

trainingcenterin

SUIVI ET CONFIRMATION DES RÉSERVATIONS

Manuel de Formation Opérationnelle - Agent des
Réservations

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Qualité & Administration - Édition Complète (Version Longue)

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'Importance Cruciale du Suivi et de la Confirmation
MODULE 2	La Confirmation Écrite : Le Contrat Légal de l'Hôtel
MODULE 3	Les Éléments Obligatoires d'une Confirmation Parfaite
MODULE 4	Les Délais de Confirmation (SLA) et l'Automatisation
MODULE 5	Le Processus de Prise de Garantie (Acomptes et Empreintes)
MODULE 6	Le Suivi des Paiements et les Relances Clients
MODULE 7	L'E-mail de Pré-Arrivée (Pre-Arrival) : Rassurer et Vendre
MODULE 8	Le Suivi des Demandes Spéciales (Traces et Mémos)
MODULE 9	La Gestion des Modifications de Séjour (Amendments)
MODULE 10	Le Suivi des Annulations et le Traitement des Remboursements
MODULE 11	Le Cas des Réservations de Groupe (Rooming Lists)
MODULE 12	Le Contrôle à J-3 et J-1 : Le Filtre de l'Arrivals Check
MODULE 13	La Synergie avec la Réception pour un Accueil Fluide

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Checklist Quotidienne de l'Agent

MODULE 1 : L'Importance Cruciale du Suivi et de la Confirmation

1.1. La vente n'est que la première étape

Le travail de l'**Agent de Réservations** ne s'arrête pas au moment où le client accepte le prix au téléphone. C'est à cet instant précis que commence le processus administratif le plus critique de l'hôtellerie : le **Suivi (Follow-up)** et la **Confirmation**.

Une promesse orale n'a aucune valeur en cas de litige. Si un client se présente à la réception et affirme : *"L'agent m'a dit au téléphone que le petit-déjeuner était inclus"*, la seule vérité qui fera foi sera la confirmation écrite. L'Agent est donc le créateur du contrat qui engage l'hôtel.

1.2. Éviter le "Choc de la Réalité"

L'objectif d'un suivi rigoureux est d'éliminer toute surprise (mauvaise) lors du Check-in. Une réservation confirmée de manière floue engendre inévitablement des plaintes à la réception. En matérialisant parfaitement la vente par un écrit et un suivi des dépôts, l'Agent protège à la fois la trésorerie de l'hôtel et l'expérience du client.

MODULE 2 : La Confirmation Écrite :

Le Contrat Légal de l'Hôtel

2.1. La valeur juridique de la confirmation

L'e-mail de confirmation généré par le PMS (Property Management System) n'est pas un simple reçu. C'est un **contrat commercial contraignant**. Il valide le consentement des deux parties sur la chose (la chambre) et sur le prix (le tarif applicable).

2.2. Conséquences d'une confirmation erronée

Si l'Agent de Réservation envoie une confirmation indiquant un tarif de "150 MAD" au lieu de "1500 MAD" suite à une faute de frappe, **l'hôtel est juridiquement tenu d'honorer ce tarif affiché**, à moins de prouver que l'erreur était flagrante. De même, si la politique d'annulation (*Cancellation Policy*) est omise dans l'e-mail, l'hôtel n'aura aucune base légale pour facturer un client en cas de No-Show.

MODULE 3 : Les Éléments

Obligatoires d'une Confirmation

Parfaite

3.1. L'Anatomie du document

L'Agent de Réservations doit impérativement relire la confirmation avant de cliquer sur "Envoyer", même s'il utilise un modèle automatique du PMS. Voici la checklist des inclusions obligatoires :

1. **Le Numéro de Réservation (Confirmation Number) :** Il doit être mis en évidence en haut de page. C'est la clé de recherche.
2. **L'Identité du Client :** Orthographe exacte du nom et prénom. (S'il s'agit d'un séjour Corporate, le nom de la société doit y figurer pour la facturation).
3. **Les Dates :** Préciser le jour, le mois, et l'année (ex: *Du Mardi 15 au Jeudi 17 Mai 2026*).
4. **Le Détail Tarifaire :** Le prix par nuit, le prix total, et la mention claire "TTC" ou "Taxes de Séjour non incluses".
5. **Les Inclusions :** Ce que le prix comprend (Petit-déjeuner, Accès Spa, Parking).
6. **La Politique d'Annulation :** Date et heure exactes limites pour annuler sans frais (ex: *Jusqu'à 18h00, 48h avant l'arrivée*).

