

## L'ARRIVÉE DU CLIENT AVEC RÉSERVATION À L'HÔTEL DE GUYENNE

- ⇒ Le saluer 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 de paiement **n'a pas été débitée** (sauf VAD) et qu'il devra payer en partant (sauf HRS => paiement d'avance 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

**PRIVILÉGER LE CONTACT COMMERCIAL PLUTÔT QUE L'INFORMATIQUE DANS LA RELATION CLIENTÈLE**