

RÉSERVATIONS HÔTEL : PROCEDURE et RECOMMANDATIONS

1) CONSULTER les dates demandées sur le planning EOLE AVANT de donner votre accord

ATTENTION aux périodes de fermeture de l'hôtel : weekends, vacances scolaires, jours fériés

2) REMPLIR une fiche de réservation MANUSCRITE en écoutant /questionnant le client en suivant l'ordre des rubriques

ATTENTION à la proposition des différents tarifs  => commencer par demander si le client veut seulement la chambre OU BIEN la chambre et les repas => si repas proposer la soirée étape MAIS vérifier la disponibilité sur ZEPHYR => annoncer que la table d'hôte lui sera éventuellement proposée

ATTENTION à bien demander l'heure d'arrivée  => de + si soirée étape arrivée impérativement **avant 20h15**, **INFORMER de l'accès Rue François Rabelais ET de la nécessité d'appeler depuis l'interphone pour obtenir l'ouverture du portail** ; enfin si arrivée après 21h30 annoncer la présence de l'agent de sécurité

DEMANDER impérativement un N° de téléphone portable ET l'adresse mail du client  => le prévenir qu'un mail automatique avec les conditions de réservation va lui être envoyé auquel il DEVRA répondre

DANS LE CAS D'UNE PRISE EN CHARGE => remplir la rubrique PAIEMENT PAR UN TIERS  et demander/renseigner :

- l'adresse précise du payeur, N° de tél
- le détail des prestations prises en charge,
- vérifier auprès du professeur si l'on accepte ce tiers

=> **exiger une confirmation écrite par mail**

=> prévenir qu'après réception de cette confirmation, un contrat va lui être envoyé par mail auquel il DEVRA répondre

Cas de la VAD (vente à distance avec une carte de paiement) : demander l'envoi par mail du N° de la carte, date d'expiration et cryptogramme => ATTENTION souvent les Mastercard ne fonctionnent pas, demander une carte Visa ou American Express

3) REFORMULER au client l'essentiel de la réservation

4) Après avoir raccroché

=> SAISIR la réservation sur Eole et METTRE AU PROPRE + COMPLETER la fiche de réservation manuscrite (N° de # , N° résa Eole  etc...)

=> **BIEN VERIFIER LA SAISIE SUR EOLE** (attention à l'orthographe du nom, aux dates et à la fact auto) puis **ENVOYER via Eole le mail de confirmation automatique** (ne pas l'imprimer) => entourer OUI mail envoyé via Eole 

=> si soirée étape penser à faire la saisie également sur ZEPHYR pour chaque soir

=> NE PAS RANGER la fiche de réservation, la mettre dans la chemise « à vérifier » du professeur

Remarque : lorsqu'on recevra la réponse du client à notre mail automatique => l'imprimer et l'accrocher à la fiche de réservation manuscrite => entourer OUI réponse reçue au mail envoyé via Eole

5) En cas de modification et/ou annulation

=> NE RIEN EFFACER sur la fiche de réservation manuscrite, BARRER et noter les éléments nouveaux en respectant les couleurs :

- **vert pour une modification**
- **rouge pour une annulation**

=> NE PAS RANGER la fiche de réservation sans la faire vérifier au professeur

FICHE DE RESERVATION							
Hôtel de Guyenne, 15 rue François Rabelais, 33400 Talence Tél : 05 56 84 48 60 Fax : 05 56 84 48 61 Mail : hotel.de.guyenne@hotmail.fr						N° Eole : g	
Date d'arrivée : a			Date de départ :			Heure d'arrivée : c	
Nbre de # standard	Nbre de pers (entourer)	Type # standard (entourer)	1 nuit (entourer)	≥ 2 nuits (entourer)	Soirée étape Horaire et dispo sur Eole Restau	Autre	N° de #
	1	grand lit (2 lits)	52 €	47 €	68 €		f
	2	grand lit 2 lits	58 €	53 €	93 €		
Nbre de # supérieure : suite (#101) 70 € 1 ou 2 pers. chambre familiale (#201 ; #301) 70 € 1 ou 2 ou 3 ou 4 pers.							

