

PROCÉDURES DE TRAVAIL EN HÉBERGEMENT

Réception & Étages

Rémy BERTHOMIEU

CLASSES DE BTS MHR

Sommaire

Les procédures 3

Procédures de réception 5

- Exemple de Mise en place de la réception au début de la journée 5
- Prise de réservation individuel loisirs 7
- Prise de réservation client individuel corporate 8
- Prise de réservation client individuel – Agence de Voyages - OTA 9
- Prise de réservation Groupe 11
- Prise de message 12
- Arrivée d'un client individuel – Loisir 14
- Arrivée d'un client individuel - Corporate 15
- Arrivée d'un client VIP 16
- Arrivée Client Individuel – Agence ou OTA 19
- Arrivée Walk-in 20
- Arrivée d'un groupe 21
- Départ d'un client individuel - Loisirs 23
- Départ d'un client VIP 24
- Départ d'un client individuel - Corporate 25
- Départ d'un client individuel – Agence ou OTA 26
- Départ d'un groupe 27
- Gestion des no-shows 28
- Délogement d'un client 30
- Débiteurs divers 31
- Règlement par devises 37
- Procédure de dépôt au coffre 39
- Procédure de contrôle de caisse par shift 40
- Procédure Clôture de fin de journée 42

Procédures d'étages 44

- Préparation du chariot de la femme de chambre 44
- Nettoyage d'une chambre à blanc 45
- Procédure d'un lit à Blanc 47
- Nettoyage d'une chambre en recouche 48
- Réalisation du service de la couverture 49
- Objets trouvés 51
- Contrôle de chambre 53

Les procédures

D'une manière générale, la mise en place de procédures sont utiles :

- lorsque les compétences d'une personne ne lui permettent pas de réaliser une tâche en toute autonomie.
- en permettant de s'assurer d'une exécution identique à la précédente, pour un résultat constant. Un point important en hôtellerie où les femmes et les hommes sont les producteurs des services.

Les procédures sont pertinentes lorsque :

- les enjeux sont conséquents (l'erreur n'est pas permise pour des questions de coût ou de sécurité),
- un collaborateur est remplacé ponctuellement ou définitivement (les procédures servent de document de formation)
- une tâche précise est exécutée rarement (par exemple 1 fois par an ou en cas d'incident)
- une action est complexe
- l'entreprise souhaite standardiser une pratique (pouvant être conduite de différentes façons)
- les mêmes questions reviennent régulièrement

Avant de passer à la phase concrète de rédaction, vous devez réaliser un travail préparatoire pour collecter toutes les informations nécessaires pour la rédaction de votre document.
Cette étape facilite la rédaction à venir et fait gagner du temps grâce à une meilleure organisation.
Préparation : lister les activités à mener
Utiliser des verbes d'action pour décrire les tâches
Par exemple : accueillir un client, effectuer une opération de change, etc.
Ensuite pour chaque activité, faire l'inventaire des tâches principales.

Fort de ces informations il est plus aisé de passer à la phase de rédaction à proprement parler. Il ne reste plus qu'à ordonner les actions à réaliser.
Une fois ce travail réalisé, vous pourrez rédiger votre procédure en vous aidant du modèle proposé.
Il est impératif de donner suffisamment de détails, mais pas trop pour ne pas rendre le document complexe et... décourageant.
Une procédure bien construite est une source de motivation pour celui qui va l'utiliser.

La fiche de procédure doit répondre à la méthode QQOCQP
(Qui ? Quoi ? Où ? Comment ? Quand ? Pourquoi ?)

Exemple de trame de procédure :

Nom de la procédure

Numéro de la procédure et de la version

Département concerné :
Service concerné :
Poste concerné :

Rédacteur de la procédure :
Date :

Étapes	Description de la démarche / méthode / commentaires	Moyens / Outils / Supports utilisés

Date :
Signature du rédacteur

Date :
Signature du Responsable

Procédures de réception

Exemple de Mise en place de la réception au début de la journée

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
Prendre note des éventuelles observations formulées	Se familiariser avec les commentaires antérieurs	Livre de consignes
Actualiser le cahier de réservations quotidiennes.	À partir de la liste des arrivées et des départs établie par le service des réservations, indiquer sur le cahier de réservation du jour : - les arrivées attendues - les départs prévus - les clients qui restent - les chambres hors service	Liste des mouvements Fiche de réservation
Transmettre les instructions pertinentes au responsable des étages	Compléter le cahier de réservations en indiquant les départs et les changements de chambre de la journée. Le ranger à la réception.	
Sortir les dossiers des clients attendus.	À partir des instructions transmises par le réceptionniste et du premier rapport du service maintenance : - Reporter sur la fiche de réservations quotidienne en ajoutant les observations suivantes : - Chambres prioritaires - Chambres VIP - Lui demander les instructions particulières : chambres hors service, chambre à ne pas louer (pour faciliter le travail des femmes de chambre) et les chambres à réserver pour les groupes.	Rapport gouvernante

Mise en place de la réception au début de la journée
Livre de consignes (ou d'observations) : produit par la réception. Livre contenant une page pour chaque jour. Le membre du personnel qui débute la journée doit le lire pour prendre connaissance des informations sur la journée ou des problèmes rencontrés.

Dossiers de groupes : transmis par le service des réservations :

Il contient tous les détails des séjours de groupes.

Vérifier les informations contenues dans le dossier, au cas où il vous faudrait bloquer des chambres.

Informer le responsable de l'intendance des chambres attribuées dans le dossier, et ce pour éviter les problèmes d'organisation.

Préparer la liste de répartition des chambres et les classeurs de bienvenue.

Les lettres d'accueil types sont préparées par la réception.

Message de bienvenue personnalisé :
« Cher Monsieur (et/ou) Madame»,
Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre hôtel. Nous sommes à votre disposition s'il y a quoi que ce soit que nous puissions faire pour rendre votre séjour plus agréable. Merci d'avoir choisi l'hôtel X. Nous vous souhaitons un agréable séjour.
La Direction »

Liste des mouvements :
Préparée par le service des réservations, puis complétée par la réception.
Cette liste détaille l'ensemble des mouvements de clients pour la journée, les arrivées, les changements de chambres et les départs.
Il convient de noter que le service des réservations établit une première liste indiquant uniquement les arrivées, après quoi la réception y ajoute la liste des changements de chambres et des départs.

Plan quotidien d'occupation des chambres : ce document est produit par la réception et contient la liste de tous les départs, arrivées, clients restants et chambres hors service.

La gouvernante doit produire une liste sur laquelle figurent :
Les instructions particulières.
Les chambres hors service.
Les chambres qui ne doivent pas être attribuées pour faciliter le travail des femmes de chambre.
Les chambres à réserver pour les groupes.

Prise de réservation individuel loisirs

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PRIT	Réception	Clients IND. Tourisme	Tout le temps

Définition :

Il s'agit de personnes qui voyagent à titre personnel, et qui séjournent à l'hôtel pour des durées plus ou moins longues. Les motifs de voyages peuvent être pluriels : visites de famille ou d'amis, voyage culturel ou d'agrément, etc.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Présenter l'établissement ▪ Se présenter ▪ Dire bonjour et proposer son aide	
▪ Demander les 1er renseignements	▪ Demander la date d'arrivée ▪ Demander la date de départ ▪ Demander le nombre de personnes ▪ Demander le nombre de chambre ▪ (Demander l'âge des enfants s'il y en a)	Fiche de réservation
▪ Vérifier la disponibilité	▪ Annoncer au client que l'on va regarder la disponibilité ▪ Ouvrir le planning prévisionnel de réservation (PPR) ▪ Regarder à la date voulue la disponibilité	PPR (sur PMS) Fiche de réservation
▪ Proposer des chambres et ARGUMENTER	▪ Choisir deux types de chambre ▪ Proposer une chambre et argumenter le choix de celle-ci ▪ Proposer une seconde chambre et argumenter (moins que la première) ▪ Prendre connaissance du choix du client	PPR (sur PMS) Fiche de réservation
▪ Demander les renseignements sur le client	▪ Demander le nom du client ▪ Les coordonnées (mail, téléphone...)	PMS (page de prise de résa) Fiche de réservation
▪ Vente de prestations annexes	▪ Présenter les services de l'hôtel ▪ Proposer de réserver au restaurant, spa...	Fiche de réservation
▪ Demande de garanties	▪ Demander une garantie : ○ N° de CB + Date exp. ○ Arrhes ○ Prépaiement ○ Mail de confirmation ○ Heure limite d'arrivée	Fiche de réservation PMS
▪ Reformulation	▪ Reformuler les informations sur la réservation ▪ Reformuler les informations concernant les ventes annexes	Fiche de réservation
▪ Prise de congé	▪ Remercier le client pour sa réservation ▪ Saluer	

Prise de réservation client individuel corporate

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PRIC	Réception	Client IND. corporate	Tout le temps

Définition :

Les individuels « corporate » sont des clients voyageant à titre professionnel et sont logés avec un tarif spécialement négocié par l'hôtelier (ou la chaîne) avec leur entreprise en contrepartie d'un volume annuel de chambres louées. On intègre aussi les personnels des compagnies aériennes ou ferroviaires qui ont à loger à l'hôtel dans le cadre de leurs escales.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Présenter l'établissement ▪ Se présenter ▪ Dire bonjour et proposer son aide	
▪ Demander les premiers renseignements	▪ Demander la date d'arrivée ▪ Demander la date de départ ▪ Demander le nombre de personnes ▪ Demander le nombre de chambre ▪ (Demander l'âge des enfants s'il y en a)	▪ Fiche de réservation
▪ Vérifier la disponibilité	▪ Annoncer au client que l'on va regarder la disponibilité ▪ Ouvrir le planning prévisionnel de réservation ▪ Regarder à la date voulue la disponibilité	▪ PPR (sur PMS) ▪ Fiche de réservation
▪ Proposer des chambres et ARGUMENTER	▪ Choisir deux types de chambre ▪ Proposer une chambre et argumenter le choix de celle-ci ▪ Proposer une seconde chambre et argumenter (moins que la première) ▪ Prendre connaissance du choix du client	▪ PPR (sur PMS) ▪ Fiche de réservation
▪ Demander les autres renseignements	▪ Demander le nom du client ▪ Demander le nom de la société ▪ Demander le nom du contact ▪ Demander les coordonnées de la société	▪ PMS (page de prise de résa) ▪ Fiche de réservation
▪ Vente de prestations annexes	▪ Présenter les services de l'hôtel ▪ Proposer de réserver au restaurant, spa, ...	▪ Fiche de réservation
▪ Demande de garanties	▪ Demander une garantie : ○ PEC ○ Arrhes ○ Acompte ○ Mail de confirmation (obligatoire) ○ Heure limite d'arrivée	▪ Fiche de réservation ▪ PMS
▪ Reformuler	▪ Reformuler les informations sur la réservation ▪ Reformuler les informations concernant les ventes annexes	▪ Fiche de réservation
▪ Prise de congé	▪ Remercier le client pour sa réservation ▪ Saluer	

Prise de réservation client individuel – Agence de Voyages - OTA

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PRAO	Réception	Clients Ind. AGV/OTAs	Tout le temps

Définition :

