

1) PRISE DE SERVICE

- Faire le point avec l'agent de sécurité : arrivées tardives ; départs matinaux : restitution des clés dans boîte clés clients ; restitution trousseau clés agent de sécurité dans boîte clés bureau prof
- Enlever le renvoi du standard téléphonique sur le tel de l'agent de sécurité (sauf le lundi enlever le répondeur et lire les éventuels messages)
- Consulter le cahier des consignes
- Consulter le planning des salons et vérifier les mises en place
- Faire attention aux réveils.
- **Contrôler :**
 - ◆ Les éditions de facturation laissées par l'équipe de la veille (avec le bac) :
 1. facturation automatique
 2. facturation des transferts restaurant effectuée par le caissier du RA la veille au soir (contrôler à partir des factures des repas dans le bac des clients présents) Attention : pour les clients en soirée étape, uniquement les suppléments doivent avoir été facturés sur Eole (en profiter pour faire la vérification pour la totalité du séjour)
 - ◆ L'édition de chiffre d'affaires laissée par l'équipe de la veille : « Ventes hôtel par services de facturation et "détaillées" => concordance avec les contrôles précédents
 - ◆ L'édition des « Règlements » laissée par l'équipe de la veille => concordance avec les encaissements réalisés et le montant dans le coffret caisse (fonds de caisse = 150€)
 - ◆ L'édition du « Récap main courante » laissée par l'équipe de la veille => écart à 0
- **Enregistrer/facturer :**
 - ◆ Faire arriver les arrivées tardives et les facturer sur Eole
De plus vérifier si les arrivées tardives sont bien notées sur feuille de travail des femmes de chambre et sur la fiche récapitulative des petits déjeuners
En cas de doute, vérifier les clés de chambre (clé dans sa case = no show)
- **Contrôler et si besoin compléter la feuille de travail des femmes de chambre** préparée par l'équipe du soir.
 - ◆ Vérifier répartition éventuelle entre la société de sous traitance et la/les classe(s) d'élèves => feuille en 3 exemplaires surlignés de couleurs différentes (celui pour la société => surligner QUE les lignes des # qui les concerne, celui pour la/les classe(s) => idem, celui pour la réception => recap avec les différentes couleurs).
- **Contrôler et si besoin compléter la feuille récapitulative des pdej** préparée par l'équipe du soir, en faire une copie et la remettre au prof aux pdej (en cas de Early breakfast mettre à disposition un élève de réception pour aider)
- Détacher le ticket de télécollecte du TPE, contrôler que son montant soit identique à celui de la feuille de caisse de la veille (attention restaurant compris) et l'agrafer (peut être fait plus tard dans la journée)
- Vérifier les départs du jour :
 - ◆ **Prendre la liste des départs Eole (imprimée par l'équipe du soir) et la comparer avec les dossiers clients présents dans le bac (relire chaque fiche de réservation pour contrôler la date de départ, la facturation sur Eole et prendre connaissance des éventuels débiteurs)**
- Facturer et encaisser les salons (peut être fait au cours de la matinée) :
 - ◆ s'il s'agit d'une simple location de salon sans restauration, créer un compte facturable et enregistrer les diverses prestations consommées (code 590 = pause ; codes 61, 67 = location salon jour ou ½ jour).

- ♦ s'il s'agit d'une journée d'étude, créer un compte facturable, enregistrer les diverses prestations consommées (code 590 = pause ; codes 69 et 70 = location salon journée étude ou ½ journée étude **attention ces prestations sont exprimées par personne !**)
Remarque : si pas de chambre, c'est le Restaurant qui facture directement sur Zéphyr).

- Consulter et traiter les réponses aux mails « pendant séjour » sur Qualitelis :
 - ♦ en cas d'insatisfaction pour un départ du jour, informer les élèves qui font les départs
 - ♦ pour les autres, répondre et gérer l'insatisfaction dès que possible

- **A 9h imprimer le planning d'occupation et le stocker dans la chemise SÉCURITÉ**

2) LES DÉPARTS CLIENTS

L'ENSEMBLE DES TACHES D'UN DÉPART DOIT ÊTRE TOTALEMENT EFFECTUÉ PAR UN SEUL RÉCEPTIONNISTE

- 1/ Saluer le client, l'appeler par son nom si possible
- 2/ Lui demander son N° de chambre
- 3/ Sortir du bac le dossier client : fiche de réservation ET les éventuelles factures de restaurant
- 4/ Contrôler la facturation + **facturer le petit déjeuner du matin en départ si consommé (demander au client)**
- 5/ 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**
- 6/ Faire les correctifs éventuels, dans ce cas créer un folio poubelle avec les annulations
- 7/ 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
- 8/ Procéder à l'encaissement en fonction du mode de règlement (cf. ci-dessous) en privilégiant les paiements par carte
- 9/ Lui demander s'il a passé un agréable séjour
- 10/ S'assurer que le client a bien déposé sa clé dans la boîte clés clients, prendre congé

UNE FOIS LE CLIENT PARTI :