Nom & prénom du CLIENT SÉJOURNANT :	Madame
N° de tél portable : ☒ d	
 Demander l'adresse mail du client :	Monsieur
ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre	
MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui ☒ h non	(entourer)
RÉPONSE REÇUE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non	

(entourer)

SI PAIEMENT PAR UN TIERS

Nom du PAYEUR :	Nom de la personne qui réserve :
N° de tél :	
Adresse mail :	Code débiteur/agence Eole :
Adresse postale COMPLÈTE :	
et le contenu de la prise en charge (<i>entourer</i>) : # # et pdj autre :	

 demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge

Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge

N° de tél : 

Adresse mail : Code débiteur/agence Eole :

Adresse postale COMPLÈTE :

et le contenu de la prise en charge (*entourer*) : # # et pdj autre :

 ***demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge***

Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge

Adresse postale COMPLÈTE :

et le contenu de la prise en charge (*entourer*) : # # et pdj autre :

 ***demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge***

Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge

 ***demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge***

Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge

OBSERVATIONS	DEMANDE QUALITELIS

Réservation prise par :	Le :	Heure :
Signature prof après saisie Eole :		

FICHE DE RESERVATION

Hôtel de Guyenne, 15 rue François Rabelais, 33400 Talence
Tél : 05 56 84 48 60 Fax : 05 56 84 48 61 Mail : hotel.de.guyenne@hotmail.fr

N° Eole : 33145

Date d'arrivée : 14/10

Date de départ : 4/10

Heure d'arrivée : 19h

Nbre de # standard	Nbre de pers (entourer)	Type # standard (entourer)	1 nuit (entourer)	≥ 2 nuits (entourer)	Soirée étape ⚠ Horaire et dispo sur Eole Restau	Autre	N° de #
1 #	1	grand lit (2 lits)	52 €	47 €	68 €		105
	2	grand lit 2 lits	58 €	53 €	93 €		

Nbre de # supérieure : suite (#101) 70 € 1 ou 2 pers.

chambre familiale (#201 ; #301) 70 € 1 ou 2 ou 3 ou 4 pers.

Nom & prénom du CLIENT SÉJOURNANT : CANTET Fabrice

Madame

N° de tél portable : 06 7 2 3 5 4 8 5 1

⚠ Demander l'adresse mail du client : f.cantet@orange.fr

ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre

MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non

RÉPONSE REÇUE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non

Monsieur

(entourer)

SI PAIEMENT PAR UN TIERS

Nom du PAYEUR :

Nom de la personne qui réserve :

N° de tél :

Adresse mail :

Code débiteur/agence Eole :

Adresse postale COMPLÈTE :

et le contenu de la prise en charge (entourer) : # # et pdj autre :

⚠ demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge

Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge

OBSERVATIONS

DEMANDE QUALITELIS

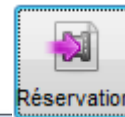
Réservation prise par : Marie

Le : 22/9

Heure :

Signature prof après saisie Eole : 

Sur Eole ouvrir une nouvelle fiche de réservation en cliquant sur



Fiche de Réservation. N° Provisoire : 34

Séjour Du Lundi 08/01/2018 - 1 Nuit(s) - Au Mardi 09/01/2018 • Individuel • Groupe

Client Civ. : - N° Client : Historique Client ☐ VIP ☐ Pas de Sms
 NOM - Prénom : Adresse : Tél :
 CP / Ville : - Pays :
 E-Mail : Natio : France
 Commentaire Client :

Réservation
 Type Réservation : Résa par Téléphone
 Statut Réservation : Non Garantie

Segmentation Client
 Type Client : INDIVIDUEL
 Sous-Type : AFFAIRES

Carte Bancaire
 N° Carte :
 Expire le : Crypto : ☒

Arrhes
 Date Montant

Chambres Prévisionnel Couverts : Rien

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
						0	0	0			0

Période du 08/01/2018 Au 09/01/2018

001	002	101	102	104
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS	APPARTEMENT GRANI	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS
107	108	109	201	203
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT LYCEE	DEUX LITS RUE	GRAND LIT BOIS
204	205	208	209	301
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT LYCEE	DEUX LITS RUE

Commentaire Séjour

Date de Retrocession : 08/01/2018 Heure Arrivée : 19:00 N° Voucher :

Total : 0.00€

Détail Ajouter

Aide (F1) Fiche Résa Arrivée (F8) Annuler (Esc) OK (F9)

Fiche de Réservation. N° Provisoire : 34

Séjour Du Lundi 08/01/2018 - 1 Nuit(s) - Au Mardi 09/01/2018 • Individuel • Groupe

