

**GUIDE DE RÉCEPTION SOIR**

Ne pas passer par le sous-sol de l'hôtel

**1) PRISE DE SERVICE**

➤ **Réception/sanitaires communs/hall** => désinfecter les claviers des ordinateurs et du TPE, les surfaces de travail, la tablette du comptoir, les combinés téléphoniques, les poignées de porte, les interrupteurs, les boutons de commande ascenseur (y compris à l'intérieur de la cabine), les rampes d'escaliers, les digicodes, les boutons de commande du photocopieur, le rack et ses micas, les plateaux des tables basses en verre, la robinetterie etc...

**A RENOUELER RÉGULIÈREMENT TOUT LE LONG DU SERVICE**

- Prendre les consignes auprès de l'équipe du matin et du cahier des consignes
- Répartir les élèves (c'est le MHRC en responsabilités qui organise) :
  - ◆ Un élève au standard et aux réservations hôtel et restaurant
  - ◆ Deux élèves à l'arrivée des clients
- Contrôler :
  - ◆ La caisse ( tiroir-caisse + éditions des règlements sur Eole)
  - ◆ La propreté des chambres => est ce qu'il reste des micas rouges sur le rack ?
    - => professeur CAP parti ? si pas encore parti à leur départ récupérer feuille de travail et archiver dans le classeur « Feuilles de travail femme de chambre », récupérer le gastro de mugs sales et les laver, les stocker dans placard « plateaux courtoisie »
    - => ONET parti ? si pas encore parti à son départ : récupérer feuille de travail ET archiver dans classeur ONET, remplir le contrôle de facturation ONET (fichier Excell) et enregistrer, récupérer le gastro de mugs sales et les laver, les stocker dans placard « plateaux courtoisie »
    - + **avant 16h30** faire descendre le linge sale à la lingerie du sous sol et le sac poubelle de ONET au local poubelle + remonter le linge propre à l'office du 1<sup>er</sup> et le ranger dans les armoires
- Consulter le planning des salons et le dossier des salons du jour : vérification de l'occupation, des éventuelles pauses, de la facturation
- Consulter le planning de réservations EOLE et EOLE RESTAU/EURESTO pour connaître les disponibilités

**2) CONTROLER LES RÉSERVATIONS DES ARRIVÉES DU SOIR**

**Outils :** fiches de réservation manuscrites + liste des clients attendus par ordre alphabétique Eole + liste des arrivées Booking + liste des arrivées Reservit Manager + liste des couverts (avec commentaires) Eole restau

**Méthode :**

Se munir de la 1<sup>ère</sup> fiche de réservation manuscrite :

- Pointer sur la liste des clients attendus par ordre alphabétique Eole
- Relire les éventuels mails de confirmation et vérifier si cela est conforme avec la fiche de réservation manuscrite => FAIRE BIEN ATTENTION :
  - ◆ au type de chambre => éviter 1 twin si réservation pour 1 pers. => préférer 1 grand lit
  - ◆ à la date de départ
  - ◆ à l'orthographe du nom, à la présence du prénom
  - ◆ au prix (si réservation via Booking ou HRS => ne pas changer le tarif !)

- ◆ à l'heure d'arrivée => si tardive codes d'accès communiqués ? => si soirée étape : compatibles avec l'horaire d'accueil pour le diner ?
- ◆ à l'éventuelle prise en charge => présence du fax ou mail de confirmation => présence du N° SIRET
- ◆ à l'éventuelle VAD = vente à distance
- Mettre à l'écran la réservation sur Eole (clic droit sur la réservation => Modifier) => BIEN VÉRIFIER **la concordance avec la fiche de réservation manuscrite AINSI que :**
  - ◆ la segmentation et le statut de la réservation
  - ◆ l'orthographe du nom (en majuscules), l'orthographe du prénom, la civilité, le nom du débiteur à côté du nom si prise en charge + les étoiles
  - ◆ à la facturation automatique
  - ◆ le code débiteur ET code agence (adresse correcte) si prise en charge

si modification => bien penser à enregistrer F/9 OK

Faire ainsi pour chaque réservation

- Vérifier que les demandes pré séjour Qualitelis annotées sur la fiche de réservation soient respectées
- Faire la concordance entre les réservations des clients qui ont un diner prévu (soirée étape et pas) et la présence de ces clients sur la liste des couverts (avec commentaires) Eole restau => dans les commentaires doit être noté le N° de chambre et si forfait soirée étape ou pas
- Pointer les réservations Booking avec la liste des arrivées Booking
- Pointer toutes les réservations en ligne avec la liste des arrivées Reservit Manager