MODULE 4 : Les Délais de Confirmation (SLA) et l'Automatisation

4.1. Le SLA (Service Level Agreement) de la Confirmation

Un client qui réserve par téléphone ou par e-mail direct attend une preuve de son achat. Le délai de tolérance s'est drastiquement réduit. L'Agent de Réservation a l'obligation de faire parvenir l'e-mail de confirmation dans un délai maximum de **30 minutes** après l'interaction.

4.2. L'Automatisation (OTA vs Direct)

- **Canaux Indirects (Booking, Expedia) :** Le client reçoit une confirmation immédiate générée par la plateforme. L'Agent n'a pas besoin de renvoyer une confirmation de l'hôtel (cela créerait de la confusion avec des numéros de réservation différents).
- **Canaux Directs :** C'est à l'Agent de déclencher l'envoi depuis le PMS. L'Agent doit toujours vérifier que l'adresse e-mail a été saisie correctement pour éviter un "Bounce" (E-mail non remis).

MODULE 5 : Le Processus de Prise de Garantie (Acomptes et Empreintes)

5.1. Sécuriser le revenu

Une réservation sans garantie financière n'est qu'une option (Tentative reservation). Le suivi le plus critique de l'Agent est la sécurisation de l'argent.

5.2. Les deux types de garantie

Type	Procédure de l'Agent	Suivi Requis
L'Empreinte Bancaire (Guarantee)	Le client fournit une carte pour bloquer la chambre (Tarif Flexible). L'Agent doit s'assurer que la carte est valide.	Vérification (Test PLBS) à J-2. Si la carte est refusée, l'Agent lance la procédure d'invalidité.
L'Acompte (Deposit)	Pour les tarifs Non-Remboursables ou Séjours Longs. L'Agent doit envoyer un lien de paiement sécurisé (PayByLink).	L'Agent doit suivre la réception des fonds. Dès que l'argent est reçu, il saisit le paiement (Deposit) dans le Folio du client sur le PMS.

MODULE 6 : Le Suivi des Paiements et Relances Clients

6.1. Gérer les retards de paiement

Si l'hôtel demande un virement bancaire pour garantir une réservation (très fréquent pour les longs séjours ou les groupes), l'Agent ne doit pas attendre passivement. Il est responsable du calendrier de relance.

6.2. Le processus de Relance (Follow-up)

L'Agent de Réservation utilise la fonction **Trace** ou le calendrier Outlook pour organiser son suivi :

1. **Jour J** : Envoi du Devis et des coordonnées bancaires.
2. **J+3 (Première Relance)** : E-mail courtois : *"Monsieur, sans réception de votre acompte d'ici 48h, nous serons malheureusement dans l'obligation de libérer la chambre."*
3. **J+5 (Délai dépassé)** : L'Agent annule formellement la réservation dans le PMS et envoie un e-mail d'annulation pour éviter que le client n'arrive sans chambre.

Ce suivi strict évite que l'hôtel ne garde des chambres bloquées "dans le vide" pendant la haute saison.

MODULE 7 : L'E-mail de Pré-Arrivée

(Pre-Arrival) : Rassurer et Vendre

7.1. L'objectif du Pre-Arrival

Environ 5 à 7 jours avant l'arrivée du client, le suivi de la réservation passe par une étape commerciale : l'envoi de l'e-mail de **Pre-Arrival**. C'est l'occasion de rassurer le client sur sa venue, mais surtout de générer du chiffre d'affaires supplémentaire.

7.2. Contenu de l'e-mail de Suivi Pre-Arrival

L'Agent (ou le système CRM) envoie un message chaleureux incluant :

- Un rappel des dates du séjour.
- **L'Upselling** : Une offre tarifaire préférentielle pour passer à la Suite Supérieure.
- **Le Cross-Selling** : La proposition de réserver un transfert depuis l'aéroport (pour éviter le stress des taxis) ou de réserver une table au restaurant de l'hôtel.
- Un formulaire pour renseigner l'Heure Estimée d'Arrivée (ETA).

