

trainingcenterin

GESTION DES DISPONIBILITÉS

Manuel de Formation Approfondi - Agent des
Réservations

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Pilotage de l'Inventaire - Édition Complète (Version Longue)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Qu'est-ce que l'Inventaire Hôtelier ?
MODULE 2	Comprendre l'Inventaire : Capacité Physique vs Vendable
MODULE 3	Le Rôle de l'Agent dans le Contrôle Quotidien des Disponibilités
MODULE 4	Les Outils Informatiques : Lire la Grille de Disponibilité (PMS)
MODULE 5	Le Channel Manager et le Concept de "Pooled Inventory"
MODULE 6	Les Statuts de Chambres et leur Impact (OOO, OOS)
MODULE 7	La Gestion des Groupes : Allotements et Blocs (Blocks)
MODULE 8	Les Restrictions de Vente : Protéger l'Inventaire (MinLOS, CTA)
MODULE 9	La Fermeture des Ventes (Stop Sell / Freesale)
MODULE 10	Comprendre l'Overbooking (Surréservation Mathématique)
MODULE 11	La Gestion des Listes d'Attente (Waitlist Management)
MODULE 12	Gérer les Flux : Annulations, No-Shows et Wash
MODULE 13	

Communication Interne des Disponibilités (Réception & Housekeeping)

MODULE 14 Cas Pratiques : L'Agent de Réservation face à la Crise à FAHO

MODULE 15 Conclusion et Checklist Quotidienne de Contrôle

MODULE 1 : Introduction : Qu'est-ce que l'Inventaire Hôtelier ?

1.1. Un produit hautement périssable

Dans le monde du commerce, un magasin de chaussures qui ne vend pas une paire aujourd'hui pourra toujours la revendre demain ou le mois prochain. Dans l'hôtellerie, la marchandise est fondamentalement différente. La "**nuitée**" (une chambre pour une nuit donnée) est un produit extrêmement périssable.

Si une chambre reste vide ce soir à minuit, ce revenu est perdu à tout jamais. Il est impossible de stocker des nuitées invendues. La mission principale du département des réservations, et de chaque **Agent de Réservations**, est de s'assurer que cet inventaire est géré et optimisé chaque jour pour éviter les pertes sèches.

1.2. La notion de disponibilité (Availability)

La gestion des disponibilités est l'art de savoir exactement ce que l'hôtel a à vendre, à qui, et à quel moment. Cela va bien au-delà de la simple équation mathématique "Chambres Totales - Chambres Occupées". L'agent doit jongler entre les différents types de chambres (Standards, Suites), les pannes techniques, les groupes qui bloquent des étages entiers, et les quotas alloués aux partenaires commerciaux (Agences de voyage).

MODULE 2 : Comprendre l'Inventaire :

Capacité Physique vs Vendable

2.1. La Capacité Physique (Physical Inventory)

La capacité physique d'un hôtel est une donnée fixe. C'est le nombre de clés que possède l'hôtel. Si l'Hôtel FAHO a été construit avec 150 chambres, sa capacité physique sera toujours de 150.

2.2. L'Inventaire Vendable (Sellable Inventory)

Pour un Agent de Réservations, la capacité physique n'est qu'un point de départ. Ce qui compte au quotidien, c'est l'**Inventaire Vendable**. Ce chiffre change constamment. Il se calcule en déduisant de la capacité physique :

- Les chambres déjà occupées par des clients qui restent plusieurs nuits (Stay-overs).
- Les chambres qui doivent subir des réparations urgentes (fuite d'eau, panne de climatisation).
- Les chambres utilisées par la direction de l'hôtel (House Use) ou offertes (Complimentary).

Exemple : Sur 150 chambres physiques, 80 sont occupées, 2 sont en panne, 1 est offerte à un journaliste. L'inventaire vendable pour ce soir est de 67 chambres.

