

trainingcenterin

UTILISATION DES OTA (BOOKING, EXPEDIA)

Manuel de Formation Opérationnelle - Agent des
Réservations

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module E-Distribution & Opérations - Édition Complète (Version Longue)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Comprendre le rôle des OTA dans l'Hôtel
MODULE 2	Les Modèles de Paiement (Agency vs Merchant)
MODULE 3	Naviguer sur l'Extranet Booking.com : Les Écrans Clés
MODULE 4	Naviguer sur Expedia Partner Central (EPC) et les Packages
MODULE 5	Intégration PMS : La Saisie et les Codes de Réservation OTA
MODULE 6	Gestion de la Messagerie : Répondre aux Clients des OTA
MODULE 7	Traiter les Modifications et Annulations (Le Rôle de l'Agent)
MODULE 8	La Procédure "Carte de Crédit Invalide" (Invalid CC)
MODULE 9	Le "No-Show" : Déclarer la Non-Présentation pour sauver la Commission
MODULE 10	Les Cartes Virtuelles (VCC) : Règles de Facturation Strictes
MODULE 11	Surbooking lié aux OTA : Alerte et Premiers Réflexes
MODULE 12	Up-Selling : Améliorer le Séjour d'un Client OTA

MODULE 13 Fidélisation (Channel Shift) : Transformer l'OTA en Client Direct

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Checklist Quotidienne de l'Agent

MODULE 1 : Introduction :

Comprendre le rôle des OTA dans l'Hôtel

1.1. Qu'est-ce qu'une OTA ?

Une **OTA (Online Travel Agency)**, ou agence de voyage en ligne, est une plateforme web sur laquelle les clients du monde entier peuvent rechercher et réserver des chambres d'hôtel. Les leaders mondiaux que vous manipulerez tous les jours sont **Booking.com**, **Expedia** et **Agoda**.

Pour un **Agent de Réservations**, les OTA sont la principale source de dossiers entrants. Bien que l'interface informatique (le Channel Manager) intègre souvent ces réservations automatiquement dans votre logiciel (PMS), l'Agent garde un rôle vital de surveillance, de vérification des garanties bancaires et de communication avec ces clients particuliers.

1.2. Pourquoi l'hôtel utilise-t-il les OTA ?

L'hôtel paie une forte commission (de 15% à 25%) à ces plateformes pour chaque réservation. L'hôtel accepte de payer ce prix car les OTA offrent une "vitrine" mondiale (le *Billboard Effect*). Votre travail en tant qu'Agent ne sera pas de combattre les OTA, mais de gérer parfaitement leurs dossiers pour éviter les erreurs de facturation, tout en essayant, lors du séjour, de convaincre le client de réserver en direct la prochaine fois.

MODULE 2 : Les Modèles de Paiement

(Agency vs Merchant)

L'erreur la plus grave qu'un Agent de Réservation puisse commettre est de faire payer deux fois le client, ou de le laisser partir sans payer. Il est crucial de faire la différence entre les deux modèles de paiement imposés par les OTA.

2.1. Le Modèle "Agency" (Paiement à l'Hôtel)

- **Le Principe** : L'OTA n'est qu'un apporteur d'affaires. Le client a réservé sur Booking.com, mais Booking.com n'a pas pris son argent.
- **La Garantie** : Le client a donné sa propre carte bancaire en garantie.
- **Votre Rôle** : Vous devez prélever la carte du client (si tarif Non-Remboursable) ou paramétrer le PMS pour que le réceptionniste encaisse le client à son arrivée.
- **La Commission** : L'hôtel paiera une facture de commission à la fin du mois à l'OTA.

2.2. Le Modèle "Merchant" (Paiement à l'OTA)

- **Le Principe** : (Très fréquent sur Expedia et "Paiements par Booking").
Le client a déjà payé l'OTA en totalité sur internet. **Il n'a plus rien à payer pour sa chambre.**
- **Le Paiement pour l'hôtel** : L'OTA va transmettre à l'hôtel une **Carte de Crédit Virtuelle (VCC)** chargée avec le montant de la chambre moins la commission.
- **Votre Rôle** : L'Agent doit vérifier que le PMS indique clairement "Paiement Expedia / Ne pas facturer le client" pour éviter un litige à la réception. Vous ou le Night Audit devrez débiter la carte virtuelle.

