

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...
- 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 téléphonique et aux réservations hôtel + 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^{er} 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 ZEPHYR / EURESTO pour connaître les disponibilités

2) CONTROLLER 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) Zephyr

Méthode :

Se munir de la 1^{ère} 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 => 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) => s'assurer qu'elle a été gérée sinon le faire

- 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) Zephyr => 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 + serviettes papier noires + 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^{er} 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 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 => 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
 - ◆ 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 Zephyr 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 au salon Gounot
- 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**
- Prévenir que pour des raisons d'hygiène 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**

ATTENTION : s'il s'agit d'une arrivée sans réservation, bien penser à demander le pré paiement (ATTENTION, PAS DE CHÈQUE EN PRÉ PAIEMENT)

6) PRÉPARER LE LENDEMAIN

- Faire la mise en place des salons (St Emilion / Médoc) si réservés pour le lendemain
- Vérifier la mise en place du salon Gounot en salle de petit déjeuner (voir schéma de la carcasse), vérifier le sol (si besoin passer le balai trapèze + gaze imprégnée) et mettre en place l'ordinateur pour diffuser FranceInfo pendant le pdej
- Appeler les clients qui ont des réservations restaurant à J + 1 (sauf soirée étape)
- 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 aux 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 **MAIS UNIQUEMENT si le témoignage en bas du questionnaire est négatif**

7) FAIRE LE SERVICE DE LA COUVERTURE

- Lorsque les clients sont en train de dîner :
 - ◆ Se munir des noms des clients bénéficiant du service de la couverture
 - ◆ récupérer auprès du professeur les confiseries
 - ◆ à la lingerie au 1^{er} étage préparer un serviteur bleu avec 1 cale porte/1 microfibre bleue/ des sacs poubelle/des rouleaux de papier toilette
 - ◆ frapper avant d'entrer dans la chambre et s'annoncer
 - ◆ caler la porte
 - ◆ ouvrir le lit (en biais pour lit avec couverture + replier dessus de lit en 2 / droit pour lit avec couette)
 - ◆ poser sur l'ouverture du lit le mot de bonne nuit + télécommande + confiserie
 - ◆ vérifier la propreté de la salle de bains et nettoyer les sanitaires si nécessaire,
 - ◆ allumer une lampe de chevet (côté ouverture du lit)
 - ◆ fermer les stores
 - ◆ bien fermer la porte de la chambre en sortant

8) 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)
- Préparer la feuille récapitulative des pdj du lendemain

- ◆ compléter la colonne « nbre de personnes » en face de toutes les # occupées
- ◆ préciser les # bénéficiant d'un forfait (soirée étape, Creps) dans la colonne « forfait »
- ◆ surligner les # susceptibles de prendre le pdj ensemble (groupe, même société, ...)

➤ Préparer les départs pour le lendemain

- ◆ éditer la liste des départs attendus sur Eole (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 du lendemain

- ◆ compléter d'abord la colonne « départs » avec le rack et/ou liste des départs sur Eole cf. ci-dessus
- ◆ puis compléter la colonne « recouches » avec l'état d'occupation Eole (pour info quel que soit le nombre de nuits, on ne change pas les draps)
- ◆ 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 => répartir les chambres entre ONET et la classe d'élèves (privilégier les blancs pour la classe de CAP) => feuille en 3 exemplaires surlignés de couleurs différentes (celui pour ONET => surligner QUE les lignes des # qui les concerne, celui pour la classe => idem, celui pour la réception => recap avec les différentes couleurs).

➤ 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. 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 21h30 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