MODULE 3 : Le Rôle de l'Agent dans le Contrôle Quotidien des Disponibilités

3.1. Être le gardien du stock

L'Agent de Réservations n'est pas qu'un vendeur au téléphone. Il est le gardien des clés de l'hôtel de manière virtuelle. S'il vend une chambre qui n'existe pas, ou dans une catégorie déjà saturée, il crée une situation de crise (surbooking) qui devra être gérée douloureusement par la réception à l'arrivée du client.

3.2. L'analyse au-delà du chiffre global

L'Agent de Réservations ne doit jamais se contenter de regarder le chiffre global de disponibilité de l'hôtel. Il doit avoir une lecture "par catégorie" (Room Type).

Si l'écran PMS indique qu'il reste "10 chambres disponibles" dans tout l'hôtel, l'Agent doit vérifier lesquelles. Si ce sont 10 Suites Présidentielles à 5000 MAD la nuit, il ne pourra pas répondre positivement à un client qui appelle pour réserver une chambre Standard avec un budget de 1000 MAD, sous peine de devoir le surclasser gratuitement (Free Upgrade) et de faire perdre de l'argent à l'hôtel.

MODULE 4 : Les Outils Informatiques :

Lire la Grille de Disponibilité (PMS)

4.1. L'écran de disponibilité (Availability Screen)

Dans tous les PMS (Property Management Systems) modernes comme Opera, Mews ou Protel, l'écran de disponibilité est le tableau de bord de l'Agent (souvent accessible via la touche F5). L'Agent passe 80% de sa journée à lire cette grille.

4.2. Comment lire la grille ?

La grille se lit comme un tableau à double entrée. Les colonnes représentent les dates (les jours à venir), et les lignes représentent les catégories de chambres (Standard, Deluxe, Suite, etc.).

1. **Le chiffre positif** : Indique le nombre de chambres qu'il vous reste à vendre. (Ex: "12" dans la case Standard pour le 15 mai).
2. **Le chiffre zéro** : Indique que la catégorie est complète.
3. **Le chiffre négatif** : Indique un overbooking (surréservation) dans cette catégorie. (Ex: "-3" dans la case Deluxe signifie que vous avez vendu 3 Deluxe de plus que vous n'en possédez). L'Agent devra alors "pousser" 3 clients Deluxe vers la catégorie Suite pour rééquilibrer le planning.

MODULE 5 : Le Channel Manager et le Concept de "Pooled Inventory"

5.1. Comment l'inventaire est-il distribué au monde entier ?

L'Agent de Réservations travaille sur le PMS de l'hôtel. Mais comment les clients sur Booking.com ou Expedia savent-ils combien de chambres il reste ? C'est grâce au **Channel Manager** (ex: SiteMinder, D-Edge, RateTiger), une passerelle logicielle qui synchronise l'inventaire du PMS vers internet en temps réel.

5.2. L'ancien modèle vs Le "Pooled Inventory"

Autrefois, les hôtels faisaient des "Allotements" fixes pour chaque site (5 chambres pour Booking, 5 pour Expedia). Si Expedia vendait ses 5 chambres, l'hôtel apparaissait "Complet" sur ce site, même s'il restait des chambres sur Booking.

Aujourd'hui, l'Agent travaille en "**Pooled Inventory**" (**Inventaire partagé ou mutualisé**). L'hôtel met en ligne l'intégralité de ses 20 chambres restantes sur *tous* les sites en même temps. Dès qu'un client réserve sur Booking.com, le Channel Manager informe instantanément Expedia qu'il ne reste plus que 19 chambres. Cela maximise la visibilité tout en réduisant le risque de surbooking.

MODULE 6 : Les Statuts de Chambres et leur Impact (OOO, OOS)

6.1. La gestion des pannes par les Réservations

Une chambre physique peut avoir plusieurs "statuts" informatiques qui impactent directement le travail de l'Agent de Réservations. Il est fondamental de comprendre la différence entre les deux statuts d'indisponibilité technique :

6.2. Out Of Order (OOO) - Hors Service

- **Définition** : La chambre a un problème majeur (fuite d'eau, plafond effondré, travaux lourds) et est physiquement impossible à habiter.
- **Impact sur l'inventaire** : La chambre est **déduite** de l'inventaire total. L'hôtel FAHO passe de 150 à 149 chambres disponibles.
- **Impact sur les statistiques** : Puisqu'elle est déduite, elle ne pénalise pas le calcul du Taux d'Occupation de l'hôtel (le dénominateur est réduit).