MODULE 3 : Naviguer sur l'Extranet

Booking.com : Les Écrans Clés

3.1. Le portail d'administration (Admin.booking.com)

Même si vous utilisez le PMS (Opera, Mews) de l'hôtel, l'Agent de Réservation doit se connecter quotidiennement à l'Extranet de Booking.com pour des tâches spécifiques. Vous vous y connecterez avec un identifiant personnel sécurisé.

3.2. Les écrans quotidiens de l'Agent

- **L'onglet "Réservations"** : Permet de retrouver un dossier spécifique grâce à son numéro de réservation (ex: 1234.5678.910). Vous y trouverez le détail du prix, les informations de paiement et les commentaires du client.
- **L'onglet "Boîte de réception / Messages clients"** : C'est ici que les clients posent leurs questions (Heure de check-in, lits bébés). Vous devez y répondre très rapidement pour maintenir un bon "Score de réponse".
- **Le bouton "Signaler une carte invalide"** : Indispensable pour protéger l'hôtel contre les fausses réservations (Voir Module 8).
- **Le bouton "Signaler une non-présentation"** : À utiliser impérativement en cas de No-Show (Voir Module 9).

MODULE 4 : Naviguer sur Expedia

Partner Central (EPC) et les Packages

4.1. L'interface d'Expedia

L'extranet d'Expedia s'appelle "EPC" (Expedia Partner Central). La navigation y est légèrement différente de celle de Booking.com, mais les fonctions opérationnelles pour l'Agent sont les mêmes : recherche de dossiers, gestion des messages (Conversations), et contrôle des cartes virtuelles.

4.2. Les Réservations "Package" (Forfaits)

Expedia est le leader de la vente croisée "Vol + Hôtel". Lorsqu'une réservation tombe dans votre PMS avec la mention "Package", cela signifie que le client a acheté son billet d'avion en même temps que la chambre.

Règle stricte pour l'Agent : Le tarif de la chambre figurant dans une réservation Package est un tarif "Opaque" (remisé et confidentiel). **Vous ne devez jamais mentionner ce prix au client, ni imprimer de facture de chambre à son départ.** Le client a payé un prix global à Expedia et ignore la répartition de la somme. Toute gaffe tarifaire créera un énorme litige.

MODULE 5 : Intégration PMS : La Saisie et les Codes de Réservation OTA

5.1. Du nuage au logiciel de l'hôtel

Généralement, grâce au *Channel Manager*, la réservation Booking ou Expedia s'intègre toute seule dans votre PMS en 2 minutes. On dit que la réservation "tombe".

5.2. L'Audit de la réservation tombée (Trace & Check)

L'Agent de Réservation n'a pas fini son travail juste parce que la machine a fait la saisie. Il doit ouvrir le dossier dans le PMS et auditer la qualité de l'intégration :

- **Les Codes Marché/Source** : Le système a-t-il bien affecté le "Source Code" correspondant (ex: OTA_BKG ou OTA_EXP) ? Sinon, les statistiques de l'hôtel seront faussées.
- **Le Routage (Routing)** : Si c'est un paiement Expedia Collect (Merchant), la "Window 1" de facturation est-elle bien orientée vers le compte d'Expedia, et la "Window 2" (extras) vers le client ?
- **Les Commentaires (Requests)** : Le Channel Manager intègre les textes libres du client. L'Agent doit les lire (ex: "Chambre calme s'il vous plaît") et les transformer en *Traces* internes pour la réception ou la gouvernante.

MODULE 6 : Gestion de la Messagerie

: Répondre aux Clients des OTA

6.1. Le piège des e-mails cryptés

Pour des raisons de confidentialité (RGPD), ni Booking ni Expedia ne vous fournissent l'adresse e-mail personnelle du client. Ils créent des adresses cryptées (ex: *jean.dupont-xyz@guest.booking.com*). L'Agent doit toujours répondre via l'Extranet ou en répondant directement à cet e-mail depuis le logiciel de messagerie de l'hôtel.