Clients voyageant pour des raisons professionnelles ou privées ayant réservé via une OTA ou Agence de Voyage : ils bénéficient parfois d'un prix spécial et l'hôtelier doit payer une commission à l'agence de voyages ou de tourisme d'affaires qui a réservé pour eux.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Présenter l'établissement ▪ Se présenter ▪ Dire bonjour et proposer son aide	▪
▪ Demander les 1er renseignements	▪ Demander la date d'arrivée ▪ Demander la date de départ ▪ Demander le nombre de personnes ▪ Demander le nombre de chambre ▪ (Demander l'âge des enfants s'il y en a)	▪ Fiche de réservation
▪ Vérifier la disponibilité	▪ Annoncer au client que l'on va regarder la disponibilité ▪ Ouvrir le planning prévisionnel de réservation ▪ Regarder à la date voulue la disponibilité	▪ PPR (sur PMS) ▪ Fiche de réservation
▪ Proposer des chambres et ARGUMENTER	▪ Choisir deux types de chambre ▪ Proposer une chambre et argumenter le choix de celle-ci ▪ Proposer une seconde chambre et argumenter (moins que la première) ▪ Prendre connaissance du choix du client	▪ PPR (sur PMS) ▪ Fiche de réservation
▪ Demander les autres renseignements	▪ Demander le nom du client ▪ Demander le nom de l'agence ▪ Demander le nom du contact ▪ Demander les coordonnées de l'agence	▪ PMS (page de prise de résa) ▪ Fiche de réservation
▪ Vente de prestations annexes	▪ Présenter les services de l'hôtel ▪ Proposer de réserver au restaurant, spa...	▪
▪ Demande de garanties	▪ Demander une garantie : ○ PEC ○ Voucher double ○ Mail de confirmation (obligatoire) ○ Heure limite d'arrivée	▪ Fiche de réservation ▪ PMS
▪ Reformuler	▪ Reformuler les informations sur la réservation ▪ Reformuler les informations concernant les ventes annexes	▪ Fiche de réservation

▪ Prise de congé	▪ Remercier le client pour sa réservation ▪ Saluer	▪

Prise de réservation Groupe

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PRCG	Réception / Réservation / Commercial	Groupe Affaires Groupes Loisirs	Tout le temps

Définition :

La notion de groupe en hôtellerie démarre à partir de 10 clients. (< 10 on parle de réservation individuelle).

Groupes affaires : *il s'agit de clients se déplaçant pour des réunions professionnelles. (séminaire, congrès, réunions…). Ils sont hébergés à l'hôtel avec des tarifs spéciaux négociés*

Groupes de loisirs : *il s'agit des voyageurs en autocar ou de tout ce qui associatif ou familial, en dehors des voyages professionnels. Ils ont généralement droit à un tarif réduit par rapport aux prix affichés et le conducteur de l'autocar ou/et le guide sont hébergés gratuitement.*

En comparaison avec la prise de réservation d'un client individuel, la prise de réservation d'un groupe nécessite une attention encore plus marquée en raison de l'importance du chiffre d'affaires résultant de la vente et du choix de l'acceptation selon les contraintes d'occupation et tarifaire (permettant ainsi d'optimiser le REVPAR ou le REVPAC de l'établissement). Pour cela il est nécessaire d'être réactif à toute demande de tarif de groupe et de maîtriser les bases de négociation commerciale et les conditions générales de vente. **(Cf. dossier 3 – Chapitre 10)**

<u>Les particularités de la réservation portent sur :</u>

- les précautions quant à la rédaction du contrat (nbre de personnes, adresse de facturation, versement préalable, nature de la prise en charge, etc.)
- le suivi du dossier : relance éventuelle quand non-respect des dates de confirmation, de paiement en lien avec les conditions générales de vente de l'établissement.
- le nombre et la nature des gratuités à consentir. En effet, il est d'usage d'offrir un séjour à une personne pour 20 personnes payantes.

À noter : Il est d'usage dans la profession que l'agence de voyage ou le Tour Opérateur communique à l'hôtelier les nombres de type de chambres à J -14.

La Rooming-list doit parvenir à l'hôtel entre J -14 et J – 21 (J = date d'arrivée).

Prise de message

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PPDM	Réception	Réceptionniste	X

Définition :

La prise de messages permet aux destinataires (clients de l'hôtel et personnel de l'hôtel) de savoir ce qui s'est passé en leur absence. Ainsi, à leur retour ou dès qu'ils sont disponibles, ils peuvent en prendre connaissance et y donner suite si nécessaire. C'est pourquoi il est important de bien les noter car ils facilitent la communication. C'est également un gage de sérieux et de professionnalisme.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Présenter l'établissement ▪ Se présenter ▪ Dire bonjour et proposer son aide	▪ Standard
▪ Demander les 1er renseignements	▪ Vérifier si le client ou le collaborateur de l'hôtel est présent / travaille dans l'hôtel ▪ Transférer l'appel dans la chambre du client, le poste interne	▪ Standard
▪ Proposer la prise d'un message	▪ Le client / le collaborateur ne répond pas, n'est pas disponible, n'est pas dans sa chambre / son bureau, proposer une prise de message. ▪ Ne jamais prendre de message si vous n'êtes pas en situation de pouvoir le transmettre par la suite	
▪ Prise d'un message	▪ Écouter la demande du client, et la retranscrire sur le bon de message. ▪ Remplir la fiche message en notant les informations capitales : ▪ La date et l'heure de l'appel, ▪ Le nom de la personne appelée (destinataire), ▪ Le nom de celui qui appelle (expéditeur), le nom de la société, son numéro de téléphone, les contraintes d'appel, ▪ Le contenu du message, ▪ Le nom ou les initiales du récepteur.	▪ Fiche bon message
▪ Reformuler le message	▪ Reformuler l'ensemble du message à votre interlocuteur avant de raccrocher.	▪ Fiche bon message
▪ Prise de congés	▪ Remercier la personne, lui souhaiter une bonne journée et lui informer que l'on transmettra le message dès le retour du client / personnel de l'hôtel	

▪ Donner le message à la personne concernée	▪ Transmettre le message au concierge. ▪ Poser le message dans la chambre du client, ou dans l'endroit prévu à cet effet ▪ Pour les hôtels qui disposent d'un système de messagerie via le téléphone : enregistrer le message, une lumière rouge par ex clignotera sur le téléphone lui indiquant que ce dernier a reçu un message.	▪ Standard – Téléphone client ou administratif

Les expressions à utiliser :

- « C'est bien noté »,
- « Vous pouvez compter sur moi »,
- « Je lui transmets dès son retour »,
- « … sait-il à quoi vous faîtes référence ou bien souhaitez-vous le lui rappeler ? »,
- « Merci d'avoir appelé. »

Modèle de document de prise de message

<table>
<tr><td>Date :</td><td>Heure :</td><td rowspan="2">Destinataire :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nom, prénom :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Société :</td><td>Réceptionniste :</td></tr>
<tr><td>Tél :</td><td>Port :</td><td>Fax :</td></tr>
<tr><td colspan="3">Message :</td></tr>
</table>

Arrivée d'un client individuel – Loisir

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
ACIT	Réception	Shift du soir	Toute la journée

Définition :

Il s'agit de personnes qui voyagent à titre personnel, et qui séjournent à l'hôtel pour des durées plus ou moins longues. Les motifs de voyages peuvent être pluriels : visites de famille ou d'amis, voyage culturel ou d'agrément, etc.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Saluer le client, lui souhaiter la bienvenue dans l'établissement ▪ Proposer son aide	
▪ Prise en charge	▪ Vérification des termes de la réservation, récapituler avec le client : ▪ Nom ▪ Date ▪ Type de chambre ▪ Nombre de personnes ▪ Particularités ▪ Rechercher le dossier de résa dans le classeur "client en arrivée" ▪ Assurer la vente additionnelle ▪ Contrôler la garantie de paiement (numéro de carte bancaire pour préautorisation)	▪ Planning d'occupation journalier (POJ) ▪ Classeur "client en arrivée" ▪ TPE
▪ Assurer la continuité	▪ Faire remplir une fiche de police et/ou une fiche de renseignement ▪ Annoncer le numéro de chambre et remettre les clefs ▪ Faire la promotion des services de l'hôtel et donner des information pratiques (horaire pdj, restaurant) ▪ Proposer l'aide aux bagages ▪ Indiquer au client la direction de sa chambre	▪ Fiche de police ▪ Fiche Kardex
▪ Prise de congé	▪ Souhaiter un agréable séjour ▪ Indiquer au client que l'on reste à sa disposition	
▪ Travaux administratifs	▪ Mettre à jour l'arrivée du client sur PMS ▪ Mettre à jour les informations sur le client ▪ Faire la facturation automatique ▪ Classer les documents dans le bac client	▪ PMS

Arrivée d'un client individuel - Corporate

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
ACCO	Réception	Shift du soir	Environ à partir de 12h pour les arrivées

Définition :

Les individuels « corporate » sont des clients voyageant à titre professionnel et sont logés avec un tarif spécialement négocié par l'hôtelier (ou la chaîne) avec leur entreprise en contrepartie d'un volume annuel de chambres louées. On intègre aussi les personnels des compagnies aériennes ou ferroviaires qui ont à loger à l'hôtel dans le cadre de leurs escales.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Saluer le client, lui souhaiter la bienvenue dans l'établissement ▪ Proposer son aide	▪
▪ Prise en charge	▪ Vérification des termes de la réservation et récapituler avec le client : ▪ Nom ▪ Date ▪ Type de chambre ▪ Nombre de personnes ▪ Particularités ▪ Reformulation de la prise en charge de la société ▪ Rechercher le dossier de résa dans le classeur "client en arrivée" ▪ Assurer la vente additionnelle ▪ Contrôler la garantie de paiement (pour extras non pris en charge par la société)	▪ Planning d'occupation journalier (POJ) ▪ Classeur "client en arrivée"
▪ Assurer la continuité	▪ Faire remplir une fiche de police et/ou une fiche de renseignement ▪ Annoncer le numéro de chambre et remettre les clefs ▪ Faire la promotion des services de l'hôtel et donner des information pratiques (horaire pdj, restaurant) ▪ Proposer l'aide aux bagages ▪ Indiquer au client la direction de sa chambre	▪ Fiche de police ▪ Fiche Kardex
▪ Prise de congé	▪ Souhaiter un agréable séjour ▪ Indiquer au client que l'on reste à sa disposition	▪
▪ Travaux administratifs	▪ Mettre à jour l'arrivée du client sur VEGA et créer un compte débiteur divers pour la société si pas déjà fait ▪ Mettre à jour les informations sur le client ▪ Faire la facturation automatique ▪ Classer les documents dans le bac client	▪ PMS

Arrivée d'un client VIP

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PAV	Réception	Chef de réception	X

Définition :