6.3. Out Of Service (OOS) - Hors Vente / À réparer

- **Définition** : La chambre a un problème mineur (TV en panne, tache sur la moquette, une ampoule grillée). Elle n'est pas belle à vendre, mais elle est "habitable" en cas de crise majeure.
- **Impact sur l'inventaire** : La chambre n'est pas vendue en priorité, mais elle **reste** dans l'inventaire total. L'hôtel FAHO reste à 150 chambres.
- **L'utilité pour l'Agent** : En cas de surbooking massif le soir même, l'Agent sait qu'il peut toujours utiliser cette chambre OOS "en dépannage" pour ne pas laisser un client à la rue, quitte à lui faire une réduction commerciale.

MODULE 7 : La Gestion des Groupes : Allotements et Blocs (Blocks)

7.1. Séquestrer l'inventaire

L'une des tâches les plus délicates de l'Agent de Réservations est la gestion des réservations de groupes (Séminaires, Mariages, Tour Opérateurs). On ne crée pas 40 réservations individuelles d'un coup. L'Agent crée un "**Business Block**" (**Bloc de groupe**).

Créer un bloc retire *virtuellement* 40 chambres de l'inventaire public. Si l'hôtel a 100 chambres, le Channel Manager n'en affichera plus que 60 disponibles sur internet.

7.2. Le "Wash" et la "Cut-Off Date"

C'est ici que l'Agent prouve sa rigueur :

- L'agence a bloqué 40 chambres depuis 6 mois pour un mariage, mais elle a une **Cut-Off Date** (Date limite de rétrocession) fixée à J-14.
- À J-14, l'agence n'a confirmé que 25 noms. L'Agent de Réservation **doit absolument** effectuer une opération de "Wash" (nettoyage) dans le PMS.
- Le "Wash" consiste à réduire la taille du bloc de 40 à 25. Les 15 chambres invendues retombent instantanément dans l'inventaire public pour être vendues à d'autres clients. Si l'Agent oublie de "Washer" le groupe, ces 15 chambres resteront bloquées et finiront vides, créant une perte financière colossale pour l'hôtel.

MODULE 8 : Les Restrictions de Vente

: Protéger l'Inventaire (MinLOS, CTA)

8.1. Filtrer la demande

Parfois, l'hôtel a trop de demandes. L'Agent de Réservation et le Revenu Manager ne se contentent pas de monter les prix, ils utilisent des "Fences" (Barrières) pour contrôler comment l'inventaire se vide.

8.2. Les Restrictions Majeures

Restriction	Signification	Pourquoi l'utiliser ?
MinLOS (Minimum Length of Stay)	Séjour minimum imposé (ex: 3 nuits).	Un grand concert a lieu le Samedi. Si on laisse faire, les clients ne réserveront que le samedi, et l'hôtel sera vide le vendredi et le dimanche. L'Agent applique un MinLOS de 3 nuits pour obliger les clients à réserver le week-end complet.
CTA (Closed To Arrival)	Fermeture aux arrivées.	Le jour du Nouvel An, l'hôtel fait une grande fête. Pour éviter le chaos à la réception, on met un CTA le 31 décembre. Les clients doivent obligatoirement arriver le 30 décembre au plus tard.

Restriction	Signification	Pourquoi l'utiliser ?
CTD (Closed To Departure)	Fermeture aux départs.	Plus rare, empêche les clients de choisir une date spécifique pour quitter l'hôtel, lissant ainsi le taux d'occupation sur des périodes creuses.

MODULE 9 : La Fermeture des Ventes

(Stop Sell / Freesale)

9.1. Le bouton Rouge (Stop Sell)

Lorsqu'une catégorie de chambre est pleine, ou que l'hôtel entier atteint ses limites de surréservation acceptables, le Responsable des Réservations donne l'ordre d'appliquer un **Stop Sell**.

