



NOTIONS DE CHANNEL MANAGER

Manuel de Formation Opérationnelle - Agent des
Réservations

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module E-Distribution & Connectivité - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Qu'est-ce qu'un Channel Manager ?
MODULE 2	L'Écosystème Technologique : PMS, CRS, OTA et CM
MODULE 3	Pourquoi le Channel Manager est-il indispensable ? (Fin de l'Allotement manuel)
MODULE 4	La Notion d'Inventaire Centralisé (Pooled Inventory)
MODULE 5	La Parité Tarifaire (Rate Parity) : Enjeu et Contrôle
MODULE 6	Connectivité et Synchronisation : Le Temps Réel (API / XML)
MODULE 7	Le Mapping : Relier les Chambres du PMS aux Chambres OTA
MODULE 8	Stratégies de Distribution : Ouvrir et Fermer des Canaux (Stop Sell)
MODULE 9	Les Restrictions de Vente : MLOS, CTA et CTD via le Channel Manager
MODULE 10	Le Risque d'Overbooking et la Latence (Interface Down)
MODULE 11	L'Extranet du Channel Manager : Le Tableau de Bord de l'Agent

- MODULE 12** Gérer les Annulations et Modifications OTA via le Channel Manager
- MODULE 13** La Gestion des Tarifs Dérivés (Derived Rates)
- MODULE 14** Cas Pratiques Opérationnels d'Erreurs d'Interface à l'Hôtel FAHO
- MODULE 15** Conclusion et Rôle de l'Agent face à l'Automatisation

MODULE 1 : Introduction : Qu'est-ce qu'un Channel Manager ?

1.1. Définition simple

Un **Channel Manager (CM)**, ou gestionnaire de canaux en français, est un outil informatique (un logiciel cloud) qui permet à un hôtel de mettre à jour son inventaire (chambres disponibles) et ses tarifs sur de multiples plateformes de réservation en ligne, le tout depuis une seule interface centrale.

Pour l'Agent de Réservations, le Channel Manager est comme une *télécommande universelle*. Au lieu de se connecter à Booking.com pour changer le prix, puis à Expedia pour faire la même chose, puis à Agoda, l'Agent (ou le Revenue Manager) change le prix dans le Channel Manager, qui diffuse l'information partout instantanément.

1.2. Le rôle d'un "pont" invisible

Le client ne voit jamais le Channel Manager. Il voit Booking.com (la vitrine). La réception de l'hôtel ne travaille pas sur le Channel Manager, elle travaille sur le PMS (Property Management System). Le Channel Manager est le "pont" technologique qui relie les deux.

MODULE 2 : L'Écosystème

Technologique : PMS, CRS, OTA et CM

2.1. Comprendre l'alphabet hôtelier

L'Agent de Réservations doit impérativement comprendre où se situe le Channel Manager dans la chaîne technologique :

Acronyme	Signification	Rôle dans l'hôtel
PMS	Property Management System (Ex: Opera, Mews, Protel)	Le cœur de l'hôtel. Gère les factures, le check-in, le housekeeping, et le stock réel des chambres.
OTA	Online Travel Agency (Ex: Booking, Expedia, Agoda)	Les agences de voyage en ligne qui vendent les chambres au grand public en échange d'une commission.
CRS	Central Reservation System	Outil souvent utilisé par les grandes chaînes (Marriott, Accor) pour centraliser les réservations de tous leurs hôtels avant de les envoyer au PMS.

Acronyme	Signification	Rôle dans l'hôtel
CM	Channel Manager (Ex: SiteMinder, D-Edge, RateTiger)	Le logiciel qui synchronise les tarifs et disponibilités du PMS/CRS vers toutes les OTA.

MODULE 3 : Pourquoi le Channel Manager est-il indispensable ?

3.1. Le problème de l'allotement manuel (L'Ancien Monde)

Avant les Channel Managers, les hôtels pratiquaient "l'allotement". Un hôtel de 50 chambres donnait 10 chambres à Booking, 10 à Expedia, et en gardait 30 pour la vente directe.

Le défaut majeur de cette ancienne méthode : Si Expedia vendait ses 10 chambres très vite, l'hôtel apparaissait "Complet" sur Expedia, alors qu'il restait 30 chambres vides à l'hôtel. L'hôtel perdait des ventes considérables. Pour récupérer des chambres, l'Agent devait se connecter manuellement à chaque plateforme, vérifier les ventes, et déplacer les stocks un par un.

