sont les tâches de la réception dans le cadre de l'accueil des clients dont la réservation n'a pas été prise en compte par l'hôtelier ?



## E- Quelles sont les tâches de la réception dans le cadre général ?

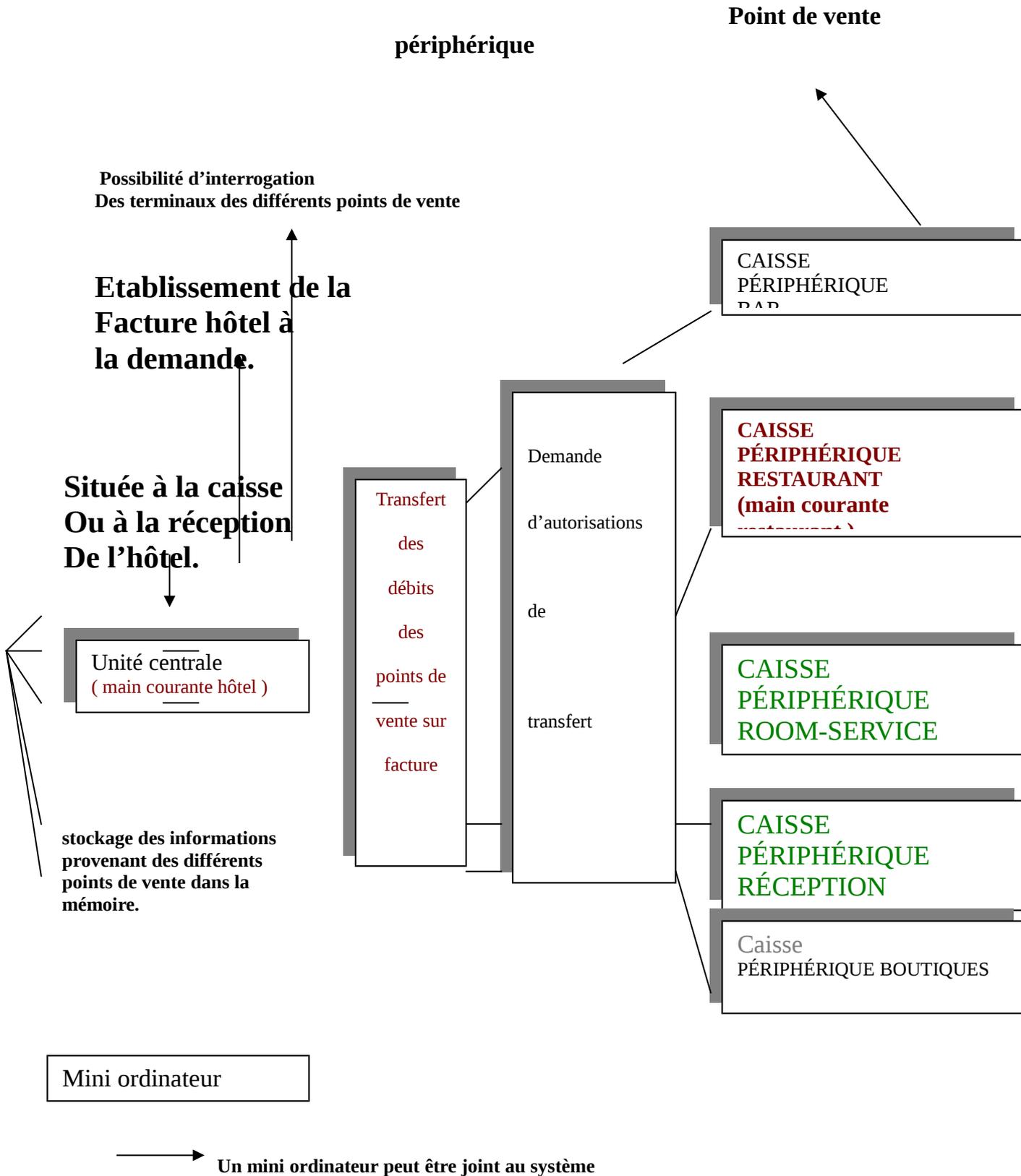
JOUR DU CLIENT

PHASE ACCUEIL CLIENT



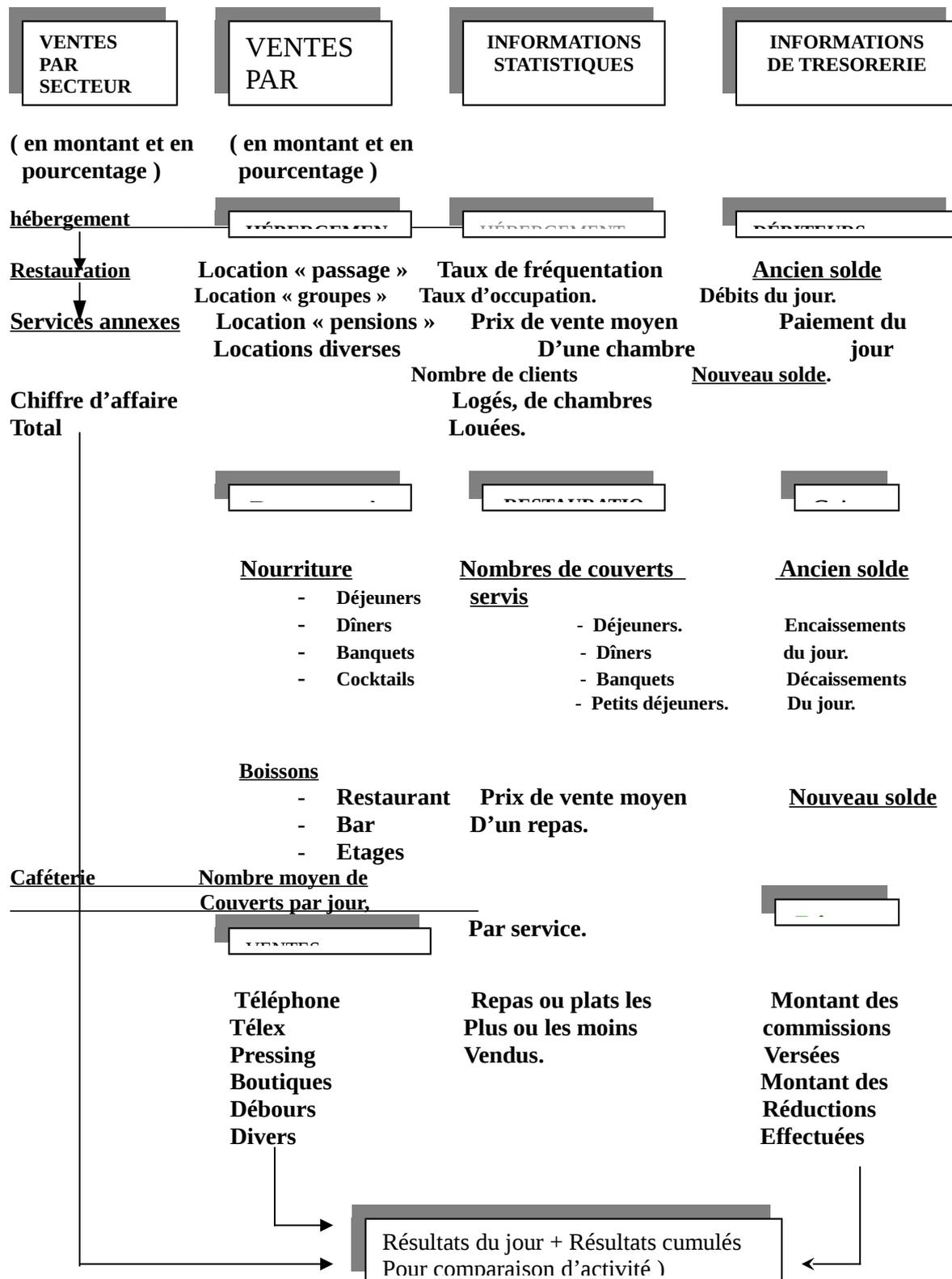
# V- TRAVUX PRATIQUES DE CHECK-OUT RELATIFS AU REGLEMENT DU CLIENT.