L'accueil d'une " Very important Person " permet de distinguer ce client d'un client habituel. Les VIP peuvent être : des clients fidèles ; des clients recommandés par des sociétés et des entreprises ; des invités de l'hôtelier ; des personnalités du monde politique, artistique et des affaires ; des directeurs, représentants, responsables d'organisation de voyages ; des présidents de grandes entreprises ; des responsables ou organisateurs de séminaires - congrès ; dans certains cas, des jeunes mariés en voyage de noces.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Préparer l'arrivée du VIP	▪ Éditer la liste de contrôle avant l'arrivée des VIP ▪ Les chambres VIP doivent être prêtes au moins 2 heures avant l'arrivée du client, chaque fois que l'heure d'arrivée est communiquée. ▪ Si l'heure d'arrivée prévue n'est pas connue, la ou les chambres concernées doivent être prêtes pour 12 heures (midi). ▪ Coordonner avec la gouvernante ou l'assistante. ▪ Vérifier que le service de ménage est informé et qu'un bon de commande VIP approprié a été correctement émis. ▪ Récupérer la carte d'enregistrement de l'invité à la réception du Front Office ▪ Récupérez les clés nécessaires relatives aux chambres pré-bloquées concernées. ▪ Préparer la Carte de Bienvenue correspondante et la lettre correspondante un jour avant la date d'arrivée du VIP avec le nom complet correctement écrit. ▪ S'assurer que toutes les commodités nécessaires sont disponibles et correctement placées dans les chambres. ▪ Vérifier les informations suivantes sur la carte d'enregistrement du client : ○ Le nom complet ○ Le numéro de la chambre ○ La date de départ ▪ Envoyez le bon de commande gratuit approprié au Service d'étage avec la (les) carte(s) de bienvenue et la (les) lettre(s). ▪ Vérifiez le formulaire de réservation pour vous assurer qu'aucune demande spéciale n'a été omise. ▪ Une fois que l'heure exacte d'arrivée à l'hôtel a été confirmée, le Guest relation doit être présent	▪ Planning d'occupation journalier (POJ) ▪ Classeur "client en arrivée" ▪ Fiche de réservation ▪ Préparation de plateaux, accueil VIP ▪ Fiche de bienvenue signée par le directeur

	dans la zone du hall 10 à 15 minutes avant avec la clé/carte de la chambre prête. ▪ Informer l'équipe de direction de l'arrivée du VIP.	
▪ Prise de contact	▪ Saluer et accueillir l'invité avec la phrase appropriée : " Bonjour / après-midi / soir, Mme /Mme /M. XXX ". ▪ Appeler un bagagiste pour le débarrasser automatiquement de ses bagages ▪ Essayer de se faire une première idée de l'humeur de l'invité afin d'anticiper ses besoins/attentes/souhaits. ▪ Se présenter : "Je suis XXX, le responsable des relations avec les clients de l'hôtel." ▪ Aller à la chambre ou dans un salon particulier pour l'enregistrement en disant : "Puis-je vous accompagner à votre chambre pour l'enregistrement." ▪ Faire une légère conversation en allant à la chambre et en y entrant, expliquez le système de clés si nécessaire.	
▪ Prise en charge	▪ Vérification de la réservation : ▪ -Dates ▪ -Types de chambres ▪ -Nombres de personnes ▪ Assurer les ventes additionnelles ▪ Vérifier la garantie de paiement	▪ Clé de Chambre ▪ Fiche de réservation ▪ TPE
▪ Assurer la continuité	▪ Demander le passeport du client ou toute autre pièce d'identité officielle et remplissez sa carte d'enregistrement en conséquence. ▪ Demander au client d'indiquer son adresse, sa profession, son mode de paiement s'il s'agit d'un compte propre et de signer la carte d'enregistrement du client. ▪ Dans le cas d'un règlement pour compte propre, informez ou confirmez à nouveau le tarif de la chambre. ▪ Confirmer l'heure de départ et offrir de l'aide pour reconfirmer le(s) billet(s) de vol, le cas échéant. ▪ Vérifier si un arrangement de transport est nécessaire. ▪ Proposer de faire visiter la chambre au client et de lui expliquer les équipements disponibles.	▪ Fiche de police ▪ ou ▪ Fiche Kardex
▪ Prise de congés	▪ Avant de quitter la chambre du client, lui remettre votre carte d'identité et lui offrir de l'aide si nécessaire. ▪ Souhaiter au client un séjour agréable et s'assurer que ses bagages seront immédiatement acheminés, s'ils ne sont pas déjà en route ou dans sa chambre.	

	▪ Après avoir quitté le client, informer immédiatement le Bell Boy de faire monter les bagages du client concerné dans sa chambre. ▪ Faites un appel de courtoisie au client après 10 minutes pour vous assurer que tout est en ordre.	
▪ Travail administratif	▪ Mettre à jour l'arrivée du client sur PMS ▪ Mettre à jour les informations sur le client ▪ Faire la facturation automatique ▪ Classer les documents dans le bac client ▪ Indiquer le numéro de chambre et le nom du client VIP à côté du téléphone	▪ Logiciel hôtelier ▪ PMS ▪ Rack client présent

Exemple de classification de clients VIP dans un hôtel

VIP 1

Statut du client : Client en long séjour, anniversaire de mariage et lune de miel

Préparation :

- Apéritif de bienvenue à l'arrivée
- Corbeille de fruits et bouquet de fleurs installés dans la chambre
- Lettre de bienvenue installée dans la chambre
- Enregistrement à la réception
- Accueil personnel et escorte par le(s) GRO(s), GRM ou FOM

VIP 2

Statut du client : Client fidèle, habitué, client ayant réservé un type de chambre spécifique et demande de la direction

Préparation :

- Apéritif de bienvenue à l'arrivée
- Corbeille de fruits et bouquet de fleurs installés dans la chambre
- Lettre de bienvenue installée dans la chambre
- Journal quotidien fourni dans la chambre
- Check in en chambre
- Accueil personnel et escorte par le(s) GRO(s), GRM ou FOM

VIP 3

Statut du client : Demande de la Direction

Préparation :

- Apéritif de bienvenue
- Serviette de toilette rafraîchissante à l'arrivée
- Corbeille de fruits et bouquet de fleurs installés dans la chambre – Produits d'accueil spécifiques – Cadeau sur mesure
- Lettre de bienvenue installée dans la chambre
- Journal quotidien fourni dans la chambre
- Check in en chambre
- Accueil et accompagnement personnalisé par FOM, MOD, EAM ou GM

Arrivée Client Individuel – Agence ou OTA

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
AC OTAS	Réception	Shift du soir	Toute la journée

Définition :

Clients voyageant pour des raisons professionnelles ou privées ayant réservé via une OTA ou Agence de Voyage : ils bénéficient parfois d'un prix spécial et l'hôtelier doit payer une commission à l'agence de voyages ou de tourisme d'affaires qui a réservé pour eux.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Saluer le client, lui souhaiter la bienvenue dans l'établissement ▪ Proposer son aide	
▪ Prise en charge	▪ Vérification des termes de la réservation et récapituler avec le client : ▪ Nom ▪ Date ▪ Type de chambre ▪ Nombre de personnes ▪ Particularités ▪ Demander à voir le voucher original ▪ Reformulation de la prise en charge du voucher ▪ Rechercher le dossier de résa dans le classeur "client en arrivée" ▪ Assurer la vente additionnelle ▪ Contrôler la garantie de paiement (pour extras non pris en charge par le voucher)	Planning d'occupation journalier (POJ) Classeur "client en arrivée" TPE
▪ Assurer la continuité	▪ Faire remplir une fiche de police et/ou une fiche de renseignement ▪ Annoncer le numéro de chambre et remettre les clefs ▪ Faire la promotion des services de l'hôtel et donner des information pratiques (horaire pdj, restaurant) ▪ Proposer l'aide aux bagages ▪ Indiquer au client la direction de sa chambre	Fiche de police Fiche Kardex
▪ Prise de congé	▪ Souhaiter un agréable séjour ▪ Indiquer au client que l'on reste à sa disposition	
▪ Travail administratif	▪ Mettre à jour l'arrivée du client sur PMS et créer un compte débiteur divers pour l'agence si pas déjà fait ▪ Mettre à jour les informations sur le client ▪ Faire la facturation automatique ▪ Classer les documents dans le bac client avec le voucher original	PMS

Arrivée Walk-in

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
CIW	Réception	Shift du matin et soir	Toute la journée

Définition :

L'expression anglaise "walk-in" désigne un client se présentant à la réception sans réservation. La réservation est alors effectuée en direct pour le jour-même selon la disponibilité de l'établissement.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Saluer le client, lui souhaiter la bienvenue dans l'établissement ▪ Proposer son aide	
▪ Prise en charge	▪ Écouter la demande du client ▪ Demander le nombre de nuit, le nombre de personne et le nombre de chambre	Planning d'occupation journalier (POJ) Classeur "client en arrivée" TPE
▪ Assurer la continuité	▪ Proposer un type de chambre ▪ Faire remplir une fiche de police et/ou une fiche de renseignement ▪ Effectuer un prépaiement ▪ Annoncer le numéro de chambre et remettre les clefs ▪ Faire la promotion des services de l'hôtel et donner des information pratiques (horaire pdj, restaurant) ▪ Proposer l'aide aux bagages ▪ Indiquer au client la direction de sa chambre	Fiche de police Fiche Kardex
▪ Prise de congé	▪ Souhaiter un agréable séjour ▪ Indiquer au client que l'on reste à sa disposition	
▪ Travail administratif	▪ Remplir le dossier client sur le logiciel avec les informations de la fiche Kardex ▪ Mettre la chambre en arrivée ▪ Faire la facturation auto ▪ Classer le dossier client dans le bac client	PMS

Arrivée d'un groupe

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PAG	Réception	Shift du soir en général	Tous les jours

Définition :

Les réservations de groupes sont généralement planifiées longtemps à l'avance. Un contrat est établi qui constitue un accord entre les parties et qui est résumé dans un dossier de groupe. Ce dossier se présente comme suit : une page de garde sur laquelle figure un résumé des informations relatives au groupe, la liste des membres du groupe, la garantie pour tout ou partie du coût du séjour et d'autres informations diverses.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Avant l'arrivée du groupe	▪ Vérifier sur le dossier : les problèmes, le nombre de chambres nécessaires et les disponibilités, les arrangements pris avec le service restauration/traiteur pour les repas et les observations formulées.	
	▪ Préparer une liste des chambres nécessaires sur laquelle sera indiquée l'heure à laquelle elles seront disponibles.	
	▪ Communiquer avec le service intendance pour établir la liste définitive des chambres nécessaires.	
	▪ Bloquer les chambres.	
	▪ Produire la liste d'attribution des chambres.	Édition : rooming list
	▪ Préparer une enveloppe par chambre en indiquant le nom du client, le nom du groupe, la date d'arrivée et la date de départ. Placer dans l'enveloppe une carte de bienvenue individuelle, les bons repas si nécessaire et la clef.	
▪ À l'arrivée du groupe : ▪ Prise de contact	▪ Accueillir et souhaiter la bienvenue à l'accompagnateur responsable du groupe. Il est votre principal point de contact pour l'ensemble du groupe. En cas de question ou de préoccupation, c'est à l'accompagnateur du groupe	
▪ Prise en charge	▪ Demander comment s'est passé le voyage pendant que vous cherchez le dossier du groupe. ▪ Demander les bons et les comparer à la réservation. ▪ Résumer les principaux éléments de la réservation (nombre de chambres et catégories, date et heure de départ, demandes particulières). ▪ Le numéro de chambre ne change pas, seul le nom	Rooming list Plan de ville Cocktail de bienvenue

	du client change. ▪ Tout changement entraînant une modification des conditions offertes doit s'accompagner d'une confirmation écrite et être signée par l'organisateur après que tous les membres ont réintégré leur chambre. ▪ Les éventuels frais supplémentaires doivent être approuvés par l'organisateur. ▪ Remettre la liste des membres du groupe, des chambres et des catégories à l'organisateur et la vérifier dans le détail. ▪ Si l'organisateur est d'accord, faire plusieurs copies de la liste et la transmettre à la bagagerie et à l'organisateur. ▪ Un pot / cocktail de bienvenue peut être assuré selon les CGV prédéfinies ou la politique commerciale de l'établissement	
▪ Assurer la continuité	▪ Les bagagistes se chargent d'apporter les bagages dans les chambres. ▪ Indiquer à l'organisateur où les repas seront pris et vérifier les dates et heures auxquels ils seront pris. ▪ Demander s'ils auront besoin d'un réveil par téléphone et, si oui, à quelle heure. ▪ Distribuer les enveloppes et les clefs ainsi qu'une copie de la liste des chambres attribuées aux membres du groupe.	Rooming list Gommettes / étiquettes Enveloppes Clés de chambres
▪ Prise de congés	▪ Le réceptionniste accompagne le responsable du groupe jusqu'aux chambres pour s'assurer que tout se passe bien. ▪ Leur souhaiter un agréable séjour. ▪ Procéder aux éventuels changements et rester à la disposition de l'organisateur pour répondre à ses questions.	
▪ Travaux administratifs et communication auprès des autres départements	▪ Enregistrer le groupe comme un seul client. La facture de l'agence aura déjà été ouverte au moment lorsque la garantie aura été présentée. Elle doit couvrir l'ensemble des services fournis par l'agence organisatrice. Les autres factures sont établies à titre individuel pour couvrir les « extras ». ▪ Imprimer la liste définitive des membres et la transmettre aux restaurants, au standard téléphonique, au concierge, à la gouvernante et au caissier. ▪ Contacter les restaurants et les bars en cas de changement.	PMS Impression des rooming lists