3.2. La solution de l'automatisation

Le Channel Manager élimine l'allotement manuel. Il permet de mettre en vente la **totalité des chambres disponibles de l'hôtel sur TOUS les canaux en**

même temps, sans risque de vendre la même chambre deux fois (grâce à la synchronisation rapide).

MODULE 4 : La Notion d'Inventaire Centralisé (Pooled Inventory)

4.1. Qu'est-ce que le "Pooled Inventory" ?

Le **Pooled Inventory** (Inventaire mutualisé) est le concept central du Channel Manager. Il signifie que toutes les chambres de l'hôtel sont regroupées dans un seul et même "bassin" (pool).

4.2. Fonctionnement en temps réel

1. L'hôtel FAHO possède 10 Chambres Standard vides.
2. Le Channel Manager envoie l'information "10 Chambres" à Booking, Expedia, Agoda et au Site Web de l'hôtel en même temps.
3. Un client réserve 1 Chambre Standard sur Expedia.
4. Le Channel Manager informe immédiatement Booking, Agoda et le Site Web qu'il ne reste plus que **9 Chambres Standard**.

Cela permet une visibilité maximale (offrir tout son stock partout) avec un risque minimal.

MODULE 5 : La Parité Tarifaire (Rate Parity) : Enjeu et Contrôle

5.1. Définition de la Parité Tarifaire

La **Parité Tarifaire** (Rate Parity) est l'engagement pris par un hôtel de proposer le même tarif pour une même chambre, aux mêmes dates et avec les mêmes conditions, sur tous les canaux de distribution publics.

5.2. L'enjeu commercial

Si Booking.com constate que l'hôtel est vendu moins cher sur Expedia, Booking.com pénalisera l'hôtel en le baissant dans ses classements de recherche. De plus, le client final perd confiance s'il voit 10 prix différents pour la même chambre sur Internet.

5.3. Le rôle du Channel Manager

Le Channel Manager garantit cette parité. Lorsque le Revenue Manager décide de vendre la chambre à 1500 MAD, il entre ce prix une seule fois dans le Channel Manager. Le logiciel "pousse" ce tarif de 1500 MAD sur Booking, Expedia, et le site de l'hôtel simultanément, empêchant toute disparité (sauf promotions privées ou commissions spécifiques).

MODULE 6 : Connectivité et Synchronisation : Le Temps Réel (API / XML)

6.1. Comment les machines se parlent-elles ?

L'Agent de Réservation n'a pas besoin de coder, mais il doit comprendre les mots des techniciens. La connexion entre le Channel Manager et les OTA se fait via une **API (Application Programming Interface)** utilisant un format de données appelé **XML**.

6.2. La notion de 2-Way (Connexion Bilatérale)

Aujourd'hui, presque tous les Channel Managers fonctionnent en "2-Way" (Double sens) :

- **Sens ALLER (Upload)** : Le PMS envoie via le Channel Manager les tarifs et les chambres disponibles vers Booking.com.
- **Sens RETOUR (Download)** : Booking.com renvoie via le Channel Manager les réservations des clients (noms, dates, cartes de crédit) directement dans le PMS de l'hôtel. L'Agent n'a plus à saisir la réservation à la main.

MODULE 7 : Le Mapping : Relier les Chambres du PMS aux Chambres OTA

7.1. Le concept fondamental du Mapping

Le **Mapping** (ou cartographie) est le paramétrage qui explique au Channel Manager comment traduire le langage du PMS vers le langage des OTA.

Exemple : Dans le PMS de l'Hôtel FAHO, la chambre s'appelle "DLX" (Deluxe). Sur Booking.com, elle s'appelle "Chambre Double Supérieure avec vue mer". Le Mapping est le lien qui dit au système : *"Attention, DLX = Chambre Double Supérieure avec vue mer."*

7.2. Le danger du mauvais Mapping

C'est l'une des erreurs les plus redoutées. Si, lors de la configuration, la "Suite" du PMS est mappée (reliée) à la "Chambre Standard" de Booking.com :

- Un client réservera une Chambre Standard à 1000 MAD sur Booking.
- La réservation tombera dans le PMS sous forme de "Suite" (Valeur 3000 MAD).
- L'inventaire de la Suite sera bloqué, et l'hôtel perdra 2000 MAD. C'est l'Agent de Réservation qui devra détecter cette anomalie lors de son audit quotidien.