## A- Schéma d'un système électronique intégré

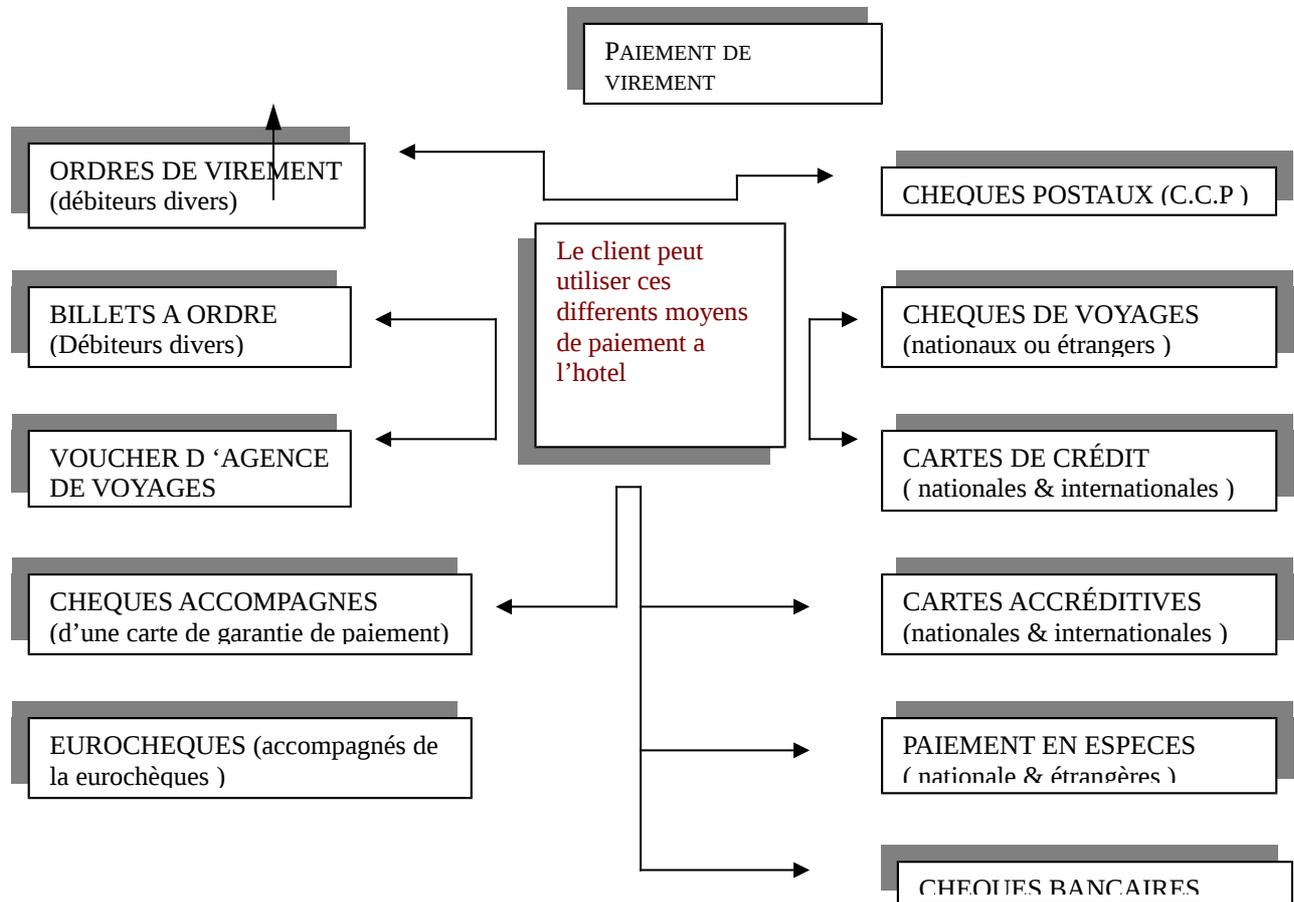


## B- situation journalière de saisie des prestations hôtelières

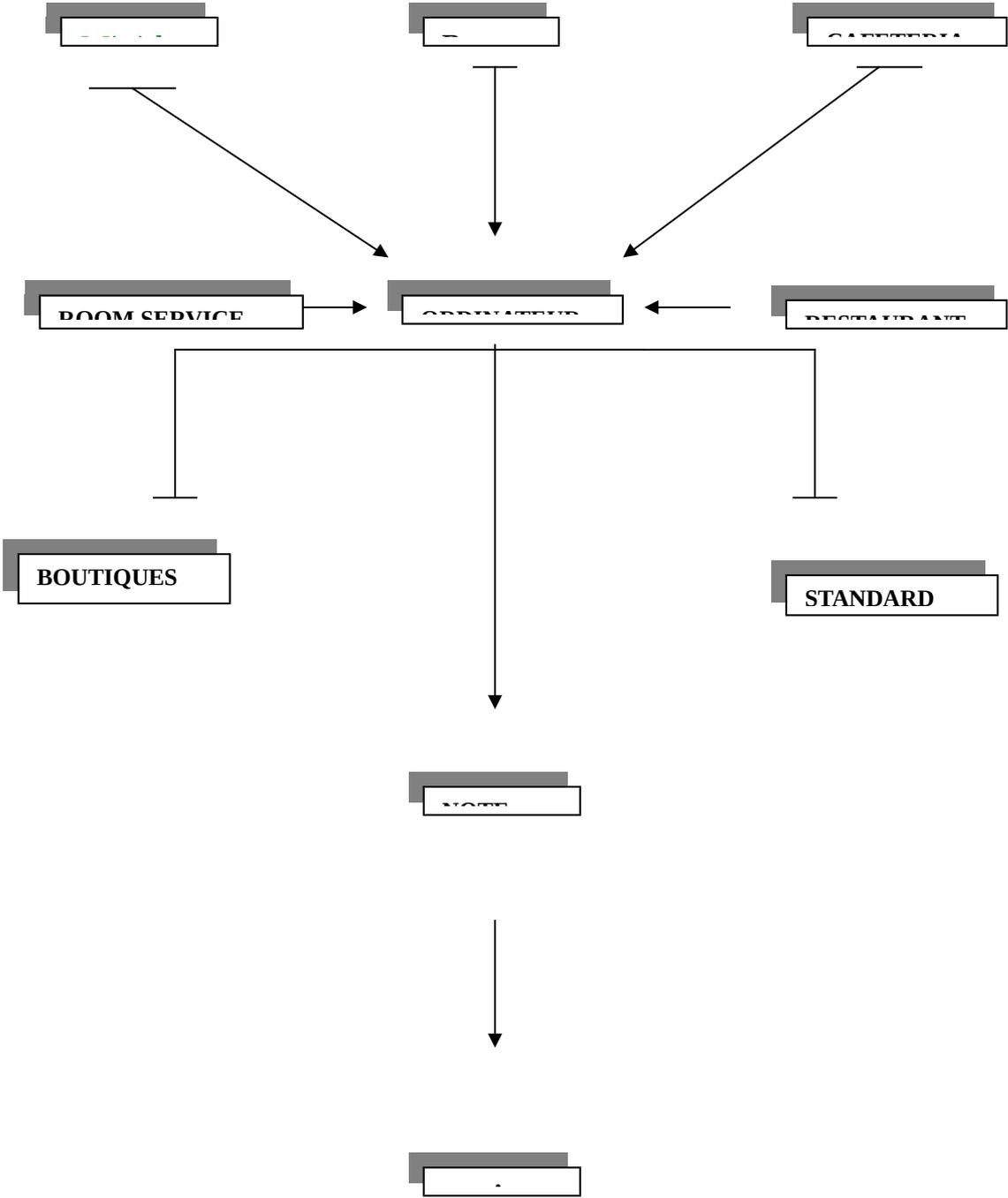
# SITUATION JOURNALIERE DE LA MAIN COURANTE



### 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 ?***

Bien que son activité principale se situe généralement dans la journée, un hôtel vit aussi la nuit.

Il faudra donc organiser à la réception un service de nuit , qui sera un service d'accueil et d'intervention .Son organisation sera fonction de la catégorie et du type d'hôtel , de sa capacité , du genre de clientèle et de la politique d'accueil de l'établissement .

#### **a. Dans un très petit hôtel.**

De 15 à 20 chambre , de catégorie 1 étoile, accueillant une clientèle de séjour, le service de nuit sera réduit voir inexistant. L'employé de réception ou le patron assureront une grande tâche dans la soirée. L'hôtel sera ensuite fermé toute la nuit. Les clients rentreront. Avant l'heure de fermeture. Sinon à leur demande, un passe partout leur sera prêté. Une sonnette de nuit sera prévue en cas d'urgence .

#### **b- Dans un établissement de catégorie moyenne.**

Deux ou trois étoiles, hébergeant une clientèle de passage, la présence d'un employé à la réception s'avère indispensable toute la nuit. La personne responsable pourra être un veilleur 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.

#### **c. Dans un hôtel plus important, 4 étoiles, de 100 à 200 chambres.**

A clientèle d'affaires prédominantes et où la qualité du service nocturne doit être irréprochable, le service de nuit doit être complet et efficace, et dirigé par une personne compétente et qualifiée. Dans ces hôtels, la présence d'un night-auditor sera aidé dans sa tâche par un ou plusieurs employés subalterne. Horaire : de 23 h à 7 h sans 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 employés qui l'aideront dans sa tâche . Le night-auditor se consacrera (voir tableau ) :

- D'une part aux activités de réception en contact direct avec les clients.
- D'autre part et surtout à es tâches divers administratives et comptable.
- Enfin à d'autres tâches divers inhérents à l'activité hôtelière nocturne

Il y a là, par rapport au profil du réceptionnaire de jour, un accroissement des responsabilité et l'occasion pour l'entreprise de réaliser une économie du personnel.