6.2. La Règle de la Réactivité (SLA)

Booking.com calcule votre "**Score de réponse**". Si l'équipe de réservation met 3 jours à répondre à une question sur le parking, le score de l'hôtel chute, et l'hôtel perdra des places dans les résultats de recherche. **L'Agent doit répondre en moins de 4 heures.**

6.3. Utiliser les Modèles (Templates)

Pour gagner du temps, l'Agent doit utiliser des réponses pré-enregistrées dans l'Extranet :

- Template "Demande de lit bébé validée".
- Template "Informations Parking/Navette".
- Template "Pré-autorisation expliquée".

L'Agent choisit le modèle, personnalise d'une phrase (ex: *"Nous serons ravis de vous accueillir pour votre anniversaire"*) et clique sur envoyer.

MODULE 7 : Traiter les Modifications et Annulations (Le Rôle de l'Agent)

7.1. L'Hôtel n'est pas propriétaire de la réservation

C'est une règle absolue en hôtellerie : "On modifie une réservation là où elle a été créée".

7.2. Le client appelle pour annuler ou modifier

Si un client qui a réservé sur Booking.com appelle l'hôtel pour annuler ou changer ses dates, l'Agent **ne doit jamais** faire la modification uniquement dans le PMS de l'hôtel.

- Si l'Agent l'annule dans le PMS, Booking.com ne le saura pas. La réservation restera active sur Booking, et l'hôtel paiera une commission dessus à la fin du mois.
- **L'Agent doit dire :** *"Monsieur, puisque votre réservation a été effectuée via Booking.com, je vous invite à faire la demande de modification directement sur votre application ou leur site web. Dès que vous cliquerez, notre système sera mis à jour."*

7.3. La demande de "Dérogation" (Waiver)

Parfois, le client appelle l'hôtel car il veut annuler un tarif "Non-Remboursable" gratuitement (pour cause de maladie, etc.). L'Agent (après accord de son manager) peut accepter. Il devra alors se connecter à l'Extranet, retrouver la réservation, et cliquer sur **"Demander l'annulation sans frais"**. Le client recevra un bouton à cliquer pour valider, la réservation s'annulera partout, et aucune commission ne sera due.

MODULE 8 : La Procédure "Carte de Crédit Invalide" (Invalid CC)

8.1. Protéger l'inventaire des fausses réservations

Certains clients (ou robots) réservent des chambres avec des cartes bancaires périmées ou vides, bloquant ainsi une chambre qui aurait pu être vendue à un vrai client.

8.2. L'Action de l'Agent (La SOP "Invalid CC")

Si la stratégie de l'hôtel est de tester (pré-autorisation) les cartes ou de prendre l'acompte à J-15, et que le terminal (TPE) rejette la carte :

1. L'Agent ouvre l'Extranet de l'OTA (ex: Booking.com).
2. Il clique sur "**Signaler la carte de crédit comme invalide**".
3. Le système OTA envoie un avertissement au client. Le client a généralement **24 heures** (ou 12h si la date d'arrivée est proche) pour mettre à jour sa carte avec une nouvelle.
4. Passé ce délai, le bouton "**Annuler la réservation**" apparaît sur l'extranet. L'Agent clique, la réservation disparaît, et la chambre est remise en vente.

Note : Ne jamais annuler manuellement dans le PMS sans avoir fait cette procédure officielle, sous peine de voir le client arriver et exiger sa chambre.

MODULE 9 : Le "No-Show" : Déclarer la Non-Présentation pour sauver la Commission

9.1. L'oubli qui coûte très cher

Un client qui a réservé sur une OTA avec paiement sur place (Agency) ne se présente pas le jour de son arrivée. La réception le marque "No-Show" dans le PMS de l'hôtel. Fin de l'histoire ? Absolument pas pour l'Agent de Réservation.