Client Civ. : - N° Client : Historique Client ☐ VIP ☐ Pas de Sms
 NOM - Prénom : Adresse : Tél :
 CP / Ville : - Pays :
 E-Mail : Natio : France
 Commentaire Client :

Réservation
 Type Réservation : Résa par Téléphone
 Statut Réservation : Non Garantie

Segmentation Client
 Type Client : INDIVIDUEL
 Sous-Type : AFFAIRES

Carte Bancaire
 N° Carte :
 Expire le : Crypto : ☒

Arrhes
 Date Montant

Chambres Prévisionnel Couverts : Rien

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
						0	0	0			0

Période du 08/01/2018 Au 09/01/2018

001	002	101	102	104
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS	APPARTEMENT GRANI	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS
107	108	109	201	203
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT LYCEE	DEUX LITS RUE	GRAND LIT BOIS
204	205	208	209	301
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT LYCEE	DEUX LITS RUE

Commentaire Séjour

Date de Retrocession : 08/01/2018 Heure Arrivée : 19:00 N° Voucher :

Total : 0.00€

Détail Ajouter

Aide (F1) Fiche Résa Arrivée (F8) Annuler (Esc) OK (F9)

Remplir la zone NOM-Prénom :

NOM - Prénom : BA|

Saisir les premières lettres du nom en majuscules puis toujours ouvrir le cardex pour vérifier si le client n'est pas déjà venu, si oui double cliquer et reprendre les informations existantes

The screenshot shows a client profile for BALISTO Claude with contact information. A modal window titled 'Infos à reprendre pour ce séjour' is open, displaying reservation details for a stay from 09/01/2018 to 11/01/2018 in room 108. The modal includes fields for Type Client (INDIVIDUEL), Sous-Type Client (AFFAIRES), Code Société, Nom Société, and Contrat, with checkboxes to select which information to reuse. Buttons for 'Toutes', 'Aucunes', 'Annuler', and 'OK' are at the bottom.

Renseigner le type, statut et segmentation :

This panel shows the reservation details: Type Réservation (Résa par Téléphone), Statut Réservation (Garantie CB), and Segmentation Client (Type Client: INDIVIDUEL, Sous-Type: AFFAIRES).

Affecter un N° de chambre :

Cliquer sur la clé (parfois déjà sélectionné)

Chambres										
Prévisionnel Couverts : Rien										
Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog Folio
						0	0	0		0
Période du 10/01/2018 Au 11/01/2018										
001	002	101	109	206						
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS	APPARTEMENT GRANI	GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT BOIS						
207	209	302	303	307						
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS						
308	309									
GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT LYCEE									

=> s'affichent ici tous les N° de # disponibles aux dates de la réservation
=> double cliquer sur le N° souhaité
=> la ligne va se remplir automatiquement (reste à ajuster si besoin le nombre de personnes)

Remarque 1 : pour supprimer 1 ligne utiliser la touche « suppr » du clavier

Remarque 2 : cet onglet est déjà rempli si on ouvre la fiche de résa en double cliquant sur 1 case du planning (bataille navale)

Remplir la facturation automatique :

Onglet facturation automatique = **prévoir la base de facturation à reproduire chaque jour** = ce que l'on est **sûr** que le client consommera tous les jours (la chambre, la soirée étape... parfois le lit sup..)
ATTENTION : il ne s'agit pas encore de facturation réelle mais d'une simple prévision tarifaire que l'on utilisera lors du séjour du client

☐ Ne pas Tenir compte des Prix par période **Package :** Régénérer Vider Facturation

Du	Au	Qté	Code	Libellé	Prix Uni.	Remise	Comm.	Off	Total	Folio
10/01/2018	11/01/2018	1,00	11	CHAMBRE INDIVIDUELLE	52,00 €	0,00%	0,00%	N	52,00 €	0

Simulation - Devis Detail Jour par Jour **52,00 €**

En faisant « entrée » les dates d'arrivée et de départ se renseignent

Saisir le nombre de chambre à facturer par nuit (le plus fréquent 1)

Saisir 1 pour faire apparaître la liste des codes des prestations

Remplir les éventuels commentaires :

Fiche de Réservation. N° Provisoire : 34

Séjour Du Lundi 08/01/2018 - 1 Nuit(s) - Au Mardi 09/01/2018 Individuel • Groupe

Client Civ. : Mme N° Client : 33 Historique Client VIP Pas de Sms
 NOM - Prénom : DACRON Elodie Pas de Sondage
 Adresse : Tél :
 CP / Ville : Port :
 E-Mail : Pays :
 Natio : France