MODULE 8 : Le Suivi des Demandes Spéciales (Traces et Mémos)

8.1. De la promesse à l'exécution

Le client a demandé une chambre loin de l'ascenseur et un lit bébé. L'Agent l'a promis. Le suivi opérationnel consiste à s'assurer que cette information voyage depuis le bureau des Réservations jusqu'à la femme de chambre.

8.2. L'Art du "Tracing"

L'Agent doit maîtriser l'outil de communication interne du PMS (les **Traces** ou **OXI**) :

- **Pour la Réception (FO)** : Créer une trace à la date d'arrivée. *"Client paie en espèces, s'assurer de prendre une caution."*
- **Pour les Étages (HK)** : Créer une trace pour la gouvernante. *"Installer lit bébé (Cot) et retirer plumes (Allergie)."*
- **Pour le Restaurant (F&B)** : *"Lune de miel : Offrir deux coupes de champagne au dîner ce soir."*

Le travail de l'Agent de Réservation est de vérifier que toutes les "Requests" (Demandes) du client ont été transformées en "Traces" actionnables.

MODULE 9 : La Gestion des Modifications de Séjour (Amendments)

9.1. Rien n'est figé

Les clients changent d'avis, les vols sont décalés. Le suivi de réservation implique une gestion rigoureuse des modifications.

9.2. Règle absolue de l'Amendement

Si un client décale son séjour, l'Agent ne crée **jamais** de nouvelle réservation. Il modifie l'existante pour garder le même numéro de confirmation et l'historique du dossier.

- **Étape 1** : Vérifier si la politique tarifaire permet la modification (Si tarif Non-Remboursable, demander validation au Manager).
- **Étape 2** : Changer les dates dans le PMS. Attention au changement de tarif ! (Si le nouveau week-end est plus cher, le tarif doit être mis à jour).
- **Étape 3** : Envoyer immédiatement une "**Confirmation de Modification**" pour que le client ait une trace écrite du nouveau prix.

MODULE 10 : Le Suivi des Annulations et le Traitement des Remboursements

10.1. Annuler proprement

Le suivi d'une annulation est tout aussi important que le suivi d'une vente. Une annulation mal gérée laissera une chambre virtuellement occupée ou un client furieux.

10.2. Le traitement selon les conditions

L'Agent doit toujours lire la **Cancellation Policy** avant d'appuyer sur le bouton "Annuler" dans le PMS :

- **Annulation gratuite (Dans les temps)** : L'Agent annule le dossier. Si un acompte avait été versé, l'Agent doit envoyer une requête formelle à la comptabilité pour procéder au remboursement immédiat sur la carte du client.
- **Annulation tardive (Pénalité)** : L'Agent informe le client par e-mail : *"Comme spécifié dans nos CGV, votre demande d'annulation intervenant à moins de 24h, la pénalité de la première nuit a été prélevée sur votre carte."*

MODULE 11 : Le Cas des Réservations de Groupe et Tour Opérateurs (Rooming Lists)

11.1. Le suivi de masse

Le suivi d'un groupe de 30 personnes est la tâche la plus administrative de l'Agent. Il ne gère plus un individu, mais un **Master Block** (Bloc principal).

11.2. Le calendrier de suivi du groupe

1. **J-30 (Acompte)** : L'Agent s'assure que le tour-opérateur a bien viré les 30% d'acompte. Sinon, le bloc est menacé.
2. **J-14 (Cut-off et Rooming List)** : L'Agent réceptionne la liste des noms. Il effectue le "**Pick-up**" (affecter les noms aux chambres du bloc) et le "**Wash**" (relâcher les chambres invendues par le T.O. pour qu'elles puissent être revendues à d'autres clients).
3. **J-7 (Routing)** : L'Agent paramètre la facturation dans le PMS. La chambre et le dîner (Window 1) seront envoyés sur la facture du groupe. Les boissons du minibar (Window 2) seront payées par le client à la réception.

MODULE 12 : Le Contrôle à J-3 et J-1 :

Le Filtre de l'Arrivals Check

12.1. Le dernier filet de sécurité

Un Agent de Réservation d'excellence n'attend jamais le jour de l'arrivée pour découvrir les erreurs. Le standard exige une vérification approfondie des arrivées à J-3 et J-1.

