

## LE DÉPART DU CLIENT À L'HÔTEL DE GUYENNE

- ⇒ Le saluer, l'appeler par son nom si possible
- ⇒ Lui demander son N° de #
- ⇒ Sortir du bac le dossier client : fiche de réservation ET les éventuelles factures de restaurant
- ⇒ Contrôler la facturation
- ⇒ Annoncer le détail de la facture à l'oral, si besoin éditer le relevé => **bien s'assurer de l'accord du client sur le détail de la facture avant d'aller plus loin sur Eole**
- ⇒ Faire les correctifs éventuels, dans ce cas créer un folio poubelle avec les annulations
- ⇒ Proposer d'envoyer la facture par email (vérifier adresse email) ou sinon imprimer la facture et la remettre au client + imprimer un exemplaire pour l'intendance
- ⇒ Procéder à l'encaissement en fonction du mode de règlement en privilégiant les paiements par carte
- ⇒ Lui demander s'il a passé un agréable séjour
- ⇒ S'assurer que le client a bien déposé sa clé dans la boîte à clés à désinfecter, proposer de l'aide aux bagages, ouvrir les portes, prendre congé

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

### UNE FOIS LE CLIENT PARTI :

- ⇒ Sur Eole, procéder à la saisie du mode de règlement
- ⇒ Trier en 3 tas :
  - 1<sup>er</sup> tas : la fiche de réservation
  - 2<sup>ème</sup> tas : la facture avec le ticket de CB agrafé ou le chèque attaché avec un trombone ou encore écrit « espèces »
  - 3<sup>ème</sup> tas : l'éventuel double de facture + l'éventuel relevé + l'éventuel transfert restaurant
- ⇒ Pointer sur la liste Eole des départs

Remarque: si le départ n'était pas prévu : prévenir les étages et mettre 1 mica rouge sur le rack

**ATTENTION : sur Eole NE PAS "faire partir" le client**