Départ d'un client individuel - Loisirs

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
DCIT	Réception	Shift du matin	Entre 7h et 13h

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Saluer le client ▪ Lui demander s'il a passé un bon séjour (S'enquérir de la satisfaction du client)	
▪ Prise en charge	▪ Sortir le dossier du client ▪ Vérifier les consommations du jour ▪ Afficher sur le logiciel hôtelier le dossier du client ▪ Sortir également son dossier "papier" ▪ Vérifier les consommations du jour tels que le minibar, le petit déjeuner...	▪ PMS ▪ Dossier client ▪ Fiche mini bar ▪ Fiche PDJ
▪ Assurer la continuité	▪ Établir et éditer la facture pour présentation au client ▪ Vérifier avec le client si la facture est correcte (sans énoncer à voix haute de montant)	
	▪ Encaissement (tous moyens de paiements) ▪ Devise	▪ PMS ▪ TPE
	▪ Ne pas oublier de récupérer les clés/cartes de chambres et/ou clé de coffre	
	▪ Demander au client s'il a besoin d'aide avec ses bagages et/ou d'un taxi	
▪ Prendre congé	▪ Remercier le client ▪ Lui souhaiter un bon retour	
▪ Travail administratif	▪ Enregistrer l'encaissement du client ▪ Libérer la chambre sur le logiciel	▪ PMS

Départ d'un client VIP

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
DCIT	Réception	équipe de réception Guest Relation Manager Chef de service de permanence	selon les modalités liées à la politique définie par l'établissement

Selon la politique définie par l'établissement et le niveau de VIP du client, la procédure d'un client VIP peut être différente.
Le départ peut être réalisé directement dans la chambre du client, ou dans un salon privatif de l'hôtel par exemple.
Il peut être assuré par le Guest Relation Manager. Un membre de la direction peut également être présent pour s'assurer de la satisfaction du client et de démontrer l'importance du client pour l'établissement hôtelier.
Il convient en complément de vérifier si un dispositif de transport est nécessaire ou a été préalablement réservé. (taxi, service de limousine)
Si un client VIP demande une autorisation de départ tardif, celle-ci lui est généralement accordée sans frais jusqu'à 18 heures.
Les autres étapes de procédures sont similaires à celle d'un client individuel.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Saluer le client ▪ Lui demander s'il a passé un bon séjour (S'enquérir de la satisfaction du client)	
▪ Prise en charge	▪ Sortir le dossier du client ▪ Vérifier les consommations du jour ▪ Afficher sur le logiciel hôtelier le dossier du client ▪ Sortir également son dossier "papier" ▪ Vérifier les consommations du jour tels que le minibar, le petit déjeuner...	PMS Dossier client Fiche mini bar Fiche PDJ
▪ Assurer la continuité	▪ Établir et éditer la facture pour présentation au client ▪ Vérifier avec le client si la facture est correcte (sans énoncer à voix haute de montant)	
	▪ Encaissement (tous moyens de paiements) ▪ Devise	PMS TPE
	▪ Ne pas oublier de récupérer les clés/cartes de chambres et/ou clé de coffre	
	▪ Proposer au client aide pour ses bagages et/ou d'un taxi	
▪ Prendre congé	▪ Remercier le client ▪ Lui souhaiter un bon retour	
▪ Travail administratif	▪ Enregistrer l'encaissement du client ▪ Libérer la chambre sur le logiciel	PMS

Départ d'un client individuel - Corporate

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
DCC	Réception	Shift du matin	Entre 7h et 13h

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact ▪ S'enquérir de la satisfaction du client	▪ Saluer le client ▪ Lui demander s'il a passé un bon séjour	
▪ Sortir le dossier du client ▪ Vérifier les consommations du jour ▪ Vérifier les prises en charges de la société ▪ Compléter les factures	▪ Afficher sur le logiciel hôtelier le dossier du client ▪ Sortir également son dossier "papier" ▪ Vérifier les consommations du jour tels que le minibar, le petit déjeuner… ▪ Récapituler la prise en charge avec le client ▪ Compléter les deux factures : ▪ la master pour l'agence ▪ l'extra pour le client	PMS Dossier client (avec documents société) Fiche mini bar Fiche PDJ
▪ Éditer les factures ▪ Faire signer la facture master ▪ Faire payer la note d'extra au client	▪ Éditer les deux factures pour présentation au client pour vérifier que tout est bon ▪ Faire signer + " bon pour accord"+ date au client la facture master ▪ Faire payer la note d'extra au client ▪ Encaissement (tous moyens de paiements) ▪ Devise	PMS TPE
▪ Récupérer la clé/carte de la chambre	▪ Ne pas oublier de récupérer les clés/cartes de chambres et/ou clé de coffre	
▪ Proposer aide aux bagages et taxi	▪ Demander au client s'il a besoin d'aide avec ses bagages et/ou d'un taxi	
▪ Prendre congé	▪ Remercier le client ▪ Lui souhaiter un bon retour	
▪ Travail administratif	▪ Enregistrer l'encaissement du client ▪ Passer la facture master en débiteur divers ▪ Libérer la chambre sur le logiciel	PMS

Départ d'un client individuel – Agence ou OTA

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
DCO	Réception	Shift du matin	Entre 7H et 14H

▪ Étapes	▪ Détail / Description de la démarche	▪ Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Saluer le client ▪ Demander s'il a passé un agréable séjour	
▪ Prise en charge	▪ Récapituler avec le client la prise en charge de l'agence ▪ Récapituler les prestations qu'il a consommé ▪ Demander s'il a pris quelques collations dans le mini bar ▪ Compléter les deux factures : - la master pour l'agence - l'extra pour le client	▪ PMS ▪ Fiche mini bar ▪ Fiche petit déjeuner
▪ Assurer la continuité	▪ Éditer la facture ▪ Remettre un exemplaire au client ▪ Effectuer l'encaissement (bien prendre en compte la prise en charge de l'agence) ▪ Réclamer la clef de la chambre	▪ Facture
▪ Prise de congés	▪ Remercier le client ▪ Demander s'il souhaite un taxi, de l'aide pour ses bagages ▪ Lui souhaiter un bon retour	
▪ Travail administratif	▪ Enregistrer l'encaissement du client ▪ Passer le master en débiteur divers ▪ Libérer la chambre sur le logiciel	▪ PMS

Départ d'un groupe

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PDG	Réception	Shift du matin en général	Tous les jours

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Règlement des extras	▪ Enregistrer le départ de chaque chambre des membres du groupe selon la procédure de gestion de départ d'un client envoyé par une agence. ▪ Encaisser individuellement les extras de chaque membres du groupe	Éditions des départs du jours PMS TPE
▪ Vérification avec le responsable du groupe	▪ Procéder à une dernière vérification avec le responsable du groupe ou le représentant de l'agence afin de vous assurer que tous les extras ont été réglés.	TPE
▪ Procéder au départ du groupe sur le PMS	▪ Enregistrer le départ du responsable du groupe en dernier.	PMS
▪ Édition de la facture	▪ Vérifier la copie principale qui sera envoyée à l'agence organisatrice après y avoir apporté les dernières modifications. ▪ Selon les procédures en vigueur dans l'hôtel, demander au responsable du groupe de signer.	
▪ Transfert en back office	▪ Suivre la procédure de débiteurs divers définie par l'établissement	

Gestion des no-shows

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PGNS	Réception	Réceptionniste de Nuit – Chef de Réception	Quotidien

Définition :
Il s'agit d'une chambre dont la réservation a été confirmée (soit par un écrit, soit par une garantie de paiement) mais le client ne s'est pas présenté et n'a pas annulé dans les délais impartis.

Optimiser le chiffre d'affaires lié aux no-shows.

Procédure

Normes à définir :
L'heure limite, au-delà de laquelle les réservations ne sont plus garanties, doit être définie par la Direction et mentionnée dans les conditions générales de ventes ou indiquée au client lors de la réservation. Au-delà de cette limite, et en l'absence d'une garantie de paiement, les chambres seront remises en vente.

Le no-show découle des conditions générales de l'établissement et sa définition doit donc y être indiquée quel que soit le segment de clientèle concerné :
- Individuel : indication à la réservation et sur l'éventuelle confirmation de réservation ;
- Client Corporate sous contrat : mention dans le cadre du contrat annuel ;
- Groupe société et séminaire résidentiel : rappel dans les conditions générales de la manifestation ;
- Tourisme : précision dans le contrat pour la saison et à chaque groupe ponctuel.

Les éléments suivants de facturation doivent être définis :
- Le montant à facturer. Il doit être déterminé en fonction du type de prestation réservée (facturation de la chambre pour une nuit, de la chambre et du petit-déjeuner, du séjour complet…) ;
- La fréquence de facturation. Elle peut être systématique, ou ponctuelle suivant des conditions à préciser (nature de la garantie, relation commerciale, approbation de la décision de facturation par une personne habilitée, information à donner au client…).

La liste quotidienne des no-shows sera visée par le Chef de Réception (ou le Responsable Commercial) qui devra identifier les no-shows à facturer.

Il convient de vérifier, sur cette base, que :
- La facturation suit les principes et conditions générales de ventes déterminés par l'hôtel, la
- Marque et/ou le pays, conformément aux modalités suivantes :
  - **Pour les réservations garanties par un numéro de carte bancaire** : la carte est débitée et une facture est adressée au client (dans le cas où ce dernier a laissé ses coordonnées) ;
  - **Pour les réservations garanties par fax** : une facture est envoyée au client concerné pour la première nuitée ;
  - **Pour les groupes** : le montant des no-shows est ajouté sur la facture du groupe (en chiffre d'affaires « ventes diverses »).
- Ces factures n'indiquent pas la nature des prestations réservées (chambre, appartement…) ;
- Le montant facturé pour no-show n'impacte pas le T.O.
- Ainsi, il est enregistré en front office en chiffre d'affaires divers no-show, puis transféré en débiteur, et la facture est envoyée au client ;

- Le client no-show est relancé au même titre que tout autre débiteur, conformément aux préconisations du pays ou du service de Crédit Management. Seules les factures no-show, correctement libellées et soutenues par un contrat ou une réservation écrite mentionnant les conditions générales de vente, peuvent faire l'objet d'une procédure en contentieux en cas de non- paiement ;
- Un tableau récapitulatif des no-shows « survenus », « facturés », « relancés » et « payés » est établi afin de réaliser un suivi statistique. Ce suivi sera transmis mensuellement au Directeur pour
- une supervision formalisée.
- Indicateur de contrôle : suivre par rapport au nombre de no-shows survenus, le nombre de no-shows facturés et encaissés (en coordination avec le responsable débiteur divers).

Focus

- Lors de l'annulation d'une réservation, un numéro de code provenant du PMS ou d'un suivi manuel doit être indiqué au client afin de limiter les contestations en cas de facturation no-show.
- Un accord préalable avec les organismes de carte de crédit est nécessaire pour le service no-show (contrat de ventes à distance pour autorisation de facturer les no-shows…).
- La non-facturation pour motif commercial doit faire l'objet d'un suivi formel et être enregistrée dans le tableau récapitulatif de suivi des no-shows.
- Pour les Tours Opérators clients de l'hôtel, il convient d'obtenir les conditions contractuelles de facturation des no-shows.
- Les réservations non garanties doivent être annulées avant la clôture et ne doivent pas être prises en comptes dans le suivi des no-shows.