### **3) CONTROLER LES CHAMBRES EN ARRIVÉE**

#### **Objectifs :**

- Vérifier que tout soit propre ET que tout fonctionne avant l'arrivée du client  
(Rq : mise en place « à blanc » pour une occupation 1 personne, en cas d'arrivée en occupation double compléter la mise en place de linge)

**Outils :** liste Eole des clients en arrivée par N° de # + 1 passe (avec clé distributeur gel douche) + 1 microfibre bleue + 1 fiche de contrôle/chambre + des mugs propres + des gants

#### **Méthode :**

- Frapper (en vérifiant l'extérieur de la porte)
- Allumer toutes les lumières (meilleure visibilité et en même temps vérification du fonctionnement des lampes)
- Vérifier l'aspect général et l'atmosphère (mettre tous ses sens en éveil : la vue pour l'esthétique ; l'ouïe pour les dysfonctionnements ; l'odorat pour repérer toute odeur désagréable ; le toucher (certaines salissures ne se voient pas mais se sentent sous les doigts)
- Suivre le sens de la fiche de contrôle (=> y noter **QUE ce qui ne va pas**) et procéder du haut vers le bas.

Vérifier la propreté (bien dans les coins et sur les surfaces horizontales) ainsi que le fonctionnement des appareils (attention aucun élément de mobilier ne sera dérangé sauf pour une meilleure position, le lit sera vérifié sommairement, la robinetterie ne sera pas ouverte).

Vérifier la présence et la présentation des éléments de confort et d'information (linge éponges, cintres, oreillers et couverture supplémentaires, chevalet d'informations, gel douche rempli au 1/3...) => cf. **standards étages** => prendre en photo les problèmes rencontrés pour informer ONET

+ mise en place d'un mug propre sur le plateau courtoisie cf. **standards étages**

- Faire le point avec le professeur en réception et remédier à tous les points signalés sur les fiches de contrôle (produits à l'office du 1<sup>er</sup> étage)

#### 4) PENSER À

- Vérifier l'état des WC du rez-de-chaussée (présence d'essuie mains, de savon, de papier WC, vider les poubelles etc.. )
- Répondre aux courriers, fax et mails (et cela tout au long du service)
- Vérifier le stock de sachets prêts avec les amenities plateau courtoisie ET le stock de produits d'accueil (lotion corporelle, éponge à chaussures et verre à dents => distribués dans le verre à dents)
- Faire l'affichage du jour sur la télévision interactive : programme télé du soir, météo du lendemain, fête à souhaiter le lendemain
- A 18h imprimer le planning d'occupation et le stocker dans la chemise SÉCURITÉ et à 18h30 passer les consignes à l'agent de sécurité