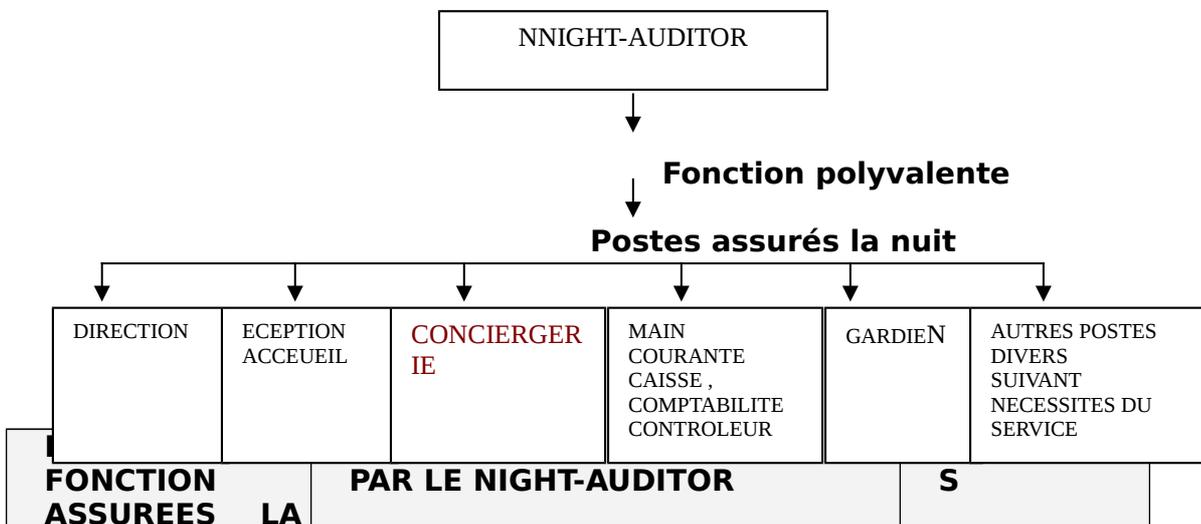
**a. Qualités requise par le poste.**

**Il exige certaines qualités :**

- l'employé doit avoir une présentation bien soigné.
- Il doit être capable prendre rapidement des décisions et des initiatives en l'absence de la direction. Il doit pouvoir faire face à toute éventualité.
- Il doit posséder beaucoup de sang froid et avoir le sens des responsabilité.
- 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.

Le poste est surtout occupé par un célibataire (travail de nuit).

**a. fonctions principales.**



<b>NUIT</b>		
<b>DIRECTION DE NUIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- remplacer le directeur.</li> <li>- Prendre les décisions urgentes qui s'imposent en son absence et suivant les consignes données.</li> <li>- Rendre compte dans les cas graves.</li> </ul>	<b>Dans certains grand établissements , il peut y avoir un directeur de nuit</b>
<b>RECEPTION, ACCUEIL, conciergerie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des clients (arrivées, départ, délogements éventuels ).</li> <li>- Location des chambres(client sans réservation).</li> <li>- Prise de réservations(téléphone, télex).</li> <li>- Renseignement divers fournis à la clientèle</li> <li>- Contrôle des mouvements de clients (réparation et mise à jour de la liste prévisionnelle des mouvements du lendemain.</li> <li>- Mise à jour et classement de documents.</li> <li>- Réveils.</li> <li>- Remise des clés.</li> </ul> <p><b>Etablissement du rapport d'activité de la nuit.</b></p> <p style="text-align: center;">—————→</p>	<p><b>Dans certains hôtels et suivant nécessités du service, le night-auditor peut être secondé par réceptionnaire ou concierge de nuit.</b></p> <p><b>A Transmettre aux</b></p> <p><b>Différents services</b></p> <p><b>A remettre Au chef de réception</b></p>
<b>caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encaissement des notes (départ).</li> <li>- Accès des clients aux coffres particuliers</li> </ul>	
<b>main courante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Occupation de change et débours</li> <li>- tenue et arrêt des comptes clients.</li> <li>- mise à jour des comptes débiteurs divers</li> <li>- clôture de la main courante.</li> <li>- Balance vérificatrice</li> <li>- Relevé journalier des ventes.</li> </ul>	<p><b>TACHE PRINCIPALE DU NIGHT-AUDITOR</b></p> <p><b>En plusieurs exemplaires dont 1</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redressement des comptes clients.</li> <li>- Correction des erreurs.</li> <li>- Vérification et contrôle de la main courante.</li> <li>- Vérification des caisses.</li> <li>- Etablissement du rapport comptable et statistique de l'activité du jour.</li> </ul>	<p>remis à la direction.  <b>Dans les grands hôtels c'est le 'résident manager ou directeur de nuit.</b></p>
<b>SURVEILLANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer la tranquillité et le repos des clients.</li> </ul>	

## **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 dépaysés dans une ville inconnue et ont besoin de renseignement de toute sorte. Il faut donc que l'hôtel mette à leurs disposition, soit un employé, soit un responsable, soit un service organisé capable de leurs fournir les services, les informations les renseignements désirés .