9.2. Le bouton magique "Signaler une non-présentation"

Le lendemain matin de l'arrivée ratée, l'Agent de Réservation (ou l'équipe du matin) a l'obligation contractuelle d'aller sur l'Extranet de l'OTA, de retrouver le dossier, et de cliquer sur **"Signaler comme Non-Présentation" (Mark as No-Show)**.

L'Impact financier : Si l'Agent oublie de cliquer sur ce bouton dans les 48h, l'OTA considèrera que le client a bien séjourné dans l'hôtel et facturera la commission de 15% (souvent sur des centaines d'euros). C'est l'une des erreurs d'inattention les plus coûteuses d'un département de réservation.

MODULE 10 : Les Cartes Virtuelles

(VCC) : Règles de Facturation Strictes

10.1. Le piège de la VCC

Comme expliqué au Module 2, les OTA fournissent souvent une **Virtual Credit Card (VCC)** de 16 chiffres. L'Agent (ou la réception/comptabilité) devra la taper dans le terminal de l'hôtel pour encaisser l'argent.

10.2. Les 3 Règles d'Or de la VCC pour l'Agent

- **Règle de Date (Activation)** : Une VCC n'est souvent activable que le **jour de l'arrivée** (Date du Check-in). Si l'Agent essaie de la débiter une semaine avant pour prendre un acompte, le terminal dira "Refusé". Il ne faut pas paniquer ni la déclarer invalide.
- **Règle du Montant (Exactitude)** : Le terminal de l'hôtel doit débiter le montant **au centime près** autorisé sur la VCC. S'il y a 850,50 MAD autorisés et que l'Agent tape 851,00 MAD, la carte bloquera.
- **Règle des Taxes** : Les VCC n'incluent généralement *jamais* la taxe de séjour (City Tax), qui doit être payée par le client en personne à la réception. L'Agent doit le vérifier et le "tracer" pour le réceptionniste.

MODULE 11 : Surbooking lié aux OTA :

Alerte et Premiers Réflexes

11.1. Quand l'ordinateur s'emballe

En cas de rupture de synchronisation entre l'hôtel et l'OTA, plusieurs réservations peuvent "tomber" alors que l'hôtel est complet. C'est l'**Overbooking informatique**.

11.2. Les réflexes immédiats de l'Agent

1. **Isoler la crise** : L'Agent ne doit pas cacher le problème. Il doit alerter immédiatement le Responsable des Réservations ou le Revenue Manager.
2. **Fermer le robinet (Stop Sell)** : L'Agent se connecte en urgence aux Extranets des OTA pour fermer manuellement les ventes (Close All) pour la date concernée, afin d'empêcher d'autres réservations de s'empiler.
3. **Préparer le Relogement** : Une réservation OTA confirmée est un contrat légal. On ne peut pas juste l'annuler en disant "désolé". L'Agent devra, avec son manager, organiser le "Walk" (Relogement) du client vers un hôtel voisin de même catégorie, aux frais de l'hôtel.

MODULE 12 : Up-Selling : Améliorer le Séjour d'un Client OTA

12.1. L'OTA vend du basique, vous vendez de l'expérience

Sur Booking.com, le client réserve souvent la chambre la moins chère ("Chambre Standard, vue rue"). C'est une aubaine pour l'Agent de Réservation pour faire de la vente additionnelle (Up-Selling).

12.2. L'Action d'Up-Selling avant l'arrivée

L'Agent de Réservation utilise la boîte de réception (Messagerie de l'Extranet) pour envoyer un e-mail au client OTA quelques jours avant son arrivée :

"Cher Client, nous avons hâte de vous accueillir suite à votre réservation sur Booking.com. Afin de rendre votre séjour inoubliable, j'ai le plaisir de vous proposer un surclassement en Chambre Supérieure Vue Mer pour seulement +300 MAD par nuit, ainsi que notre service de navette aéroport. Souhaitez-vous que je valide ces options pour vous ?"

Le revenu généré par ce supplément sera directement encaissé par l'hôtel, sans **aucune commission** de l'OTA sur cette vente additionnelle.