Responsabilités et Fréquence

Responsable :	**Supervision :**
Réceptionniste de nuit OU Réception : identification	N+1 OU Directeur
Responsable Hébergement OU Chef de Réception OU Responsable Commercial : facturation et suivi	
Type de contrôle : Exhaustif	Sondage
Quand : Quotidien	Mensuel

Délogement d'un client

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
DLC	Hébergement	Chef de réception Gouvernante	Si nécessaire

Définition :

C'est le transfert d'une chambre à une autre chambre, des bagages et des effets d'un client. Il y a délogement lorsque le client n'est pas satisfait de sa chambre (prix, confort, bruit, situation…) ou qu'il souhaite prolonger son séjour, mais sa chambre est déjà réservée pour un autre client, ou bien des incidents techniques rendent la chambre indisponible (fuite d'eau, problème de chauffage…).

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Prise de contact	▪ Avertir le client : fixer une heure à sa convenance et lui demander s'il veut être présent	
▪ Attribution d'une nouvelle chambre et remise de clé	▪ Vérification sur le PMS planning d'occupation les chambres disponibles. ▪ Attribuer une nouvelle chambre ▪ Informer tous les services. ▪ La clé-passe de la chambre initiale doit être récupérée auprès du client, ▪ Une nouvelle clé-passe est à remettre au client	PMS Clé
▪ Organisation du délogement	▪ La gouvernante organise le délogement avec l'aide d'une femme de chambre qui peut, à la demande du client, plier et ranger ses affaires.	
▪ Procéder au délogement	▪ S'assurer que la totalité des effets du client est bien dans la nouvelle chambre. ▪ Si le client n'a pas préparé ses bagages, ses effets personnels doivent être replacés de la même façon dans la nouvelle chambre. Attention, les effets placés dans un coffre-fort ne peuvent être déplacés que par le client lui-même.	Porte bagages
▪ Travaux administratifs	▪ Mettre à jour les documents : planning d'occupation, planning de réservation, main-courante et facture. ▪ Si le délogement est causé par un problème technique prévenir le service technique par appel ou sur le cahier des consignes technique. ▪ Mettre la chambre en hors service sur le logiciel le temps de réparation.	PMS
▪ Assurer la continuité avec le client	▪ S'assurer de la satisfaction du client de la nouvelle chambre attribuée. ▪ En fonction du problème, proposer un geste commercial, une réduction, un surclassement ou bien un service offert.	

Débiteurs divers

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
DD	Réception / Comptabilité	Chef de Réception Responsable Administratif	Quotidien

Définition :

C'est l'autorisation de payer une prestation en différé dans le temps. Cette action est un outil commercial. Cette gestion des paiements nécessite une grande rigueur dans le suivi et le contrôle, afin d'assurer à l'entreprise une bonne trésorerie.

Les débiteurs représentatifs en hôtellerie :

- Agences de voyage : voucher de prise en charge
- Les sociétés : individuel corporate, groupes affaires => contrat
- Les autocaristes : groupe tourisme ponctuel ou de série => contrat
- Tours Opérators : contrat avec allotement (individuel tourisme ou groupe) => contrat
- Compagnies Aériennes : Allotement => contrat

Tout accord de crédit doit faire l'objet d'un contrat engageant le demandeur. Les éléments suivants doivent être en possession de l'hôtelier :

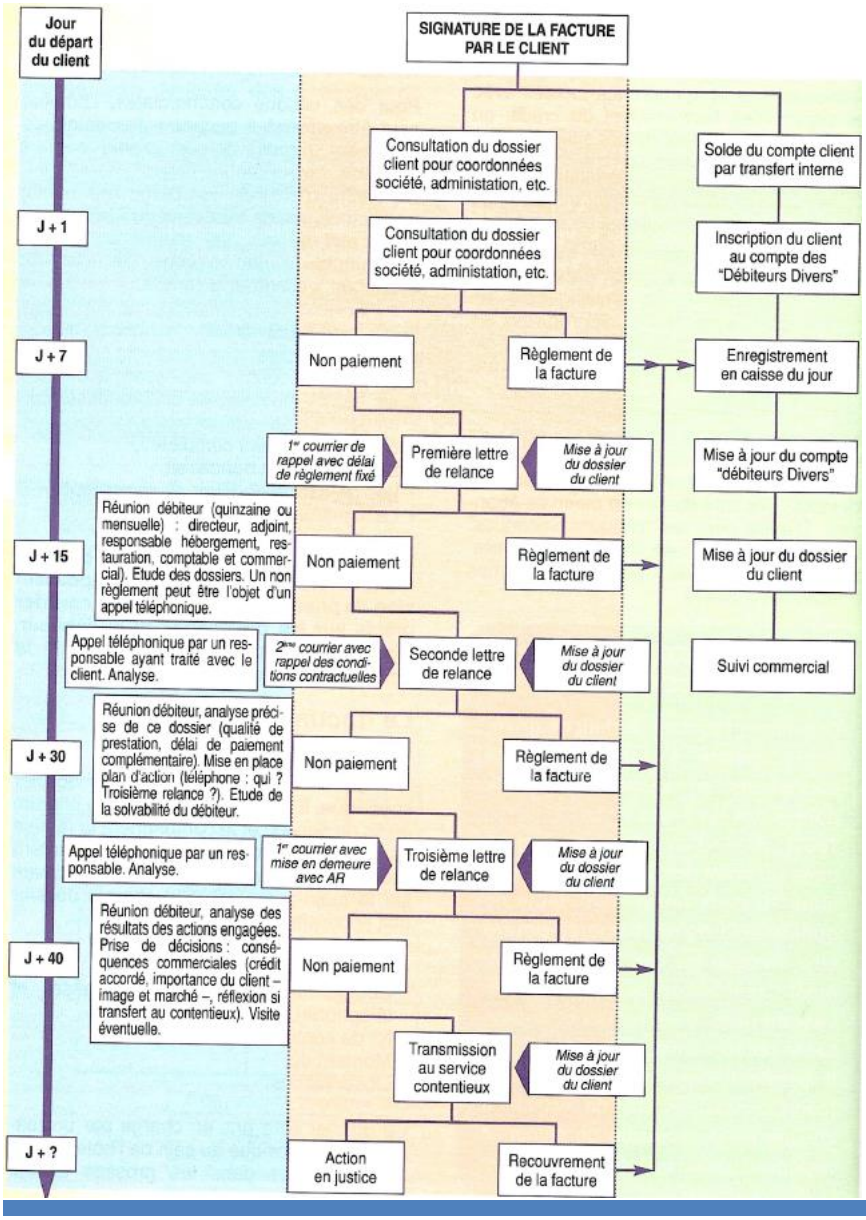
Dénomination du débiteur

- Ses coordonnées complètes (adresse – RC, téléphone, mail)
- Définition exacte des prestations prises en charge (double du voucher, mail de prise en charge, contrat)
- Modalités et délais de règlement
- Signature des 2 parties.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Avant l'arrivée du client	▪ Établir une politique de crédit pour tous les types de clientèle. (groupe, société, banquet, …) modalités de paiement et délai. ▪ Contrôler la solvabilité du client	Procédure interne - politique de crédit
	▪ Établir une fiche société (adresse, nom du payeur, contrat)	
▪ À l'arrivée du client :	▪ Vérifier les termes du contrat avec le client ▪ Contrôle de la présence des prises en charges obligatoires (original du voucher, possession du contrat, mail de confirmation) ▪ Préciser au client les prestations prises en charge ▪ Ouvrir 2 notes (une master pour le débiteur et un extra pour le client°	
▪ Au départ du client :	▪ Faire régler les prestations non comprises dans le contrat (extra) et faire signer la facture de l'hôtel et la prise en charge ▪ Classer le dossier accompagné de la	Facture

	facture signée dans la pochette suivi des débiteurs. ▪ Solder la facture master en débiteur divers.	
▪ Après le départ du client	▪ Enregistrer la facture ▪ Préparer le courrier joint avec la facture officielle et enregistrer l'envoi dans l'échéancier ▪	
	▪ Établir la lettre de relance au jour demandé de paiement, à S+1, S+3 (avec menaces)	
▪ À réception du règlement	▪ Enregistrer le règlement dans l'échéancier (balance par antériorité). ▪ Classer de la facture et du dossier	

Schéma d'une procédure débiteur avec paiement à 7 jours :



Exemples de lettres de relance :

1ère relance :

Hôtel Restaurant d'Occitanie - Lycée Hôtelier de Toulouse
15 avenue Raymond Badiou
31300 TOULOUSE
France
0534501050
hoteloccitanie@ac-toulouse.fr

1ère RELANCE FACTURE

Référence client : **2115** Émis le **24/11/2023**

Cher partenaire,

Sauf erreur de notre part, la ou les factures mentionnées ci-dessous n'a ou n'ont pas été réglées à ce jour.

Facture	Voucher	Date	Montant TTC	Déjà payé	Reste dû TTC
n°T-CDPR-141		13/10/2023	725,00 €	0,00 €	725,00 €

L'échéance étant dépassée, conformément aux termes stipulés dans nos Conditions Générales de Ventes, nous vous remercions de bien vouloir nous adresser le règlement par retour.

Bien entendu, si cette correspondance croisait votre règlement, veuillez ne pas tenir compte de ce rappel.

Cette adresse mail étant une adresse automatique à laquelle vous ne pouvez répondre, nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire à hoteloccitanie@ac-toulouse.fr et vous remercions par avance de votre aimable collaboration.

Restant à votre disposition pour toute demande de renseignements.

Sincères salutations,

La Direction

Conformément à l'Art. 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, en cas de retard de paiement, est fixé à 40€ par le décret n° 2021-1115 du 2 octobre 2012.

2ème relance :

Hôtel Restaurant d'Occitanie - Lycée Hôtelier de Toulouse
15 avenue Raymond Badiou
31300 TOULOUSE
France
0534501050
hoteloccitanie@ac-toulouse.fr

2ème RELANCE FACTURE

Référence client : **2115** Émis le **24/11/2023**

Cher partenaire,

Suite à la vérification de nos écritures, nous avons constaté que la ou les factures mentionnées ci-après n'a ou n'ont pas encore fait l'objet d'un règlement à ce jour.

Facture	Voucher	Date	Montant TTC	Déjà payé	Reste dû TTC
n°T-CDPR-141		13/10/2023	725,00 €	0,00 €	725,00 €

Nous pensons qu'il s'agit d'un simple oubli de votre part.

L'échéance étant dépassée, conformément aux termes stipulés dans nos Conditions Générales de Ventes, nous vous remercions de bien vouloir régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

Cette adresse mail étant une adresse automatique à laquelle vous ne pouvez répondre, nous restons bien entendu à votre disposition pour tout renseignement complémentaire à hoteloccitanie@ac-toulouse.fr et vous remercions par avance de votre aimable collaboration.

Nous vous prions d'agréer, cher partenaire, nos salutations distinguées.

La Direction

Conformément à l'Art. 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, en cas de retard de paiement, est fixé à 40€ par le décret n° 2021-1115 du 2 octobre 2012.