#### 5) ACCUEILLIR LES CLIENTS EN ARRIVÉE

- Saluer le client et lui souhaiter la bienvenue (**avec le sourire**)
- L'écouter et lui demander son nom
- Rechercher sa réservation dans la chemise « clients attendus » => mettre un A devant son nom sur le listing Eole accroché à la chemise
- Sortir sa fiche de réservation et vérifier avec le client les termes du contrat :
  - ◆ nombre de nuits
  - ◆ nombre de personnes
  - ◆ prix => ATTENTION si réservation via Booking ou HRS => ne pas changer le tarif !
  - ◆ si réservation en ligne bien expliquer au client que sa carte **n'a pas été débitée** (sauf VAD) et qu'il devra payer en partant (sauf HRS => paiement à l'arrivée ET sauf départ avant 6h45 => paiement au minimum la veille au soir)
  - ◆ prise en charge éventuelle par un tiers (**bien préciser qui paie quoi**)
- En cas de soirée étape :
  - ◆ indiquer la salle de restaurant
  - ◆ préciser qu'il s'agit d'un menu 2 plats : entrée + plat OU plat + dessert HORS boisson ET que la table d'hôte lui sera proposée
  - ◆ annoncer au client qu'il devra se rendre au restaurant entre 19h30 et 20h15
  - ◆ si séjour de plusieurs jours, **bien valider avec le client l'ensemble des diners** (si le client annule un repas => supprimer la résa sur EoleRestau et préciser au client qu'il passe en tarif chambre seule + pdej pour ce jour-là => modifier la Fact Auto sur Eole)
- Annoncer les horaires du petit déjeuner 7h30 (ou 7h pour le Early Breakfast en cours d'installation et au même prix) à 9h dans la salle de restaurant **ET faire remplir la fiche de commande pdej POUR L'ENSEMBLE DU SÉJOUR => à stocker dans la bannette pdej**
- Faire remplir la fiche étranger si client étranger (la ranger dans la chemise Fiche étranger dans l'armoire forte)
- **Préciser les modalités d'accès à l'hôtel : code portail voiture, (code portillon si piéton) code porte d'entrée ET préciser au client de garder sa clé lorsqu'il sort car les codes sont notés au dos**
- En cas de séjour de plusieurs nuits prévenir que pour des raisons sanitaires le ménage quotidien / le renouvellement du linge de toilette ne sera fait QUE si le client le demande à l'arrivée => entourer OUI ou NON sur la fiche de réservation manuscrite (dernière rubrique)
- Prévenir que pour des raisons sanitaires un minimum de produits sont installés en chambre => en conséquence les amenities du plateau courtoisie ET certains produits d'accueil sont dorénavant disponibles sur demande à la réception
- Annoncer que la chambre doit être libérée avant 10h30 le jour du départ
- S'assurer que la chambre est bien propre (case du rack sans mica rouge)

- Annoncer le N° de chambre + l'étage au client et **l'accompagner dans sa chambre**, porter ses bagages, lui remettre la clé après avoir ouvert la porte de la chambre, lui souhaiter un bon séjour

De retour à la réception => Faire arriver le client sur Eole (vérifier la facturation automatique) + Classer la fiche de réservation dans le bac

## PRIVILÉGIER LE CONTACT COMMERCIAL PLUTÔT QUE L'INFORMATIQUE DANS LA RELATION CLIENTÈLE

### 6) PRÉPARER LE LENDEMAIN

- Faire la mise en place des salons (St Emilion / Médoc) si réservés pour le lendemain
- **Faire / vérifier la mise en place du salon Gounot en salle de petit déjeuner (voir schéma de la carcasse type)**
- Appeler les clients qui ont des réservations restaurant à J + 1
- Préparer les arrivées du lendemain => méthode idem § 2)
- Traiter (répondre et gérer) les demandes des « pré-séjour » sur Qualitelis  
NB bien penser à annoter la fiche de réservation manuscrite ou en ligne
- Proposer des réponses à tous les avis sur Qualitelis (sauf ceux uniquement Qualitelis) : le 2MHRC rédige une proposition de réponse sur papier ET la soumet au prof avant de la saisir sur le logiciel et bien sûr de l'envoyer
- Répondre aux clients ayant renvoyé l'enquête de satisfaction post séjour sur Qualitelis  
UNIQUEMENT si le témoignage en bas du questionnaire est négatif