12.2. La Checklist de l'Arrivals Check

L'Agent imprime la liste des arrivées de demain, et pointe ligne par ligne :

- Les tarifs (Rate Codes) sont-ils logiques ? (Pas de chambre de luxe à 100 MAD par erreur).
- Les **VIP** sont-ils bien identifiés par le code couleur ?
- Les commentaires clients ("Veut être loin de l'ascenseur") ont-ils bien été transformés en "Traces" ?
- Les cartes virtuelles (VCC Expedia/Booking) ont-elles le bon montant exact validé dans le système ?
- Les profils d'entreprises (Company Profiles) sont-ils attachés pour que la facture soit juste ?

Ce travail de l'ombre permet à la Réception d'accueillir le client avec le sourire, sans avoir à corriger des bugs informatiques devant lui.

MODULE 13 : La Synergie avec la Réception pour un Accueil Fluide

13.1. Le passage de relais

L'objectif ultime du cycle de réservation est le moment où le client se présente à la Réception (Front Desk). Si l'Agent de Réservation a fait son travail de suivi, le réceptionniste n'a plus qu'à dire :

"Bonjour Monsieur Dubois. Votre séjour de 3 nuits en Chambre Deluxe est bien confirmé, votre transfert aéroport retour est noté, et le lit bébé est déjà installé. Puis-je avoir une signature sur ce document ?"

13.2. Le Morning Briefing

Le suivi passe aussi par la communication orale. Lors du briefing du matin (Handover), le Responsable des Réservations avertit le Chef de Réception : *"Attention, Monsieur Bennani arrive aujourd'hui. Il était très difficile au téléphone concernant sa vue mer, assure-toi de lui donner la meilleure chambre disponible et de le traiter avec beaucoup de diplomatie."*

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La confirmation oubliée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client appelle à 18h. Il dit qu'il a réservé par téléphone ce matin mais n'a reçu aucun e-mail.

Résolution par l'Agent :

1. L'Agent s'excuse immédiatement.
2. Il retrouve le dossier. Il constate que le collègue du matin a fait une faute de frappe dans l'e-mail (ex: .con au lieu de .com).
3. L'Agent corrige l'adresse, renvoie la confirmation avec un petit mot personnalisé : *"Veuillez trouver ci-joint votre confirmation mise à jour suite à notre correction d'adresse. Nous vous attendons avec impatience."*

Cas N°2 : Le problème du Dépôt non reçu

Contexte (Hôtel FAHO) : Un groupe d'amis a réservé 4 chambres pour le réveillon (Haute Saison). Ils devaient envoyer le virement d'acompte hier. Toujours rien sur le compte de l'hôtel.

Résolution par l'Agent :

1. L'Agent n'annule pas sans prévenir.
2. Il appelle le client (ou envoie un e-mail Urgent) : *"Cher Monsieur, nous n'avons pas reçu votre virement bancaire pour garantir votre réveillon. La demande étant très forte, nous devons recevoir votre preuve de virement d'ici 14h aujourd'hui,*

sans quoi nous serons contraints de relâcher les chambres."

3. Si pas de réponse à 14h, l'Agent annule le dossier dans le PMS pour protéger l'inventaire vendable de l'hôtel.

MODULE 15 : Conclusion et Checklist

Quotidienne de l'Agent

15.1. Un travail d'administration commerciale

Le suivi et la confirmation transforment une intention d'achat en un séjour garanti. Un Agent de Réservation doit posséder la rigueur d'un comptable et le sens du service d'un concierge pour fermer chaque dossier sans aucune faille.

15.2. La Checklist de Suivi de l'Agent (À valider chaque fin de journée)

- [] Ai-je envoyé une **confirmation écrite** pour TOUTES les réservations directes du jour ?
- [] Ai-je envoyé un e-mail de **Pre-Arrival** aux clients arrivant dans 5 jours ?
- [] Ai-je vérifié et saisi les paiements/acomptes reçus par la comptabilité ?
- [] Ai-je effectué le **Trace & Check** (Arrivals Check) pour les arrivées de demain (Vérification des prix, profils et lits) ?
- [] Ai-je signalé les annulations et les No-Shows sur les extranets OTA (Booking.com) ?

trainingcenter**in**

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Qualité & Administration

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