MODULE 8 : Stratégies de Distribution

: Ouvrir et Fermer des Canaux (Stop Sell)

8.1. Fermer les vannes : Le Stop Sell

Il arrive un moment où l'hôtel ne souhaite plus vendre de chambres sur Booking ou Expedia (parce qu'il ne reste que 2 chambres et que l'hôtel préfère les vendre en direct pour ne pas payer de commission de 15%).

8.2. L'Action dans le Channel Manager

L'Agent (ou le Manager) utilise la fonction **Stop Sell (ou Closeout)**. En cochant une simple case dans le Channel Manager pour la date de demain, le système envoie immédiatement un message aux OTA : *"Fermez les ventes, on ne prend plus rien"*. L'hôtel affichera "Complet" sur Booking, même s'il reste des chambres physiques dans le PMS.

8.3. Freesale (Vente Libre)

C'est l'inverse du Stop Sell. Le canal est grand ouvert, et l'OTA peut vendre autant de chambres que l'inventaire le permet.

MODULE 9 : Les Restrictions de Vente

: MLOS, CTA et CTD via le Channel Manager

9.1. Gérer les flux de clients (Yield Management)

Le Channel Manager ne sert pas qu'à envoyer des prix. Il sert à envoyer des règles (Restrictions) pour optimiser le remplissage de l'hôtel.

9.2. Les 3 Restrictions majeures

Acronyme	Signification	Explication Opérationnelle
MLOS	Minimum Length Of Stay	Séjour minimum exigé. (Ex: Pour le Nouvel An, l'hôtel impose un MLOS de 3 nuits. Impossible de réserver pour 1 seule nuit via les OTA).
CTA	Closed To Arrival	Fermé à l'arrivée. Le client peut être dans l'hôtel ce jour-là, mais il n'a pas le droit d'arriver (Check-in) ce jour-là. (Souvent utilisé les dimanches).
CTD	Closed To Departure	Fermé au départ. Le client n'a pas le droit de faire son Check-out ce jour-là.

MODULE 10 : Le Risque d'Overbooking et la Latence (Interface Down)

10.1. Le talon d'Achille du système

Bien que le Channel Manager soit très rapide, il n'est pas "instantané" à 100%. Il y a toujours une **Latence** (quelques secondes ou minutes) le temps que les serveurs communiquent entre eux.

10.2. L'Overbooking de Latence

L'hôtel n'a plus qu'**UNE** seule chambre disponible.

À 14h00 : Un client réserve cette chambre sur Booking.com.

À 14h00 et 10 secondes : Un autre client réserve cette même chambre sur Expedia.com.

Le Channel Manager n'a pas eu le temps de dire à Expedia que la chambre venait d'être vendue sur Booking. L'hôtel reçoit deux réservations pour la même chambre : c'est un **Overbooking technique**.

L'Agent de Réservation devra gérer la crise, identifier la réservation la plus récente, et organiser le relogement du client (Walk).

MODULE 11 : L'Extranet du Channel Manager : Le Tableau de Bord de l'Agent

11.1. Savoir lire la "Grille" (The Grid)

Le Channel Manager (ex: SiteMinder) se présente sous la forme d'un immense tableau Excel. L'Agent de Réservation doit savoir lire ce tableau d'un coup d'œil.

11.2. Que voit-on sur l'Extranet ?

- **En colonnes** : Les dates (Jours du mois).
- **En lignes** : Les Types de Chambres, déclinées par Rate Plans (Tarifs).
- **Les cases de couleurs** : Une case rouge signifie souvent "Stop Sell" (Fermé). Une case verte ou blanche signifie "Freesale" (Ouvert).
- **Les chiffres** : Dans chaque case, l'Agent voit l'Inventaire (combien de chambres sont poussées aux OTA) et le Prix envoyé.