Commentaire Client : Veut une chambre loin de l'ascenseur sur le bois

Chambres Prévisionnel Couverts : Rien

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
08/01/2018	09/01/2018	102	1	GRAND LIT BOIS		1	0	0			0

Période du 08/01/2018 - Au 09/01/2018

001	002	101	104	107
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS	APPARTEMENT GRAN	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS
108	109	201	203	204
GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT LYCEE	DEUX LITS RUE	GRAND LIT BOIS	GRAND LIT BOIS
205	208	209	301	302
GRAND LIT BOIS	GRAND LIT LYCEE	GRAND LIT LYCEE	DEUX LITS RUE	GRAND LIT BOIS

Commentaire Séjour Ok email reçu

Date de Rérocession : 08/01/2018 Heure Arrivée : 19:00 N° Voucher :
 Aide (F1) Fiche Résa Arrivée (F8) Annuler (Esc) **OK (F9)**

Réservation Type Réservation : Résa par Téléphone Statut Réservation : Garantie Email

Segmentation Client Type Client : INDIVIDUEL Sous-Type : AFFAIRES

Carte Bancaire N° Carte : Expire le : Crypto :

Arrhes Date Montant

Total : 0,00 € Détail Ajouter

s'enregistrera dans le Cardex

ne concerne que cette réservation

ET enregistrer !

Envoi du mail de confirmation de réservation via EOLE (simple confirmation de réservation / contrat de prise en charge)

S'assurer que
l'adresse mail soit
bien complétée

Client Civ.: Mme N° Client : 21750 Historique Client ☐ VIP ☐ Pas de Sms ☐ Pas de Sondage

NOM - Prénom : DEFAYE Anne Marie / CFAI**

Adresse : Tél :
 Port :
 Pays :
 Natio :

CP / Ville :
 E-Mail :
 Commentaire Client :

Chambres Prévisionnel Couverts : Rien

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
27/09/2018	28/09/2018	309	1	GRAND LIT LYCEE		1	0	0			0

Période du 27/09/2018 Au 28/09/2018

201 DEUX LITS RUE

Commentaire Séjour : pec ch et pdej

Date de Retrocession : 27/09/2018 Heure Arrivée : 19:00 N° Voucher :

Arrhes

Date	Montant

Total : 0,00€

Aide (F) Fiche Résa Convertir en Réservation Groupe (Ctrl+G) Arrivée (F8) Annuler (Esc) OK (F9)

3/ Envoyer le mail

Contenu : Hôtel de Guyenne

Objet : Confirmation réservation N° 30852 - Mme DEFAYE Anne Marie / CFAI** (N° 21750)

Attaché : Confirmation de réservation, Contrat de prise en charge

1/ Sélectionner le bon modèle en double cliquant :

- simple confirmation de résa
- contrat de prise en charge

2/ Lire la confirmation et vérifier/préciser/ modifier les éléments « à renseigner »

33405 TALENCE

Talence, le mercredi 19 septembre 2018

Suite à votre demande, nous vous remercions de votre intérêt pour notre établissement et nous avons le plaisir de vous confirmer la réservation suivante :

Chambre réservée au nom de :	Mme DEFAYE Anne Marie / CFAI** CFAI Poitou Charentes
Date d'arrivée:	jeudi 27 septembre 2018
Date de départ :	vendredi 28 septembre 2018 - 1 nuit
Catégorie de chambre :	1 GRAND LIT LYCEE du 27/09/2018 au 28/09/2018 pour 1 adulte(s) - 1
Référence N° :	30852

Cas d'une réservation prise en charge par un tiers :