### 7) ASSURER LE TRAVAIL DE FACTURATION & DE FIN DE SERVICE

- Lorsque tous les clients (ou presque tous) sont arrivés, lancer la facturation automatique sur Eole :
  - ◆ demander d'abord une simulation,
  - ◆ vérifier **la concordance avec chaque fiche de réservation du bac**
  - ◆ lorsque vous êtes sûr de l'exactitude de la facturation automatique, la lancer (mettre l'édition sur le bureau du professeur de réception pour l'équipe du lendemain matin)
- **Gérer les petits déjeuners du lendemain :**
  - ◆ **facturer sur Eole (pas en facturation automatique) les petits déjeuners à partir des fiches de commande dans la bannette pdej**
  - ◆ **compléter la feuille CONTROLE pdej à partir des fiches de commande dans la bannette pdej (NB ne pas oublier de compléter la colonne « nbre de pers » en face de toutes les # occupées même celles qui n'ont pas commandé de pdej => dans l'objectif notamment de pouvoir calculer le taux de captage du pdej)**
  - ◆ **photocopier les fiches de commande de la bannette pdej et les classer dans l'ordre des horaires de commande, puis les laisser dans le cahier de consignes prof réception (seront remis au prof des pdej le lendemain)**
- Préparer les départs pour le lendemain
  - ◆ éditer la liste des départs attendus (par n° de #)
  - ◆ sur le rack mettre des micas rouges sur les N° de # en départ
  - ◆ stocker la liste des départs devant le bac

➤ Compléter la feuille de travail des femmes de chambre

- ◆ **ATTENTION** les recouches ne sont faites QUE sur demande compléter la colonne « recouche » à partir de la feuille de travail de la veille ET de l'indication OUI en bas des fiches de réservations des arrivées du jour
- ◆ compléter la colonne « départs » avec le rack et/ou liste des départs sur Eole cf ci-dessus
- ◆ dans la colonne « observations », préciser des informations éventuelles telles que lit supplémentaire, délogement, chambre non faite du jour, chambre bloquée ou à vérifier ...
- ◆ compléter la colonne « arrivées » en consultant sur Eole la liste des arrivées du lendemain par N° de chambre
- ◆ à partir des informations notées sur le paperboard dans le bureau => répartir les chambres entre ONET, les agents et la classe d'élèves => feuille en 4 exemplaires surlignés de couleurs différentes (celui pour ONET => surligner QUE les lignes des # qui les concerne, celui pour la classe => idem, celui pour les agents => idem, celui pour la réception => recap avec les différentes couleurs).

➤ Demander les factures des transferts restaurant au caissier, les enregistrer sur Eole et classer les factures de restaurant dans le bac client au n° de # correspondant (**vérifier que les factures aient bien été signées par les clients**).

*Remarque* : préciser au caissier qu'il doit mettre sur le pique à la réception les factures des transferts restaurant qui n'auront pas été saisies par l'équipe du soir et la feuille récapitulative des transferts ; ceci afin que l'équipe du matin puisse les facturer.

**ATTENTION, le restaurant facture également la soirée étape. Enregistrer uniquement les suppléments.**

➤ **Avant de partir, contrôler le service :**

Imprimer sur Eole (depuis le menu « Résultats ») :

- ◆ le « Détail des ventes hôtel » du jour avec comme options “par service de facturation” et “détaillées”
- ◆ le “Détail des règlements” avec comme option « par mode de règlement » et le vérifier par rapport aux encaissements effectués (compter la caisse)
- ◆ le “Récapitulatif de la main courante”

Une fois chaque édition contrôlée, les laisser sur le bureau du professeur de réception pour le service du lendemain matin (avec l'édition de la facturation automatique)

➤ Préparer les enveloppes pour les éventuelles arrivées tardives **en apposant un post-it demandant au client de remplir la fiche de commande pdej et de la laisser sur le comptoir** Sur le rack mettre un mica jaune sur les N° de # correspondants aux arrivées tardives

➤ Noter les consignes éventuelles sur le cahier des consignes

➤ **Réception/sanitaires communs/hall** => désinfecter les claviers des ordinateurs et du TPE, les surfaces de travail, la tablette du comptoir, les combinés téléphoniques, les poignées de porte, les interrupteurs, les boutons de commande ascenseur (y compris à l'intérieur de la cabine), les rampes d'escaliers, les digicodes, les boutons de commande du photocopieur, le rack et ses micas, les plateaux des tables basses en verre, la robinetterie etc...

➤ A 22h imprimer le planning d'occupation et le stocker dans la chemise **SÉCURITÉ** et à 18h30 passer les consignes à l'agent de sécurité

➤ Mettre le standard téléphonique sur répondeur ainsi que le tel dans le bureau prof