3ème Relance

Hôtel Restaurant d'Occitanie - Lycée Hôtelier de Toulouse
15 avenue Raymond Badiou
31300 TOULOUSE
France
0534501050
hoteloccitanie@ac-toulouse.fr

3ème RELANCE DE FACTURE AVANT MISE EN DEMEURE (LRAR)

Référence client :**LRAR 2115** Émis le **24/11/2023**

Cher partenaire,

Sauf erreur ou omission de notre part et malgré nos deux précédentes relances, nous n'avons toujours pas reçu le règlement de la facture détaillée ci-dessous :

Facture	Voucher	Date	Montant TTC	Déjà payé	Reste dû TTC
n°T-CDPR-141		13/10/2023	725,00 €	0,00 €	725,00 €

L'échéance étant dépassée, conformément aux termes stipulés dans nos Conditions Générales de Ventes, et afin de régulariser votre situation, nous vous demandons de bien vouloir régler la facture par chèque ou virement, dès réception de cette lettre, avant prochaine mise en demeure de votre facture.

Dans le cas où votre règlement nous parviendrait avant réception de cette lettre, nous vous demandons de ne pas tenir compte de ce rappel.

Cette adresse mail étant une adresse automatique à laquelle vous ne pouvez répondre, nous restons bien entendu à votre disposition pour tout renseignement complémentaire à hoteloccitanie@ac-toulouse.fr et vous remercions par avance de votre aimable collaboration.

Veuillez agréer, cher partenaire, nos salutations distinguées.

La Direction

Conformément à l'Art. 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, en cas de retard de paiement, est fixé à 40€ par le décret n° 2021-1115 du 2 octobre 2012.

Lettre de mise en demeure

Hôtel Restaurant d'Occitanie - Lycée Hôtelier de Toulouse
15 avenue Raymond Badiou
31300 TOULOUSE
France
0534501050
hoteloccitanie@ac-toulouse.fr

LETTRE DE MISE EN DEMEURE (LRAR)

Référence client : **LRAR 2115** Émis le **24/11/2023**

Cher partenaire,

Nous constatons que malgré nos précédentes lettres de rappel, vous n'avez toujours pas procédé au règlement de la ou des factures référencées ci-dessous :

Facture	Voucher	Date	Montant TTC	Déjà payé	Reste dû TTC
n°T-CDPR-141		13/10/2023	725,00 €	0,00 €	725,00 €

Votre compte reste donc débiteur à ce jour de la somme totale mentionnée ci-dessus :

En conséquence, nous vous mettons en demeure par la présente lettre recommandée, et vous demandons de nous régler la somme de 725,00 € euros sous huitaine, à compter de ce jour.

Si nous ne recevons pas sous 8 jours un chèque ou virement de l'intégralité du montant susmentionné, nous nous verrions contraints de recouvrer notre créance par voie judiciaire.
Nous attirons votre attention sur le fait que ce courrier est de nature à faire courir des intérêts au taux légal en vigueur (applicable en vertu de l'article 1153 du code civil) et constitue la dernière étape avant le recours aux tribunaux compétents. Nous vous informons que ces pénalités courent dès réception de cette lettre.

Veuillez agréer, cher partenaire, nos salutations distinguées.

La Direction

Conformément à l'Art. 121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, en cas de retard de paiement, est fixé à 40€ par le décret n° 2021-1115 du 2 octobre 2012.

Hôtel Restaurant d'Occitanie - Lycée Hôtelier de Toulouse
15 avenue Raymond Badiou
31300 TOULOUSE
France
RCS 193100468, Siret 19310046800019

Règlement par devises

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
REGD	Réception	Shift du matin essentiellement	Entre 7h et 13h

Définition :
Offrir la possibilité à un client de procéder au paiement de sa facture en devises étrangères.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Vérifier au quotidien le cours du change	▪ Définir dans le service la personne ou le service responsable d'assurer cette mission. ▪ Aller sur un site pour vérifier le cours des devises acceptées par l'hôtel. ▪ Assurer la mise à jour du cours du change sur les affichages à la réception et le PMS	https://www1.oanda.com/lang/fr/currency/live-exchange-rates/ Panneaux d'affichage
▪ Demander une pièce d'identité ou passeport ▪ Encaissement devise sur le logiciel	▪ ▪ Entrer le montant en euro sur le logiciel pour avoir le montant en devise ▪ Attention au change et à la monnaie, la rendre en Euro ▪ Accepter uniquement les devises en billets.	PMS
▪ Remplir un bordereau de change	▪ Donner l'original du bordereau de change au client	Bordereau de change

Qu'est-ce qu'une opération de change ?
Constitue une opération de change manuel, tout échange immédiat de billets ou monnaies libellés en devises différentes. Vous pouvez aussi accepter en échange d'espèces que vous délivrez à vos clients, un règlement par un autre moyen de paiement, à la condition que celui-ci soit libellé dans une devise différente.

Attention à ne pas confondre le règlement d'un séjour en devise avec une procédure du bureau de change.

L'ouverture d'un bureau de change manuel dans un hôtel s'accompagne de nombreuses obligations :
- Articles L524-1 à L524-7 du code monétaire et financier
- Arrêté du 10 septembre 2009 relatif à l'activité de changeur manuel
- Arrêté du 30 décembre 1998 relatif à l'information du consommateur sur les prix des opérations de change manuel et d'échange manuel
- Arrêté du 21 mai 1987 relatif aux opérations de change manuel

Voici les 10 points clés :

1. Être inscrit au registre du commerce et des sociétés
2. Avoir un capital minimum de 38 112,25 euros (ou demander une caution à un établissement de crédit ou un établissement d'assurance).
3. Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pour recel, crime, faillite personnelle, banqueroute, fraude aux opérations de change ou d'un emprisonnement supérieur à 2 mois.
4. Adresser à une succursale de la Banque de France une déclaration d'activité.
5. Informer le consommateur par voie d'affiche des cours de change, avec les taux pratiqués par l'hôtel à l'achat et à la vente. L'affichage et placé à l'endroit où s'effectue le change.
6. Établir un bordereau de change (l'original sera remis au client et le duplicata conservé par l'hôtelier) pour chaque transaction
7. Tenir un registre
8. Adresser à la banque de France un relevé mensuel des opérations (avant le 15 de chaque mois, l'hôtelier remet à la banque de France un relevé sur le mois précédant relatant l'activité du premier jour jusqu'au dernier jour ouvrable)
9. Assurer l'ouverture du bureau de change 24 h / 24 h
10. Assurer l'achat mais aussi la vente de devises

Procédure de dépôt au coffre

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PDC	Réception	Caissier	X

Définition :

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
▪ Faire remplir la fiche de coffre	▪ S'assurer que le client signe la fiche de coffre.	▪ Fiche de coffre

Procédure de contrôle de caisse par shift

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PCCPS	Réception	Caissier	À chaque fin de shift

A la fin de son service chaque réceptionniste, tournant et night auditor doit remettre une fiche de remise de caisse avec l'ensemble de ses encaissements. Le tout sera enfermé dans une enveloppe, elle-même déposée dans le coffre-fort du back office.
Le fonds de caisse est transmis d'un réceptionniste à l'autre à la fin de chaque service, celui-ci doit être contrôlé par :
le réceptionniste partant avant la fin de son service
le réceptionniste arrivant en prenant son service et pendant la transmission des consignes

Chronologie	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
1	À la fin du service, vérifier que toutes les factures des clients partis sont soldées sur le logiciel hôtelier.	Edition des départs
2	Éditer un rapport de caisse à partir du logiciel hôtelier (exemple : cliquer sur « États des règlements ») Éditer le rapport des paiements du TPE Vérifier l'adéquation entre chaque type de règlement apparaissant sur le rapport de caisse et les sommes effectives possédées en caisse.	Edition de l'état des règlements par service Rapport des paiements TPE
3	Si les sommes comparées sont identiques, inscrire le montant total par type de règlement sur votre feuille de « remise de caisse ». Sinon, rechercher l'erreur à partir des doubles des factures	Fiche de remise de caisse
4	S'il y a des pièces de caisse (ou bons de caisse), vérifier que ceux-ci soient signés et détaillés ; les agrafer aussi à la « fiche de remise de caisse ».	
5	Après avoir vérifié tous les règlements, les mettre dans l'enveloppe de remise de caisse avec le double de toutes les factures soldées et la feuille de « remise de caisse ». Agrafer le relevé TPE à la « fiche de remise de caisse ».	
6	Pour le mode de règlement « débiteurs» : - agrafer le double du bon de prise en charge avec le double de la facture (signée pour les clients « société ». - transmettre les documents à la collègue responsable des débiteurs qui gérera le dossier.	
7	Fermer l'enveloppe de remise de caisse et inscrire dessus lisiblement, votre nom, la date et l'heure. Mettre l'enveloppe scellée dans le coffre du back office.	
8	Contrôler le fonds de caisse et compléter une fiche de « contrôle de fonds de caisse ». le fond de caisse est vérifié par les deux réceptionnistes et la fiche de « contrôle de fonds de caisse » est signée par les deux réceptionnistes.	Feuille de contrôle de fonds de caisse
9	Les consignes sont passées d'un réceptionniste à l'autre	Cahier de consigne

Exemple de support de contrôle de caisse journalier

Date

Niveau **753.50 €**

		MATIN DEBUT		MATIN FIN		APRES-MIDI DEBUT		APRES-MIDI FIN		NUIT DEBUT		NUIT FIN	
Billets	200.00 €	3	600.00 €		0.00 €								
	100.00 €		0.00 €	5	500.00 €								
	50.00 €		0.00 €	2	100.00 €								
	20.00 €	4	80.00 €	4	80.00 €								
	10.00 €	4	40.00 €	1	10.00 €								
Pièces	2.00 €		0.00 €	4	8.00 €								
	1.00 €		0.00 €	55	55.00 €								
	0.50 €	55	27.50 €	1	0.50 €								
	0.20 €		0.00 €		0.00 €								
	0.10 €	55	5.50 €		0.00 €								
	0.05 €		0.00 €		0.00 €								
	0.02 €	25	0.50 €		0.00 €								
	0.01 €		0.00 €		0.00 €								
					0.00 €								
Change					0.00 €								
TOTAL			753.50 €		753.50 €								

Signature Rec. _____ _____ _____ _____ _____ _____

Signature Leader Réception _____

Procédure Clôture de fin de journée

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PCFJ	Réception	Réceptionniste de Nuit / Chef de réception	Quotidien

Objectifs et Risques

Sécuriser le chiffre d'affaires, éviter les erreurs de facturation et limiter le risque de non-paiement.
Valider le solde de l'en-cours client (clients présents, factures permanentes, clients débiteurs en attente de transfert en back office).
Optimiser le délai de facturation et de règlement des dossiers débiteurs.
Respecter la législation locale en termes d'enregistrement des clients.

Procédure

Normes à définir :
La Direction doit formellement indiquer son mode de gestion des limites de crédit, ces plafonds pouvant être :
- Identiques pour tous les clients ;
- Variables en fonction de la catégorie du client ;
- Variables en fonction des garanties prises à l'arrivée (à hauteur du montant déposé, du plafond garanti par l'organisme de carte de crédit…).

Les politiques d'ouverture des factures permanentes doivent être de même clairement définies (dépôt des signatures autorisées, modalité de facturation et délais de paiement…).

Les contrôles quotidiens effectués par sondage sont-ils formalisés ?
Quels sont les éléments vérifiés ?
- Existence de garanties de paiements
- Les tarifs appliqués
- Présence des justificatifs Points de Ventes
- Visa du client sur les justificatifs
- Apurement du bac après le départ du client
- Dépassement de la limite de crédit
- Suivi des Factures Permanentes
- Suivi des Débiteurs à transférer
- Existence des documents exigés par la réglementation locale en termes d'enregistrement du client (ex : présence d'une fiche de police...)