MODULE 12 : Gérer les Annulations et Modifications OTA via le Channel Manager

12.1. L'automatisation des annulations

Lorsqu'un client annule son séjour sur Booking.com, le Channel Manager récupère cette annulation, l'envoie au PMS, et remet **immédiatement** la chambre à la vente sur toutes les plateformes. L'Agent de Réservation n'a rien à faire manuellement pour annuler le dossier.

12.2. Le piège de la modification locale

L'Agent ne doit **JAMAIS** modifier une réservation OTA directement dans le PMS de l'hôtel (sauf pour ajouter un lit bébé ou changer de type de chambre). S'il modifie les dates dans le PMS, le Channel Manager "perdra" la synchronisation avec cette réservation. Si le client annule ensuite sur Booking, l'annulation ne passera pas dans le PMS de l'hôtel, car le lien (le Mapping de la réservation) aura été cassé par l'Agent.

MODULE 13 : La Gestion des Tarifs

Dérivés (Derived Rates)

13.1. Ne pas tout saisir manuellement

Si l'hôtel a un Tarif Flexible à 1000 MAD, un Tarif Non-Remboursable (-10%) et un Tarif Petit-Déjeuner inclus (+200 MAD), le Revenue Manager ne tape pas ces 3 prix manuellement dans le Channel Manager.

13.2. Le Rate Derivation (Dérivation Tarifaire)

Le Channel Manager fonctionne avec des **règles mathématiques**.

Le Tarif Flexible (BAR) est le tarif "Maître" (Master Rate).

L'Agent de Réservation modifie **uniquement** le tarif Maître (ex: il le passe à 1200 MAD). Le Channel Manager recalcule automatiquement et instantanément tous les tarifs "Enfants" (Child Rates) : Le NRF passe automatiquement à 1080 MAD ($1200 - 10\%$) et le tarif avec PDJ passe à 1400 MAD ($1200 + 200$).

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels d'Erreurs d'Interface à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La Réservation Bloquée (Interface Error)

Contexte (Hôtel FAHO) : L'Agent de Réservation reçoit un e-mail de Booking.com disant : *"Nouvelle réservation confirmée pour M. Dubois."* L'Agent cherche dans le PMS (Opera), mais M. Dubois n'existe pas.

Explication : Il y a un problème de "Mapping" ou le PMS était hors-ligne (Interface down). Le Channel Manager a gardé la réservation bloquée "en attente".

Action de l'Agent : L'Agent doit se connecter au Channel Manager, retrouver la réservation dans la section "Erreurs/Pending", lire les détails de M. Dubois, et **saisir la réservation manuellement dans le PMS** pour que l'hôtel garde une trace de la vente et prépare la chambre.

Cas N°2 : Le tarif invraisemblable

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client achète la Suite Présidentielle sur Expedia pour 150 MAD la nuit au lieu de 15 000 MAD.

Explication : Quelqu'un s'est trompé dans le Channel Manager lors de la mise à jour des prix, ou il y a eu un bug de conversion de devise (MAD vers EUR).

Action de l'Agent : Prévenir immédiatement le Management, faire un "Stop Sell"

d'urgence sur la Suite Présidentielle dans le Channel Manager pour stopper l'hémorragie, puis appeler Expedia pour dénoncer une "Erreur Manifeste de Tarification" (Obvious Error) pour tenter d'annuler la vente sans pénalité légale.

MODULE 15 : Conclusion et Rôle de l'Agent face à l'Automatisation

15.1. La machine n'est qu'un outil

Le Channel Manager est une merveille de technologie qui fait gagner des milliers d'heures de travail manuel. Cependant, un outil puissant mal paramétré peut créer des désastres à grande échelle. L'Agent de Réservation reste le pilote de la machine : il doit surveiller, auditer et corriger ce que l'informatique gère mal.

15.2. Checklist de l'Agent (La routine Tech)

- [] En arrivant le matin, ai-je vérifié si des **Erreurs d'Interface (Pending Reservations)** sont bloquées dans le Channel Manager ?
- [] Ai-je bien vérifié que les annulations OTA de la nuit sont bien passées en statut "Annulées" dans le PMS ?
- [] Le nombre de chambres vides dans mon PMS correspond-il au nombre de chambres disponibles poussées dans le Channel Manager ?
- [] Ai-je bien respecté la règle : "Ne jamais modifier les dates d'une réservation Booking.com directement dans le PMS" ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme E-Distribution & Connectivité

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