MODULE 13 : Fidélisation (Channel Shift) : Transformer l'OTA en Client Direct

13.1. Le but ultime : Ne plus payer de commission

L'hôtel a payé cher pour obtenir ce client via l'OTA. L'objectif commercial de tout le personnel (Réservation et Réception) est de s'assurer que si ce client revient un jour, il réservera en **DIRECT** (Channel Shift).

13.2. Le Rôle de l'Agent de Réservation

- **Capter l'E-mail direct** : Comme l'e-mail de l'OTA est crypté, l'Agent (ou le réceptionniste) doit obtenir l'adresse e-mail personnelle du client durant le séjour pour pouvoir l'intégrer dans le Cardex de l'hôtel.
- **L'Offre au départ** : L'Agent peut envoyer un e-mail post-séjour : *"Nous vous remercions pour votre visite. Pour votre prochain séjour, réservez directement sur notre site web avec le code promotionnel 'DIRECT10' pour bénéficier d'une remise exclusive et d'un accueil VIP."*

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : L'annulation téléphonique d'un "Non-Remboursable" OTA

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client qui a réservé un tarif "Non-Remboursable" via Expedia vous appelle, furieux, parce qu'il a raté son vol et veut annuler. Il exige que l'Agent annule la réservation tout de suite.

Action de l'Agent :

1. L'Agent garde son calme (Méthode L.E.A.R.N.).
2. Il explique la procédure : *"Monsieur, je suis désolé de ce qui vous arrive. Toutefois, ayant réservé et payé via Expedia, nous n'avons pas la main informatique sur vos fonds. Je vous invite à cliquer sur 'Annuler' depuis l'application Expedia."*
3. (Optionnel - Autorisation du Manager) : *"Si Expedia nous contacte pour nous demander une dérogation d'annulation sans frais, j'ai l'accord de ma direction pour accepter exceptionnellement."* L'Agent a repoussé la gestion administrative vers la plateforme.

Cas N°2 : La Carte Invalide sans réponse

Contexte (Hôtel FAHO) : La carte d'une réservation Booking.com est refusée par votre terminal. L'Agent a cliqué sur "Signaler carte invalide" sur l'Extranet

hier à 14h00. Aujourd'hui, il est 15h00, et le client n'a pas mis de nouvelle carte. Il doit arriver ce soir, et l'hôtel est complet.

Action de l'Agent :

1. Le délai de 24h est écoulé. L'hôtel est protégé par les règles de l'OTA.
2. L'Agent va sur l'Extranet et clique sur "**Annuler la réservation**".
3. Il annule ensuite le dossier dans le PMS de l'Hôtel FAHO. La chambre est libérée et peut être revendue immédiatement à un client solvable qui se présente (Walk-in) ou sur appel téléphonique, évitant la perte d'une chambre vide le soir (No-Show financier).

MODULE 15 : Conclusion et Checklist

Quotidienne de l'Agent

15.1. De technicien à stratège

L'utilisation des OTA par l'Agent de Réservation demande de la rigueur et de l'anticipation. Ce n'est pas qu'une question de "clics", c'est la protection de la comptabilité de l'hôtel (gestion des VCC) et de son inventaire (chasse aux fausses cartes).

15.2. La Checklist Quotidienne OTA (À imprimer)

- [] Ai-je vérifié la boîte de réception **Messages Clients** sur l'extranet Booking et Expedia ce matin ?
- [] Y a-t-il des **No-Shows** de la nuit dernière que je dois déclarer sur l'extranet avant 12h00 ?
- [] Ai-je **pré-autorisé (ou facturé)** les cartes de crédit pour les réservations soumises à acompte aujourd'hui ?
- [] Ai-je cliqué sur "**Signaler Carte Invalide**" pour les paiements refusés ?
- [] Ai-je contrôlé les réservations avec **Cartes Virtuelles (VCC)** pour m'assurer que le montant exact est renseigné dans le PMS pour la Réception ?

trainingcenter**in**

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme E-Distribution & Opérations

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