### **2- qui est responsable de ce service ?**

dans les hôtels importants, la personne chargée du service de renseignement est le concierge. dans la petite et moyenne hôtellerie, la poste de concierge est en voie de disparition : la polyvalence du réceptionnaire fait que dans ses hôtels les postes 'concierge et réception ' sont groupés et assurés par la même personne la loge du concierge, lorsqu'il travaille seul, peut être indépendante mais il sera le plus souvent intégrée dans les services d'accueil derrière la banque de réception ; la loge est l'endroit de l'hôtel où le client trouvera une réponse ou un renseignement concernant n'importe quelle question . autrefois , le chef concierge était assisté par un très nombreux personnels. Aujourd'hui ce dernier ne subsiste que dans l'hôtellerie de luxe.

Pour organiser au mieux le service du concierge, il faut bien connaître les besoin du clients à l'hôtel ; le concierge doit être prêt a affronter leurs questions et leur apporter une réponse ou une solution quasi immédiate. Le concierge ne doit jamais être pris au dépourvu. Sa tâche n'est nullement aisée, si l'on songe aux questions multiples et quelquefois délicates que les clients peuvent lui poser.

## **3) LES RECLAMATIONS**

Démarche à suivre afin d'améliorer la gestion réclamations :

- ◆ Adoptez une approche positive, constructive
- ◆ Restez calme
- ◆ Prenez du recul, ça n'est pas après vous que le client en a
- ◆ Adoptez la position adéquate
- ◆ Ecoutez activement (en renvoyant un feed back )
- ◆ Acceptez la réclamation sans insistance
- ◆ Regardez dans les yeux sans fixer
- ◆ Isoler la personne, lorsque c'est possible
- ◆ Questionner éventuellement, pour avoir plus de détails
- ◆ Attendez que le client se calme (« blanc »)
- ◆ Présentez des excuses si la réclamation est fondée ( sans trop insister )
- ◆ Proposez une alternative de solution , avant de donner une explication (celle-ci étant rarement nécessaire)



**Module 07**

***Gestion des activités de l'hébergement***

***EVALUATIONS***

**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.

- **contexte de réalisation.**

Travail individuel et d'équipe à partir : de situation réelle ou simulées, des politiques, des normes, des procédures et des standards d'un hôtel. Grâce à l'aide :

- \* De notes d'hôtel.

- \* De pièces justificatives.

- \* De supports informatiques : de logiciel hôtelier (hébergement ), de réseaux de communication interne , externe( téléphone, télécopieur, etc...), du répertoire d'information touristique et locale et du matériel et des documents particuliers à la réception .

- **Critères généraux de performance.**

Respect des règles de l'éthique professionnelle, esprit d'équipe, souci de la qualité des services à la clientèle, respect des politiques, des normes, des procédures et des standards de l'établissement, respect des techniques et des méthodes de travail, qualité de l'accueil et de la communication, respect des principes et des techniques de ventes, exactitude des données des informations et présentation bien soignée.

Eléments de compétence	Critères particuliers de performance
1 reconnaître l'importance du département de la	• Compréhension juste du rôle central (centre nerveux) du département de la réception dans

réception au regard de la communication à l'intérieur d'un hôtel.	un hôtel.
2 décrire les centres d'activité qui forment le département de la réception.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description exacte des centres d'activité : <ul style="list-style-type: none"> <li>* Réservation</li> <li>* Accueil</li> <li>* Information</li> <li>* Etablissement</li> </ul> </li> <li>• Explication claire du cycle de séjour de la clientèle.</li> </ul>
3 Caractériser l'information propre à être transmise à la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> <li>* la tarification .</li> <li>* les forfaits.</li> <li>* l'information touristique et locale, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification précise des caractéristiques des services, des produits et des tarifs.</li> <li>• Repérage rapide des sources d'information.</li> <li>• Compréhension des politiques, des et des procédures de l'hôtel au regard des requêtes spéciales ( lit supplémentaire, etc.).</li> </ul>
4 Appliquer des techniques relatives à la réservation des chambres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des techniques et des méthodes relatives :</li> <li>• Au protocole de communication téléphonique. <ul style="list-style-type: none"> <li>* au tableau des réservations.</li> <li>* Aux techniques de vente , etc</li> </ul> </li> </ul>
5 appliquer les principales techniques et les procédures pour l'enregistrement de la clientèle d'un hôtel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une clientèle avec réservation</li> <li>• Une clientèle sans réservation.</li> <li>• Une clientèle de groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en cons</li> </ul>

## 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) 5à10 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**

- a) vous prenez le temps de bien soigner votre présentation (coiffure, tenu...)
- b) vous vous dépêchez car vous êtes, en général, en retard.
- c) Vous prenez le temps de faire un peu de gymnastique, de bien déjeuner et en vous regardant dans la glace, vraiment vous vous trouvez beau (belle).
- d) Vous êtes fatigué et vous n'avez pas envie de vous habiller