Il convient de vérifier les éléments suivants, sur la base de l'état de la balance de l'en-cours (les clients présents, les factures permanentes et les débiteurs à transférer) :

- L'existence de garanties de paiement pour chaque client ;
- La bonne application du tarif en fonction de la réservation ou des conditions contractuelles négociées par le support pays ou la Direction de l'hôtel ;
- La présence dans le bac des justificatifs des points de vente comportant le nom, le numéro de chambre et la signature du client ;

- Les dates de départ des clients : vérifier que les clients listés sont encore présents et que les clients débiteurs ont été transférés en back office dans les délais impartis pour permettre une facturation rapide (norme groupe : facturation dans les 48 heures après le départ du client) ;
- L'exhaustivité des acomptes, correspondant à des manifestations qui n'ont pas encore eu lieu, est enregistrée dans la rubrique correspondante afin de ne pas fausser le montant de l'en-cours client ;
- Le montant de l'en-cours par client (comprenant l'hébergement et les extras) est inférieur aux limites de crédit déterminées par la Direction ;
- Le règlement de la note sur une base hebdomadaire, dans le cas de clients long séjour ;
- Les factures permanentes concernent des clients présents ;
- La présence d'une fiche de police dans chaque dossier dès lors que la réglementation locale
- l'exige ;
- Le chiffre d'affaires des différents systèmes restauration et hébergement est rapproché quotidiennement.

Focus

- Vérifier l'absence de notes clients non soldées.
- Il est préférable de n'utiliser qu'un seul numéro de dossier client par manifestation de manière à ne pas omettre de facturer une partie des prestations lors du transfert en débiteur.
- Lors de la vérification des comptes permanents et débiteurs à transférer, s'assurer de l'absence de compte « poubelles » permettant de compenser d'éventuels écarts de soldes.
- Analyser les montants créditeurs (acomptes non consommés ou non postés sur les notes clients, trop perçus…).
- Les acomptes doivent être postés sur la note encours dès l'arrivée des clients.
- Tous les acomptes doivent être affectés à une réservation future. En cas d'annulation ou de règlement directement sur place, adresser un courrier au client afin de l'informer et de procéder au remboursement. Si le client n'a laissé aucune coordonnée, se rapprocher de la comptabilité, afin de sortir le montant créditeur du PMS et l'enregistrer dans un compte « créditeur divers ».
- Les contrôles doivent être effectués à partir des éditions du PMS (ex : liste détaillée des clients présents…). Les clients et éléments contrôlés doivent être formalisés sur ce document.

Responsabilités et Fréquence

Responsable :	**Supervision :**
Réceptionniste de nuit / Réception	Chef de Réception Directeur Responsable Hébergement

Type de contrôle :

Base minimum de :

- **30 % de l'en-cours « clients présents »** (en valeur) **pour les petits porteurs** (- de 300 chambres) **ou 10 % de l'en-cours « clients présents »** (en valeur) **pour les gros porteurs** (+ 300 chambres) ;
- **100 % des comptes permanents et débiteurs à transférer.**

Quand :	
Quotidien	Quotidien

Procédures d'étages

Préparation du chariot de la femme de chambre

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PCFC	étages	Femme / Valet de chambre / équipier	Quotidien

Définition :



Il sert à transporter les produits d'accueil, le linge propre et sale, la papeterie et tous les produits nécessaires au séjour du client selon les standards de l'établissement. Pour faciliter la manipulation par le collaborateur, il est préconisé de mettre les charges lourdes à mi-hauteur (pour éviter les TMS). En plus du réceptacle pour les déchets ménager, le chariot peut être doté d'un réceptacle pour déchets plastique et canettes et de bacs pour le tri des déchets à recycler.
Différentes options peuvent être adaptées au chariot : un accroche-aspirateur, un support balai trapèze, un crochet support micro-flex...

Procédure :

Afin d'avoir tout le matériel nécessaire au nettoyage des chambres à disposition, la femme ou le valet de chambre prépare le chariot et les sacs à linge.

Étapes	Détail / Description de la démarche
Chercher les documents nécessaires	Prendre les documents nécessaires : feuille de travail des femmes de chambres, consignes diverses, Se rendre à l'office pour préparer le chariot.
Charger le chariot avec le linge propre	Sur l'étagère intermédiaire : - Alèses grandes et/ou petites, - Sous taies et taies, - Draps grands et/ou petits. Sur l'étagère inférieure : - Tapis de bain, - Serviettes éponge - Drap de bain. →Le nombre de linge est calculé en fonction du nombre de chambres à faire.
Charger le chariot en produits et documents d'accueil	Sur la gauche : - Gobelets, bonnets, gel/bain, savonnettes, éponges chaussures. Au milieu : - Sac poubelle, rouleaux papier WC, boite Kleenex, bandes lustrantes. Sur la droite : - Papier à lettre, enveloppes, cartes de l'hôtel.
Préparer les seaux et matériel de nettoyage	Sur la gauche du chariot : - Deux seaux jaunes avec chacun : un nettoyant sanitaire, un gel WC, un nettoyant vitre, des microfibres (jaune, rose, verte, bleu), un grattoir blanc et des chiffons blancs. Sur la droite du chariot : - Un seau bleu avec une lavette de sol sèche.

Nettoyage d'une chambre à blanc

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PNCB	étage	Femme / Valet de Chambre	Quotidien (départ d'un client ou selon la politique de l'hôtel tous les 2 à 4 jours si recouche

Définition :
Le nettoyage à blanc est le nettoyage complet d'une chambre après le départ d'un client en vue d'une location prochaine.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
Entrer dans la chambre	Frapper deux fois et attendre une réponse. En cas de non-réponse, entrer en se présentant	
Préparer la chambre pour la mise à blanc	Déposer la bannette de produits d'entretien dans la salle de bains, Tirer les rideaux et ouvrir les fenêtres (si possible) pour aérer l'espace, S'assurer que le client n'a rien oublié et qu'il n'y a pas de dégradations visibles, Vider les poubelles, Débarrasser les déchets et plateaux petit-déjeuner, Défaire le lit et l'aérer Débarrasser le linge sale de la chambre et de la salle de bains, Vérifier le fonctionnement du thermostat puis l'éteindre, Mettre le linge sale du lit et de la salle de bain dans le chariot à linge sale, Rincer la salle de bains, le lavabo, la baignoire, la douche, les carrelages de haut en bas avec de l'eau chaude et tirer la chasse d'eau pour évacuer les salissures, Verser le produit d'entretien dans la salle de bains et les WC, l'étaler et laisser agir pendant le temps de la réfection du lit. → Se laver les mains après avoir enlevé tout le sale → Vérifier l'état de l'alèse et la changer si besoin	Produits entretien
Faire le lit à blanc	Faire le lit, Cf. procédure lit à blanc	
Nettoyer la chambre	Épousseter le mobilier et les plinthes dans le sens des aiguilles d'une montre, Assortir les produits d'accueil et la papeterie en fonction des standards de l'établissement.	Microfibre Produits d'accueil Papeterie
Nettoyage de la salle de bain	Procéder au nettoyage de la salle de bains et des toilettes en respectant la marche en avant (nettoyer les éléments du plus propre au plus sale). Miroir, lavabo, douche, baignoire, toilettes. Ne pas oublier d'enlever les bondes et le trop-plein puis les nettoyer, • Nettoyer le rideau de douche à la main ou en machine et prévoir des changements réguliers. Pour le pare-douche, nettoyer, rincer puis sécher (éponge, raclette, microfibre), • Rincer et essuyer chaque élément de la salle de bains et des toilettes en respectant le principe de la marche en avant (Réserver une éponge spéciale toilettes pour le réservoir, les lunettes extérieures et intérieures de la cuvette),	Produits d'entretiens Seau -raclette – microfibre – aspirateur. Produits d'accueil Linge éponge

	• Essuyer et faire briller les inox (les supports serviettes, papier toilette, sèche-cheveux), • Positionner harmonieusement le linge de salle de bains et les produits d'accueil en respectant les standards de l'établissement, • Aspirer la salle de bains et les toilettes, • Laver le sol de la salle de bains et des toilettes	
Terminer la mise en place de la chambre	Aspirer toute la chambre du fond vers l'entrée, Nettoyer toutes les portes (entrée, salle de bains, toilettes, communication) et les poignées, Fermer les fenêtres, positionner les voilages et les doubles rideaux de façon harmonieuse, Vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble des équipements, Désodoriser, Autocontrôler son travail, la présentation, l'atmosphère générale de la chambre.	Aspirateur Désodorisant

Procédure d'un lit à Blanc

Définition :

Le nettoyage à blanc est le nettoyage complet d'une chambre après le départ d'un client en vue d'une location prochaine.

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
Débarrasser le lit	Vérifier qu'il ne reste rien sur le lit, Retirer le linge sale de la chambre, Mettre de côté les oreillers et la couette pliée en 3 → Aucun drap ne doit être au sol → Bien secouer les draps au cas où le client ait laissé des objets	
Préparer le lit	Nettoyer le bureau avec le produit vitre et la microfibre bleue, Poser le linge propre sur le bureau, Décaler le lit du mur, Retendre l'alèse et la changer si besoin, Disposer le drap plat dans le sens de la longueur et l'ouvrir, Border les coins du lit en carré en commençant par la tête et en continuant par le pied du lit, Tendre le drap. → Vérifier que le linge ne soit ni taché ni abîmé → Il ne doit pas y avoir de plis → Le pli plein doit être au milieu du lit	Produit entretien Microfibre Alèse Drap plat
Préparer la couette	Disposer la housse de couette sur le lit, Placer l'ouverture vers le bas, Déplier la housse de couette et border au pied la partie basse afin de la coincer, Positionner la couette pliée en 3 et l'insérer dans la housse, Déplier la couette dans le sens de la largeur, Remonter la couette jusqu'en haut et l'ajuster dans la housse à l'aide des passe-mains. → L'étiquette de la housse de couette et de la couette doivent être vers le bas → Le pli plein doit être au milieu du lit	Housse de couette
Ajuster la couette	Laisser l'espace d'une main entre le haut du lit et le sommet de la couette, Tendre la couette sur la partie haute afin de lisser le lit, Faire la couette au carré au pied du lit, Ajuster les côtés.	
Préparer les oreillers	Placer la taie d'oreiller dans le sens de la sous-taie, Glisser les coins dans les angles de la taie, Lisser l'oreiller afin de lui donner une forme, Positionner les oreillers de façon esthétique. → Éviter les plis en plaçant l'oreiller dans la sous-taie	Taies d'oreiller

Nettoyage d'une chambre en recouche

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PNCR	étages	Femme / Valet de Chambre	quotidien

Définition :

*Une **chambre en recouche** est une chambre occupée plusieurs nuits par un client.*

La procédure de nettoyage d'une chambre en recouche est identique à celle d'une chambre en départ.

- Effectuer le travail en respectant scrupuleusement les effets personnels du client,
- Changer le linge plat des lits selon les procédures de l'établissement,
- Plier ou pendre les vêtements du client, puis les ranger,
- Dépoussiérer toutes les surfaces planes (bureau, table de nuit...) en respectant la mise
- en place des effets personnels du client,
- Nettoyer le contour de la vasque du lavabo et de la paillasse de la salle de bains,
- en déplaçant les produits personnels du client. Une fois la surface propre, les remettre
- correctement à leur place initiale,
- Renouveler les produits d'accueil et la papeterie en fonction des standards de l'hôtel,
- Assurer un service de qualité au client et répondre à ses attentes.