Ce signal informatif coupe instantanément la distribution de l'hôtel sur tous les canaux externes (Booking, Expedia, Agences). L'Agent de Réservation doit également l'appliquer lors de ses appels téléphoniques en direct : *"Je suis navré Monsieur, notre établissement affiche complet pour cette date."*

9.2. Le mode Freesale (Vente Libre)

À l'inverse du Stop Sell, le Freesale est souvent appliqué en basse saison. L'Agent de Réservation et les Agences de voyage partenaires ont "carte blanche" pour vendre les chambres sans avoir à demander l'autorisation systématique de la Direction, car l'inventaire est abondant et la priorité est au volume.

MODULE 10 : Comprendre l'Overbooking (Surréservation Mathématique)

10.1. L'Overbooking n'est pas un bug

Dans sa formation, l'Agent de Réservations doit comprendre que voir "105 chambres vendues" pour un hôtel de 100 chambres n'est pas forcément une erreur informatique. C'est souvent une stratégie délibérée imposée par le Revenue Manager.

10.2. Pourquoi vendre ce qu'on n'a pas ?

L'hôtellerie subit une "érosion" constante de ses réservations chaque jour :

1. **Les Annulations tardives** : Un client rate son vol ou change d'avis.
2. **Les No-Shows** : Un client ne se présente tout simplement pas.
3. **Les Early Departures** : Un client en maison décide de rentrer chez lui un jour plus tôt.

Si la statistique prouve qu'en moyenne 5 chambres se vident par "érosion" chaque mardi, l'hôtel autorisera l'Agent à vendre 105 chambres le mardi. Le but est de finir la nuit à exactement 100% d'occupation. C'est l'overbooking mathématique parfait.

MODULE 11 : La Gestion des Listes d'Attente (Waitlist Management)

11.1. Ne jamais dire un "Non" définitif

Lorsqu'un client appelle et que l'Agent constate sur sa grille que la date est soumise à un *Stop Sell* (hôtel complet), il ne doit jamais raccrocher en disant simplement "Non". Il doit utiliser la **Liste d'Attente (Waitlist)**.

11.2. La procédure de Waitlist

- L'Agent saisit les coordonnées du client, ses dates, et le type de chambre souhaité dans le système sous le statut "Waitlist".
- Si une annulation survient 48h avant (ex: un groupe qui relâche des chambres), le PMS signale à l'Agent qu'il a du stock.
- L'Agent rappelle immédiatement le client : *"Monsieur, suite à un désistement de dernière minute, j'ai le plaisir de vous annoncer que nous pouvons honorer votre demande..."*. Ce service proactif génère une fidélité incroyable de la part du client.

MODULE 12 : Gérer les Flux :

Annulations, No-Shows et Wash

12.1. Maintenir un inventaire "Propre"

La disponibilité de l'hôtel n'est fiable que si l'Agent de Réservation maintient son système "propre". Les "Fausses Réservations" bloquent l'inventaire et empêchent de vendre à de vrais clients payants.

12.2. La Chasse aux Fausses Réservations (Action de l'Agent)

La veille de l'arrivée (J-1), l'Agent de Réservation effectue plusieurs contrôles :

- **Vérification des cartes de crédit** : L'Agent teste les garanties bancaires des réservations de dernière minute (notamment les réservations OTA en paiement à l'hôtel). Si la carte est invalide, la procédure permet d'annuler la réservation après 24h (ou plus tôt selon les CGV), libérant ainsi la chambre pour l'inventaire.
- **Dédoublonnage** : L'Agent vérifie si un client n'a pas réservé deux fois par erreur (une fois sur le site web, une fois via son agence). Supprimer le doublon libère immédiatement une disponibilité.

MODULE 13 : Communication Interne

des Disponibilités (Réception & Housekeeping)

13.1. L'Agent n'est pas seul

Les variations de l'inventaire ont un impact direct sur la charge de travail des autres départements de l'hôtel. L'Agent de Réservation doit être un excellent communicant interne.