**III- pour le petit déjeuner**

- a) vous ne préparez rien pour votre conjoint(e) et vos enfants, car vous n'avez pas le temps de penser à eux
- b) vous ne mangez rien, car vous n'avez pas faim
- c) vous mangez rapidement faute de temps
- d) vous aimez le préparer et dresser une table attrayante

**IV- quand vous arrivez au travail**

- a) vous aimez faire le tour de vos collègues pour les saluer et leurs dire un mot gentil
- b) vous dites rapidement bonjour et vous appréciez que l'on vous laisse un peu de temps avant de travailler
- c) vous êtes fatigué(e) et vous n'avez pas envie de faire le tour de vos collègues pour les saluer
- e) vous dites bonjour à tout le monde et vous ne vous souvenez pas à qui vous avez serré ou n'avez pas serré la main

**V- vos voisins rentrent de vacances**

- a) vous rentrez chez vous, la mine triste et vous dites : « je n'ai pas de chance, je ne peux pas partir en vacances »
- b) vous pensez que bientôt ce sera votre tour, sans écouter le récit de leur vacances
- c) vous pensez ou dites que leurs enfants ont une mine superbe
- d) c'en est fini du silence , ils sont bien gentils, 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 conversation autour de vous, vous pansez que les gens sont, contrairement à vous , hrureux

**VII- quand vous faites votre courses**

- a) vous êtes abruti(e) par le bruit et vous avez hâte de rentrer chez vous
- b) ce qui vous ennuie le plus c'est la foule, le baratin du démonstrateur qui hurle dans un micro, dans l'espoir de vous vendre quelque chose
- c) vous achetez les articles qui vous plaisent et parfois vous oubliez votre conjoint(e) t vos enfants
- d) vous essayez de rester calme et vous souriez à l'hôtesse de caisse, même si l'attente est importante

**VIII- Vous êtes en voiture sur la route du travail**

- a) vous râlez après les conducteurs qui n'avancent pas
- b) vous attendez patiemment en écoutant la radio, que les embouteillages se résorbent
- c) vous trouvez que vous conduisez bien par rapport aux autres
- d) la journée commence vraiment mal, vivement ce soir

**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	C	B	C	A	D	B	D	
B	D	B	C	A	D	A	D	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.

## DOCUMENTS D'INFORMATION

Kardex ou cardex ( il s'agit de la fiche client ou même du fichier contenant l'ensemble des fiches clients).

Rappel : document regroupant des informations relatives au client :

- Personnelles (nom, adresse ,date de naissance ,etc.)
- Professionnelle (nom de société, fonction, position hiérarchique etc.)
- Commerciales (fréquences des séjours, C.A.génères , habitudes de consommation, demandes , demandes particulières, etc..)

Document manuscrit (rubriques pré-imprimées ou informatique .

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

### Liste des clients attendus

**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**

**Agence : ALPI TOURS**

**✚ Les chambres demandées :**

- **12 # doubles :**
  - ↳ **4 communicantes**
  - ↳ **2 avec vue sur piscine**
  - ↳ **2 avec vue sur mer**
- **06 # triples**
  - ↳ **2 avec vue sur mer**
- **2 # singles**
  - ↳ **1 avec vue sur piscine**
  - ↳ **1 avec vue sur mer**
- **1 # single gratuité « guide »**

**✚ Arrangement : DP**

**✚ Arrivée : le 13-05-03 à 15H**

**✚ Départ : le 20-05-03**

**Demande n°125 :**

**Réservation d'un groupe**

**Agence : TARIK VOYAGE**

**✚ Les chambres demandées :**

- **08 # doubles :**
  - ↳ **2 communicantes**
  - ↳ **1 avec vue sur piscine**
  - ↳ **1 avec vue sur mer**
- **02 # triples**
  - ↳ **1 avec vue sur piscine**
- **02 # singles**
  - ↳ **1 avec vue sur piscine**
  - ↳ **1 avec vue sur mer**
- **1 # double gratuité « guide et chauffeur »**

**✚ Arrangement : PC**

**✚ Arrivée : le 07-05-03 à 20H**

**✚ Départ : le 16-05-03**

**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
- ✚ Arrivée : 02-05-03 à 11H
- ✚ Départ : 13-05-03

**Demande n°127 :**

**Réservation par fax effectuée par la société SOMACUIS pour des experts français.**

- ✚ 1 Suite royale au nom de M. Philip MARINE directeur d'un cabinet international d'étude de marché.
- ✚ 1 # double (vue sur mer) pour le couple : M et Mme BLAND
- ✚ 3# singles
- ✚ PC
- ✚ Arrivée : 04-05-03 à 17H
- ✚ Départ : 22-05-03

**Travail à faire :**

**Lisez attentivement les demandes de réservations ainsi que les documents de réservations donnés en annexe 1,2,3,4 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 demandées en proposant des alternatives. (2pts)**
- 4. Calculez le Chiffre d'affaires prévisionnel pour le groupe ALPI TOURS. (2pts)**

**NB :**

- **La tenue et la propreté corporelle : (4pts)**
- **Questions orales : (2pts)**

**Annexe 1**

**Marina Beach hôtel**



**Fiche de réservation de chambre**

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

**Adresse :** .....

**Nationalité :** .....

Chambre demandée : .....  
 Date d'arrivée : ..... Heure limite d'arrivée : .....  
 Date de départ : .....