Réalisation du service de la couverture

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PRSC	étages	Femme / Valet de Chambre	Quotidien

Définition :

Le service de la couverture est un confort supplémentaire proposé aux clients dans les hôtels de catégorie 4, 5* et palaces. Le collaborateur prépare la chambre et la salle de bains afin de garantir au client une chambre accueillante et une ambiance chaleureuse. Il s'effectue généralement entre 18h et 21h30/22h.*

Étapes	Détail / Description de la démarche	Moyens / Produits utilisés
Préparer les supports et les outils	Compléter ou vérifier le chariot de la femme de chambre : Présence de linge salle de bain, de produits d'accueil et documents d'accueil, Prévoir quelques pièces de linge de lit au cas où il soit tâché, Présence d'un seau complet, Préparer les supports spécifiques : fiche petit-déjeuner, fiche « Bonne nuit », bonbon ou autre attention.	Produits d'accueil – papeterie Produits d'entretien Linge éponge Chariot d'étage
Entrer dans la chambre	Frapper deux fois et attendre une réponse. En cas de non-réponse, entrer en se présentant	
Préparer la chambre	Vider les poubelles, Ranger les affaires du client dans le placard ou sur le fauteuil, Ouvrir le lit ou les liens selon le nombre de lit et de personne, Allumer une ou deux lampes de chevet selon nombre de personne, Disposer la fiche petit-déjeuner, la fiche « Bonne nuit » et le bonbon, Contrôler la présence des documents d'accueil : enveloppe, papier à lettre, Si le vêtement de nuit est visible : le plier et le déposer sur le lit, mettre les chaussons au pied du lit Mettre tout à porter de main du client (téléphone, télécommande…), Tirer les doubles rideaux. **→ L'ouverture pour une seule personne : ouvrir un seul côté en faisant une pointe du lit le plus proche de la salle de bain.** **→ L'ouverture pour deux personnes : rabattre les deux côtés du grand lit.**	Produits d'accueil Papeterie
Rafraichir la salle de bain	→ Si la salle de bain a été occupée : • Nettoyer les sanitaires (toilettes, douche et/ou baignoire), • Changer le linge humide, • Sécher rapidement les surfaces, • Ordonner et compléter les produits d'accueil. → Si la salle de bain n'a pas été occupée :	Produits d'entretien Linge éponge

	• Contrôler le linge et les produits d'accueil en fonction du nombre de personnes.	
Contrôler l'aspect de la chambre	Jeter un dernier coup d'œil et vérifier l'aspect de la chambre, Refermer la porte. **→ L'aspect général de la chambre doit être organisé, ordonné, chaleureux et harmonieux.**	



Objets trouvés

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
POBT	étages	Femme de chambre / Gouvernante	Quotidien

La gestion des objets oubliés est sous la responsabilité du service Gouvernant(e) qui les centralise et les range méthodiquement dans un espace sécurisé. Tous les départements sont tenus de respecter la procédure mise en place. Selon l'article 2276 du Code Civil, un objet peut être revendiqué par son propriétaire pendant trois ans. Passé ce délai, les objets non réclamés doivent être remis à la personne les ayant trouvés. Certains hôtels ont coutume d'attribuer les objets sans valeur dès la première année.

MÉTHODOLOGIE

Le collaborateur qui trouve l'objet oublié doit le placer dans un sac en indiquant les instructions suivantes sur une étiquette :

- La date,
- Le nom de la personne ayant trouvé l'objet,
- Le numéro de la chambre ou le lieu de la découverte de l'objet,
- La description de l'objet.

Le collaborateur doit contacter le service Gouvernant(e) chargé de récupérer l'objet oublié. Il est important de réagir rapidement si le client n'a pas encore quitté l'hôtel, afin de lui remettre l'objet.

Le/la Gouvernant(e) consigne l'objet oublié dans un registre (manuellement ou informatiquement) en mentionnant :

- Le numéro d'enregistrement,
- Le nom du client, le numéro de chambre,
- La date, le lieu,
- La description de l'objet,
- Le nom de la personne qui a trouvé l'objet.

Le registre sera complété lors de la restitution de l'objet au client en indiquant :

- La date de restitution de l'objet,
- Le nom, la signature du collaborateur qui a restitué ou renvoyé l'objet,
- Le nom, la signature du client qui a récupéré l'objet,
- La date et l'adresse de l'expédition.

STOCKAGE

Les objets doivent être stockés sur des rayonnages dans un lieu sécurisé. Ils sont classés chronologiquement, par jour, par mois et par année.

CAS PARTICULIERS

a/ Les objets de valeur

Définition : Le matériel informatique, téléphonique ou photographique, les bijoux comportant des poinçons ou des pierres, les sommes d'argent ou les objets en métaux précieux, ainsi que les vêtements de luxe sont considérés comme objets de valeur.

Après avoir été mentionnés dans le registre de l'établissement, les objets de grande valeur sont déposés dans le coffre de l'hôtel et conservés pendant trois ans, période selon l'article 2276 du Code Civil, durant laquelle celui qui a perdu un objet peut le revendiquer. Passé ce délai, il est d'usage que les objets non réclamés soient remis à la personne les ayant trouvés.

b/ Les papiers d'identité

Les papiers d'identité (et/ou le portefeuille les accompagnant) sont placés dans le coffre de l'hôtel.
Les papiers d'identité français sont remis contre un récépissé au commissariat le plus proche.
Pour les pièces d'identité étrangères, le/la Gouvernant(e) prend contact avec l'ambassade ou le consulat concerné afin de convenir de la marche à suivre.

c/ Les cartes de crédit

Les cartes de crédit doivent être placées dans un coffre. Passé un délai de 48h, elles doivent être remises au bureau du comptable de l'hôtel qui les retournera à la banque émettrice.

ASTUCES

Classer les objets méthodiquement, avec les numéros d'enregistrement visibles, ce qui permettra de gagner du temps lors de la restitution.

Lors de l'enregistrement "d'objets de valeur ", décrire minutieusement l'objet (couleur, forme, marque...). Toutefois, n'ajoutez aucune précision sur sa valeur pour éviter toute contestation lors de la restitution.[1]

Étiquette d'objet trouvé

M Hôtel Nice Promenade des Anglais	
Numéro de l'objet	
Date & heure :	
Lieu :	
Description de l'objet :	
Nom et Signature :	

Registre des Objets Trouvés

M Hôtel Nice Promenade des Anglais – Registre des Objets Trouvés							
N° de l'objet	**Date & Heure**	**Date & heure à laquelle l'objet a été trouvé**	**Lieu**	**Nom du client si connu**	**Description de l'objet trouvé**	**Personne ayant trouvé l'objet**	**Observations**

[1] Source : AGGH - Association des Gouvernantes Générales de l'Hôtellerie

Contrôle de chambre

Référence	Service	Qui ?	Quand ?
PCCH	étages	Gouvernante / Gouvernante générale	Quotidien

Définition :

Le contrôle et l'inspection permettent de vérifier l'état général de la chambre et de la salle de bains et de relever les moindres dysfonctionnements. Le dernier regard du/de la Gouvernant(e) sera la première impression du client.

L'objectif du contrôle du/de la Gouvernant(e) est de maintenir la qualité et la conformité de la chambre (propreté, fonctionnement, confort général, esthétique, hygiène).

Quatre sens sont mis en éveil lors d'un contrôle :

- La vue : Tout doit être rangé de façon harmonieuse en respectant les standards de l'établissement (Propreté des surfaces, literie, objets, produits d'accueil...),
- L'ouïe : Aucune nuisance sonore ne doit être perceptible (bruits de ventilation, chasse d'eau bruyante...),
- L'odorat : Aucune odeur spécifique ne doit persister (tabac, parfum, urine...),
- Le toucher : Les surfaces seront dépourvues de toutes salissures, et agréables au toucher.

Le contrôle de la chambre	
Le contrôle de la chambre est l'une des tâches principales de la gouvernante d'étages. • Ce travail peut être effectué par d'autres femmes de chambres et par les femmes de chambres elles-mêmes dans le cas d'auto-contrôle. • Il est réalisé dans toutes les catégories d'hôtel. Deux types de contrôles sont envisageables : - **le contrôle régulier des chambres** : a pour objectif le maintien de la qualité et de la conformité du produit (propreté, fonctionnement, confort général, esthétique, hygiène). - **l'inspection approfondie des chambres libres** : a pour objectif la qualité et la conformité du produit, mais aussi la détection et par conséquent la réfection ou le remplacement d'équipements ou d'installations endommagées. • Le contrôle est réalisé à l'aide d'une **fiche de contrôle** chambre ainsi que d'un chiffon.	
Procédure de contrôle	
Entrer dans la chambre	**RESPECTER LA PANCARTE « Ne pas déranger »** 1. Frapper et annoncez-vous avant d'entrer afin de s'assurer que la chambre est bien vide. 2. Vérifier : - la propreté du numéro de chambre - le fonctionnement de la poignée et du verrou - la présence des consignes de sécurité et des tarifs journaliers - le fonctionnement des interrupteurs
Contrôler	3. Faites un contrôle systématique et circulaire : commencer par la droite, faites le tour de la chambre pour revenir par la gauche ou inversement. 4. Vérifier la propreté et le bon fonctionnement du mobilier et des appareils 5. Vérifier la présence des produits et papier d'accueil, du linge, des cintres… 6. Vérifier l'approvisionnement du mini bar 7. Déceler la présence de mauvaises odeurs Noter les dysfonctionnements sur la feuille de contrôle.
Avant de quitter la chambre	8. Jeter un dernier coup d'œil afin de ne rien oublier 9. Fermer les portes de la salle de bain et des toilettes 10.Laisser la porte de séparation chambre / entrée entre ouverte
Une fois le contrôle terminé, la gouvernante peut libérer les chambres sur le système informatique afin de les rendre disponibles. En cas de problèmes techniques, elle effectue une demande de réparation auprès du service technique et bloque la chambre à la réception.	

M Hôtel Nice Promenade des Anglais - Feuille de contrôle / Inspection de Nettoyage des Chambres

Date :	**Nom :**					
Numéro de chambre	**101**			**102**		
Entrée	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**
Porte d'entrée extérieure / Sonnette						
Porte d'entrée intérieure / Judas / Tarif						
Papier peint / Moquette / Plafond						
Plinthes / Prises / Miroir						
Patères / Placard Minibar / Tablette						
Coffre / Ouverture / objet de valeur						
Penderie / Cintres / Tiroirs						
Fer à repasser / Table à repasser						
Oreillers & couverture sup						
Chambre	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**
Plafond / Moquette / Papier Peint						
Poussière plinthes / Placards / Etagères/ Tiroir						
Tableaux / Tête de lit / Objets décoratifs						
Bureau / Lampe Bureau / Miroir / Téléphone						
Lampe de chevet / Liseuses / Table de chevet / Lampadaire						
TV / Support TV / Télécommande						
Fenêtre / Encadrement / Vitres						
Balcon / Mégots						
Rideaux / Voilage / Occultant						
Literie / Alaise / Oreillers / Couette / Surmatelas / Plaid						
Salle de bain	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**
Revêtement ston glass/bouche aération/sol						
Robinetterie / Sol bac douche / Bonde évacuation						
Vasque / Clapet Vasque / Robinetterie						
Porte savon / Plateau / Boite mouchoir/ Prod Accueil						
Sèche-cheveux / Miroir Grossissant / éclairage miroir						
Baignoire/ Joints baignoire/ Porte Savon						
Pare douche/ Porte douche/ Porte Savon / Joints						
Robinetterie / Fixation douchette/ Bonde évacuation/Clapet						
Draps de bains/serviettes/serviettes visage						
Toilettes	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**	**CF**	**Non CF**	**PB Tech**
Plafond /stone glass / joint						
Sol/ plinthe						
Bouche aération/ tableau						
Cuvette/ abattant WC/chasse d'eau						
Distributeur papier WC/brosse WC						
Observations :						