

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 => 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
 - ✓ 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 :**
 - ✓ **portail rue François Rabelais fermé 24/24 => appeler à l'interphone pour demander l'ouverture (pour sortir : déclenchement automatiquement en voiture, pour les piétons composer le code, communiqué par la réception, sur le boîtier avec clavier situé à droite sur un petit poteau 3m en amont du portail, attention le boîtier est orienté vers la rue)**
 - ✓ **porte d'entrée de l'hôtel : ouverte de 6h45 à 21h30, en dehors de ces horaires composer le code sur l'interphone à gauche de la porte d'entrée (noté au dos de la clef de chambre ainsi que le N° de tél de l'agent de sécurité) => préciser au client de garder sa clé lorsqu'il sort**
- ⇒ Expliquer comment se connecter au Wifi H GASCOGNE en montrant le dos de la clef de chambre (identifiant et mot de passe)
- ⇒ 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) et contrôlée
- ⇒ 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