FICHE DE RESERVATION							
Hôtel de Guyenne, 15 rue François Rabelais, 33400 Talence Tél : 05 56 84 48 60 Fax : 05 56 84 48 61 Mail : hotel.de.guyenne@hotmail.fr						N° Eole : 33268	
Date d'arrivée : 8/10		Date de départ : 9/10		Heure d'arrivée : 2h			
Nbre de # standard	Nbre de pers (entourer)	Type # standard (entourer)	1 nuit (entourer)	≥ 2 nuits (entourer)	Soirée étape ⚠ Horaire et dispo sur Eole Restau	Autre	N° de #
1 #	(1)	grand lit (2 lits)	(52 €)	47 €	68 €		302
	2	grand lit 2 lits	58 €	53 €	93 €		
Nbre de # supérieure : suite (#101) 70 € 1 ou 2 pers. chambre familiale (#201 ; #301) 70 € 1 ou 2 ou 3 ou 4 pers.							
Nom & prénom du CLIENT SÉJOURNANT : SANTON Julie N° de tél portable : ⚠ Demander l'adresse mail du client : ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non RÉPONSE REÇUE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non							(Madame) Monsieur (entourer)
SI PAIEMENT PAR UN TIERS							
Nom du PAYEUR : EDF N° de tél : 01 43 29 50 00 Adresse mail : contact@edf.fr Adresse postale COMPLÈTE : 9 rue Jean Bérliet 92600 CACHAN				Nom de la personne qui réserve : Karim PAGES Code débiteur/agence Eole : 3			
et le contenu de la prise en charge (entourer) : # (# et pdj) autre :							
⚠ demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge							
OBSERVATIONS				DEMANDE QUALITELIS			
Réservation prise par : Kevin PAGES Le : 15/9				Signature prof après saisie Eole : DUBANCHER			

Remplir les 2 zones Agence / Débiteur dans l'onglet



Fiche de Réservation, N° Provisoire : 34

Séjour Du Lundi 08/01/2018 1 Nuit(s) Au Mardi 09/01/2018 Individuel Groupe

Client Civ : - Nom - Prénom :

Agence Code : 3 Nom : E.D.F.

Débiteur Code : 3 Nom : E.D.F.

Débiteur Associé à l'Agence

Facturée : ☒ à l'Agence ☐ au Client

Prévisionnel Couverts Rien

	Jan 08	Mar 09	Mer 10	Jeu 11	Ven 12	Sam 13	Dim 14	Lun 15	Mar 16	Mer 17	Jeu 18	Ven 19	Sam 20
Petit-Déjeuner Adulte													
Petit-Déjeuner Enfant													
Petit-Déjeuner Bébé													
Repas Midi Adulte													
Repas Midi Enfant													
Repas Midi Bébé													
Repas Soir Adulte													
Repas Soir Enfant													
Repas Soir Bébé													

Infos Client Supplémentaires

Fax : N° Bureau : Dt Naissance : / / N° Comptable : Carte Identité : Passeport : Carte Séjour : TVA Int-Comm : 2ème Adresse Mail : Adresse MSN : Adresse Skype : Statut : Interdire les Transferts Restaurant

Aide (F1) Fiche Résa Arrivée (F8) Annuler (Esc) OK (F9)

Le mot Agence est limitatif => à remplir dans le cas où le séjour est pris en charge en partie ou en totalité par un intermédiaire (société, agence de voyages, administration....)

Commencer par remplir la zone Agence

Agence Code : 3 Nom : E.D.F.

Allotements

=> soit intermédiaire déjà existant : ouvrir et le sélectionner dans la liste

Liste des Agences et Sociétés

Code	Nom	CP	Ville	Contrat	Débiteur
1	MOYNET Sté	31000	TOULOUSE		
2	NINTENDO Société	75017	PARIS		
3	E.D.F.	92600	CACHAN		

=> soit il faut l'ajouter => page accueil de Eole menu Agence

Paramétrage Réservation Facturation Débiteur **Agences/Sociétés** Résultats Entretien Clients Outils Aide

Saisir 1 code disponible (voir le dernier utilisé) + renseigner l'adresse dans onglet « Coordonnées » Terminer par Enregistrer

Ajouter

Général Coordonnées Contrats

Code : 5

Nom : EXPEDIA Agence

Débiteur Associé :

☐ Gestion des Pro-Forma ☐ Masquer

Enregistrer Annuler

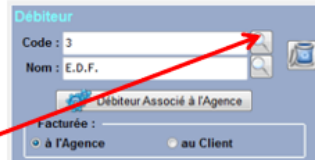
Confirmation

Voulez vous créer un Compte Débiteur Associé à cette Agence ou Société ?

Oui Non

Répondre « Oui »

Puis remplir la zone Débiteur



=> Ouvrir  et cliquer sur le même code que le code Agence

Remarque 1 : dès qu'un code a été sélectionné, « Facturée à l'Agence » se coche automatiquement

Remarque 2 : code Agence et code Débiteur portent le même numéro mais n'ont pas le même rôle => le code Agence associe le tiers à la réservation ET le code débiteur associe le tiers à la facturation