- 11/ Sur Eole, procéder à la saisie du mode de règlement
- 12/ Trier en 3 tas :
 - 1^{er} tas : la fiche de réservation
 - 2^{ème} tas : la facture avec le ticket de CB agrafé ou le chèque attaché avec un trombone ou encore noté « espèces »
 - 3^{ème} tas : l'éventuel relevé + l'éventuel transfert restaurant
- 13/ Pointer sur la liste Eole des départs

Remarque : si le départ n'était pas prévu : prévenir les étages

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

Rappel : vérifications pour chaque mode de règlement accepté à l'hôtel de Guvenne

Espèces :

- ♦ Contrôler la somme donnée par le client et rendre la monnaie avant de ranger les billets dans le coffret caisse

Chèques :

- ♦ Vérifier le montant = facture
- ♦ Demander une pièce d'identité. Noter le n°, la date et le lieu d'émission du document au dos du chèque
- ♦ Vérifier l'identité et la signature du client avec la pièce d'identité
- ♦ Rajouter l'ordre (Régisseur des recettes Lycée de Gascogne) à l'aide du tampon encreur et accrocher le chèque (avec un trombone !) à l'exemplaire de la facture pour l'intendance.

Cartes de paiement :

- ◆ Utiliser le TPE (appuyer sur la touche verte s'il est en veille)
- ◆ Taper le montant avec deux zéros (pour les centimes) et valider (touche verte)
- ◆ Laisser le client manipuler :
 - soit avec son smartphone (NFC)
 - soit avec sa carte (sans contact + car > à 50€) sans insérer sa carte mais en faisant son code
 - soit avec sa carte en l'insérant dans la fente située en bas et en faisant son code
- ◆ Valider (touche verte)
- ◆ Un 1^{er} ticket sort => c'est le ticket commerçant, l'agrafer à la facture pour l'intendance
- ◆ Demander au client s'il veut son ticket. Si oui, valider avec la touche verte, Si non touche rouge.

Débiteurs : cf. procédure dans classeur Procédures à la réception

3) FERMETURE DU PETIT DEJEUNER

- Facturation des petits déjeuners sur Eole après le retour de la fiche récapitulative des Pdej
 - ◆ des clients en départ pas encore partis
 - ◆ des clients en recouche
- Vérification du retour du trousseau de clefs Pdej
- Récupération du cake pour le lendemain à la pâtisserie du Lycée, le mettre à décongeler dans un frigo de l'office Pdej
- Récupération de la fontaine à eau et MEP à la réception (sur plateau inox sur partie accessible du comptoir de réception, avec gobelets). Vérifier et ajuster quantité d'eau, des ingrédients, des glaçons.

4) MISE EN PLACE DES ARRIVÉES

- Désinfecter les clés des chambres de la boîte clés et les ranger dans les casiers des clés
- Si cela n'a pas été fait par l'équipe du soir, classer les fiches de réservation des clients en arrivée dans la chemise "clients attendus", accrocher devant cette chemise la liste des arrivées imprimée (par ordre alphabétique) sur Eole ainsi que la liste des arrivées Booking (depuis l'extranet Booking) et la liste des arrivées sur Reservit Manager, les pointer
- Vérifier chaque réservation (correspondance entre résa manuscrite, résa Eole, mail...) => ATTENTION à la segmentation, à la facturation automatique, aux soirées étapes (vérifier sur Zephyr)
- Vérifier avec Qualitelis que les demandes « pré séjour » des clients en arrivée du jour soient bien respectées

5) TRAVAUX DE CLOTURE

ATTENTION VERIFIER QUE LES ORDINATEURS SOIENT SUR LE BUREAU WINDOWS

ATTENTION, LA RÉSERVATION EN LIGNE (ORDINATEUR COMPTOIR EN FACE DU SALON GOUNOT) DOIT ÊTRE DÉSACTIVÉE ET FERMÉE

ATTENTION, AVERTIR LE PROF DE RESTAURANT QUE VOUS FAITES LA CLÔTURE ET VÉRIFIER QUE L'ORDINATEUR DE LA CAISSE RESTAURANT SOIT SUR LE BUREAU WINDOWS

➤ **Sur Eole, depuis l'onglet "Résultats", imprimer les éditions de contrôle suivantes :**

- ◆ « Détail des ventes hôtel » avec comme options "par service de facturation" et "détaillées"
- ◆ « Détail des règlements » par mode de règlement avec comme option "détail des transferts débiteurs" et « détail des factures »
- ◆ « Suivi clients » avec toutes les options par défaut : clients présents + non présents + débiteurs
.Attention, 2 éditions différentes
- ◆ « Récapitulatif de la main courante » => faire un aperçu écran et vérifier que l'écart = 0

➤ **Effectuer les contrôles suivants pour le jour J :**

- **Chiffre d'affaires chambres**

- ◆ avec la (ou les) facturation(s) automatique(s) mais déjà fait lors de la prise de poste
~ *Le total général et le nombre de chambres doivent être identiques.*

- **Chiffre d'affaires petits déjeuners**

- ◆ avec la feuille récapitulative PDJ => totaliser
- ◆ vérifier avec Eole
~ *Le total général et le nombre de petits déjeuners doivent être identiques.*