13.2. Le Morning Briefing

Lors de la réunion matinale, le Responsable des Réservations informe les autres chefs de service :

- **À la Réception (Front Office) :** *"Nous sommes en surbooking de 2 chambres ce soir pour les Standards. Ne donnez aucune chambre Standard sans vérifier avec moi. J'ai prévu des surclassements en Suite."*
- **À la Gouvernante (Housekeeping) :** *"L'hôtel sera rempli à 100% tout le week-end, et nous avons beaucoup de demandes d'arrivée matinale (Early check-in). Il faut que le maximum de chambres en départ soient nettoyées avant 12h00."*

MODULE 14 : Cas Pratiques : L'Agent de Réservation face à la Crise à FAHO

Cas N°1 : L'Incident Technique Soudain (OOO)

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous êtes Agent de Réservation. L'hôtel de 150 chambres est plein à 100% pour ce soir. À 14h00, la maintenance vous appelle : le plafond de la chambre 412 vient de s'effondrer suite à une fuite. La chambre est inhabitable.

Action de l'Agent :

1. Vous passez immédiatement la chambre 412 en statut **OOO (Out Of Order)** dans le PMS.
2. L'inventaire de l'hôtel passe à 149 chambres pour 150 réservations. Vous êtes en situation d'**Overbooking inopiné**.
3. Vous alertez immédiatement votre Responsable. Avec son accord, vous ciblez un client arrivant tard ce soir (ex: un voyageur solo d'une nuit via Booking.com) pour le "Walker" (déloger) dans l'hôtel 4 étoiles d'en face à vos frais, avant qu'il n'arrive à la réception.

Cas N°2 : Le Mariage Hésitant (Le Wash Cut-off)

Contexte (Hôtel FAHO) : L'Agent a créé un bloc de 30 chambres pour le Mariage "Bennani" depuis 4 mois. Nous sommes à J-14 (Date de Cut-off). L'organisateur n'a envoyé que 15 noms, mais vous dit au téléphone : *"Laissez les 15 autres"*

chambres bloquées s'il vous plaît, des cousins risquent de se décider à la dernière minute !".

Action de l'Agent :

1. Si l'Agent écoute le client et laisse les chambres bloquées, l'hôtel risque de finir avec 15 chambres vides invendables.
2. L'Agent fait preuve de fermeté commerciale : *"Monsieur Bennani, conformément à notre contrat, je dois relâcher les chambres non-nominatives aujourd'hui. Vos cousins pourront toujours réserver plus tard, mais cela se fera selon l'inventaire et les prix du jour."*
3. L'Agent "Washe" les 15 chambres du bloc, les réintégrant à l'inventaire public pour la vente directe.

MODULE 15 : Conclusion et Checklist

Quotidienne de l'Agent

15.1. Le métier d'équilibriste

Gérer les disponibilités d'un hôtel, c'est comme jouer à Tetris en temps réel. L'Agent de Réservations doit emboîter des séjours courts avec des séjours longs, libérer des chambres bloquées inutilement, et oser accepter des sursréservations calculées pour maximiser le revenu. C'est une tâche qui demande une vigilance de tous les instants.

15.2. Checklist de contrôle quotidien (Inventaire)

Chaque matin en prenant son poste, l'Agent doit vérifier :

1. [] L'interface Channel Manager fonctionne-t-elle ? (Aucun message d'erreur de synchronisation).
2. [] Les groupes ayant atteint leur date de "Cut-Off" ont-ils bien été "Washés" (nettoyés) ?
3. [] Avons-nous des chambres en statut OOO ou OOS qui pourraient être remises en vente aujourd'hui après le passage des techniciens ?
4. [] Avons-nous des réservations de dernière minute avec des cartes bancaires invalides à annuler pour libérer de la disponibilité ?
5. [] Pour les jours affichant "Complet", avons-nous géré la Liste d'Attente (Waitlist) en cas de désistement ?

trainingcenterin

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Pilotage de l'Inventaire

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.