Observations particulières :

.....  
 .....  
 .....

Date de réservation	Réservée par				
	Lettre	Téléphon e	Fax	Visite	Télex

**Réservation effectuée par l'intermédiaire de :**

Nom (ou raison sociale) : .....  
 Téléphone/fax : .....  
 Commission : .....

Confirmation demandée par l'hôtel :  Oui  Non  
 Confirmation demandée par le client :  Oui  Non  
 L'arrhes : .....  
 Payé en : espèce  chèque  virement  carte de crédit

Réservation prise par : .....Signature : .....

Réservation acceptée par : .....Signature : .....

**Annexe 2**

**Marina Beach hôtel**

**Livre de réservation**

La journée du :.....

<b>Chambres demandées</b>	<b>Nom du client</b>	<b>Nbre de pax</b>	<b>Départ prévue le</b>	<b>observations</b>

---

**Marina Beach hôtel**

**Livre de réservation**

La journée du :.....

<b>Chambres demandées</b>	<b>Nom du client</b>	<b>Nbre de pax</b>	<b>Départ prévue le</b>	<b>observations</b>

---

## Marina Beach hôtel

### Livre de réservation

La journée du :.....

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

## Marina Beach hôtel

### Livre 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

<b>Lit supplémentaire enfant -8ans</b>	<b>90,00</b>	<b>60,00</b>	<b>70,00</b>
<b>Suite royale</b>	<b>2500</b>	<b>2200</b>	<b>2300</b>
<b>Suite junior</b>	<b>1600</b>	<b>1300</b>	<b>1350</b>
<b>TPT et TS</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Petit déj.</b>	<b>45,00</b>	<b>36,00</b>	<b>40,00</b>
<b>Repas</b>	<b>120,00</b>	<b>100,00</b>	<b>110,00</b>

## La situation des chambres

			<b>Communicante</b>	<b>Vue sur piscine</b>	<b>Vue sur mer</b>
<b>Première étage</b>	<b>Chambres doubles</b>	<b>101-102-104-105-106-107-108-109-114-115-116-</b>	<b>101-102 105-106 114-115</b>	<b>104-105-108-109-</b>	<b>114-115-116-</b>
	<b>Chambre single</b>	<b>103-111-118</b>		<b>111</b>	<b>103-118</b>
	<b>Chambre triple</b>	<b>112-113-117</b>	<b>112-113</b>	<b>113</b>	<b>117</b>
<b>Deuxième étage</b>	<b>Chambres doubles</b>	<b>203-204-205-209-211-212-213-214</b>	<b>203-204 211-212 213-214</b>	<b>203-204-211-212</b>	<b>213-214-205-209</b>
	<b>Chambre single</b>	<b>201-202-206-207-208-218-219.</b>	<b>201-202</b>	<b>202-206-207-208</b>	<b>218-219</b>
	<b>Chambre triple</b>	<b>215-216-217.</b>	<b>215-216</b>	<b>215</b>	<b>217</b>
<b>Deuxième étage</b>	<b>Chambres doubles</b>	<b>301-302-303-304-305-306-312-313-314</b>			
	<b>Chambre single</b>	<b>307-308-309-311-315-316</b>			
	<b>Chambre triple</b>	<b>317-318-319</b>			
<b>Suite royale</b>	<b>310</b>				<b>310</b>
<b>Suite junior</b>	<b>110-210</b>			<b>210</b>	<b>110</b>

**Annexe 5**

Marina beach hôtel

**Planning prévisionnel d'occupation des chambres**

Mois : Mai 2002

N° #	Type	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
101																																		
102																																		
103																																		
104																																		
105																																		
106																																		
107																																		
108																																		
109																																		
110	Suite junior																																	
111	Suite junior																																	
112																																		
113																																		
114	xxx																																	
115	xxx																																	
116	xxx																																	
117																																		
118																																		
201																																		
202																																		
203																																		
204																																		
205																																		
206																																		
207																																		
208																																		
N° #	Type	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
209																																		
210	Suite junior																																	
211	Suite junior																																	