- **Chiffre d'affaires restaurant**

- ◆ déjà fait lors de la prise de poste

- **Chiffres d'affaires salons**

- ◆ avec la fiche de réservation Séminaires
- ◆ vérifier avec Eole
~ *Le total général doit être identique.*

- **Les encaissements :**

- ◆ Ranger les factures selon l'ordre dans lequel elles apparaissent sur le « Détail des règlements » Eole
- ◆ Vérifier les totaux pour les chèques et cartes (imprimer 1 ticket de consultation sur le TPE et l'agrafer au « Détail des règlements » Eole)
- ◆ Vérifier le total des espèces : sortir les espèces du jour du coffret caisse et les mettre dans une pochette bleue Secur, puis compter le montant qu'il reste. **IL NE DOIT RESTER QUE le fond de caisse soit 150 €**

- **Le « Suivi clients » :** il faut que

- ◆ les clients présents soient uniquement les clients en recouche avec un solde (positif ou négatif)
- ◆ le total "clients non présents" de Eole = éventuel montant des arrhes
- ◆ le total "débiteurs" de Eole = fichier Excel débiteurs => à mettre à jour si besoin

➤ **Lancer la sauvegarde :**

- ◆ insérer la clé USB correspondant au jour (pair/impair)
- ◆ cliquer sur l'icône « Eole sauve »
- ◆ cliquer sur démarrer

➤ **Effectuer la clôture de journée :**

- ◆ Sur Eole, depuis l'onglet "Résultats", cliquer sur "Clôture de fin de journée", puis sur "Démarrer".
- ◆ Les éditions paramétrées vont s'imprimer dont la feuille de situation.
- ◆ Attendre la fin des impressions et répondre à nouveau "Démarrer".
- ◆ Terminer par "Fermer" => le changement de date s'est opéré

ATTENTION sur Eole il reste à **"faire partir" les clients**
Depuis l'onglet « Arrivées/départs »
Mettre les départs à l'écran => Clic droit sur chaque ligne=> Faire partir

➤ **Rédiger la feuille de situation manuscrite :**

- ◆ Remplir toujours la feuille de situation en commençant par les ventes du jour :
 - ✓ hébergement : d'après la Facturation automatique
 - ✓ pdej : d'après la feuille récapitulative PDJ
 - ✓ restaurant : sachant qu'il s'agit du CA global (y compris les clients qui ne sont pas à l'hôtel) le prof de réception communique ce chiffre
- ◆ Faire le total (pour le jour) et comparer avec les ventes du jour sur la clôture Eole
- ◆ Se munir de la feuille de situation de la veille.
- ◆ Faire les cumuls pour le mois (en quantité et en valeur).
- ◆ Faire toujours un contrôle HORIZONTAL et VERTICAL.
- ◆ Comparer les cumuls mensuels avec la clôture Eole
- ◆ Calculer le taux d'occupation, l'indice de fréquentation, le prix moyen etc....

➤ **Remplir le chiffre d'affaires du jour sur le tableur Excel**

➤ **Amener la caisse à l'intendance :**

- ◆ le « Détail des règlements » Eole par mode de règlements
- ◆ 1 exemplaire de chaque facture client (pas le relevé) dans l'ordre dans lequel elles apparaissent sur le Détail des règlements Eole avec chèque tromboné, ticket CB agrafé
- ◆ si espèces => dans enveloppe bleue Secur
- ◆ en cas d'offert => agraffer la justification d'offert à la facture concernée

➤ **Classer les documents dans :**

- | | |
|---|--|
| ◆ classeur « Clôture de fin de journée » | ◆ classeur par ordre alphabétique pour les factures soldées en Débiteurs |
| ◆ classeur « Factures » pour les relevés de factures et/ou les factures de restaurant | ◆ chemise « Fiche étranger » dans chemise armoire réception |
| ◆ classeur « Petits Déjeuners » | ◆ plusieurs classeurs par ordre alphabétique pour les fiches de réservation des clients partis |
| ◆ classeur « Feuille de caisse » | |

6) PENSER À

- Répondre aux mails (et cela tout au long du service)
- Traiter (répondre et gérer) les demandes des « pré-séjour » sur Qualitelis
NB bien penser à annoter la fiche de réservation manuscrite ou en ligne

7) FAIRE LE POINT SUR LE NETTOYAGE DES CHAMBRES

- au départ des classes
 - ◆ récupérer feuille de travail ET archiver dans classeur « Feuilles de travail femme de chambre »
 - ◆ récupérer le gastro de mugs sales et les laver, les stocker dans placard « plateaux courtoisie »
 - ◆ mettre l'état des chambres faites à blanc en PROPRE (vert) sur Eole
- au départ de la société de sous traitance IDEM départ des classes +
 - ◆ récupérer feuille de travail ET archiver dans classeur Société sous traitance
 - ◆ remplir le contrôle de facturation de la Société (fichier Excell) et enregistrer
- amener le sac poubelle de la société de sous traitance au local poubelle + amener tout le linge sale à la lingerie du lycée et éventuellement récupérer le chariot de linge propre puis ranger le linge propre dans les armoires de l'office du 1er)