



COORDINATION AVEC LA RÉCEPTION

Manuel de Formation Opérationnelle - Agent des
Réservations

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Synergie & Opérations - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La Synergie Réservation / Réception
MODULE 2	Le Passage de Relais : Quand la vente devient une opération
MODULE 3	Les Outils de Communication : Traces, Logbook et Briefings
MODULE 4	La Préparation des Arrivées : L'Arrivals Check (J-1)
MODULE 5	L'Attribution des Chambres (Room Assignment) : Qui fait quoi ?
MODULE 6	Gestion des VIP et des Demandes Spéciales au Front Desk
MODULE 7	La Gestion de l'Overbooking et le Processus de Relogement (Walk)
MODULE 8	Les Arrivées Matinales (Early Check-in) et Départs Tardifs
MODULE 9	Sécurisation Financière : Garanties, VCC et Dépôts (Le Relais)
MODULE 10	Facturation et Routing : Éviter les erreurs de comptoir
MODULE 11	Walk-ins vs Réservations de dernière minute

MODULE 12	Continuité de l'Upselling : De la Réservation au Check-in
MODULE 13	Gestion des Groupes : Rooming Lists, Clés et Accueil
MODULE 14	Cas Pratiques de Coordination à l'Hôtel FAHO
MODULE 15	Conclusion et Checklist du Morning Briefing

MODULE 1 : Introduction : La Synergie Réservation / Réception

1.1. Un seul et même parcours client

Pour le client, l'hôtel est une entité unique. Il ne fait aucune différence entre l'**Agent de Réservations** (qui a pris son appel il y a 3 mois) et le **Réceptionniste** (qui lui remet sa clé aujourd'hui). Si le client a demandé une vue mer au téléphone et qu'il obtient une vue parking à son arrivée, il considérera que "l'hôtel" est incompetent, sans chercher à savoir quel département a fait l'erreur.

1.2. Deux rôles, un objectif

Le département des Réservations est le "cerveau" administratif et commercial. La Réception (Front Desk) est le "cœur" opérationnel et le visage de l'hôtel. La coordination entre ces deux services doit être d'une fluidité absolue. Un Agent de Réservations qui travaille "en silo", sans se soucier de la manière dont la réception va devoir traiter ses dossiers, crée des crises quotidiennes.

MODULE 2 : Le Passage de Relais :

Quand la vente devient une opération

2.1. La ligne temporelle d'un dossier

Le travail de l'Agent de Réservation est tourné vers le **futur** (vendre les mois à venir). Le travail de la Réception est tourné vers le **présent** (gérer les clients en maison aujourd'hui). Le passage de relais se fait généralement à **J-1 ou J-3** avant l'arrivée du client.

2.2. Ce que le Front Desk attend de vous

Le réceptionniste est sous pression physique (clients devant lui, téléphone qui sonne). Lorsqu'il ouvre un dossier créé par vos soins, il attend :

- Des noms parfaitement épelés et dédoublonnés.
- Des tarifs exacts et validés.
- Des instructions de facturation limpides (Qui paie la chambre ? Qui paie le minibar ?).
- Aucune surprise logistique de dernière minute (ex: une demande de 3 lits bésés non signalée).

MODULE 3 : Les Outils de Communication : Traces, Logbook et Briefings

3.1. Remplacer la parole par la donnée

L'Agent de Réservations finit souvent son service à 18h00. Le réceptionniste qui accueillera le client à 22h00 n'aura personne à qui poser des questions. La communication informatisée est vitale.

3.2. L'Outil principal : Les "Traces"

Une *Trace* est un message interne rattaché à la réservation dans le PMS. Elle doit toujours être :

- **Datée** : Pour quel jour l'action est-elle requise ?
- **Ciblée** : (Département FO - Front Office).
- **Actionnable** : *"FO : M. Dubois est très pressé. Préparer la facture en avance pour un départ à 5h du matin."*

3.3. Le Logbook (Cahier de transmission)

Utilisé pour les informations non rattachées à une réservation précise. *"À l'attention de la Réception : Le système de paiement par lien est en panne aujourd'hui. Attention aux arrivées du jour, demandez la carte physique au comptoir."*

MODULE 4 : La Préparation des Arrivées : L'Arrivals Check (J-1)

4.1. Filtrer les erreurs avant l'accueil

C'est l'une des responsabilités partagées les plus importantes entre la Réservation et la Réception. Le Chef de Réception ou l'Agent de Réservation imprime la **Liste des Arrivées (Arrivals List)** pour le lendemain.

4.2. Le processus d'Audit croisé

1. **Contrôle Tarifaire** : L'Agent de Réservations vérifie que les prix saisis correspondent aux contrats (Corporate, OTA).
2. **Contrôle Qualité** : Le Front Desk vérifie si les profils ont un historique. *(Ah, ce client a eu un problème de climatisation lors de son dernier séjour, mettons-lui un mot d'excuse dans la chambre).*
3. **Sécurité financière** : Vérifier les Cartes Virtuelles (VCC) d'Expedia/Booking pour s'assurer que le montant est disponible.

Une fois la liste auditée, elle est "remise" officiellement à la Réception. L'Agent de Réservations a accompli sa mission.

MODULE 5 : L'Attribution des Chambres (Room Assignment) : Qui fait quoi ?

5.1. La différence entre Bloquer un "Type" et Bloquer une "Chambre"

Au téléphone, l'Agent de Réservation vend un **Type de chambre** (ex: Chambre Deluxe Vue Mer). Il ne vend pas un **Numéro de chambre** (ex: Chambre 412).

5.2. L'attribution (Room Blocking)

L'attribution des numéros physiques de chambre est généralement la responsabilité de la **Réception**, car elle connaît l'état physique de l'hôtel (chambres propres, chambres en panne).

Cependant, l'Agent de Réservation doit pré-bloquer une chambre spécifique (Hard Block) dans certains cas :

- Clients VIP ou réguliers exigeant "toujours la 412".
- Personnes à Mobilité Réduite (PMR) nécessitant la chambre adaptée au rez-de-chaussée.

- Chambres communicantes (Connecting rooms) vendues à une famille. L'Agent doit les bloquer immédiatement pour éviter que la réception ne les donne à des clients séparés.

MODULE 6 : Gestion des VIP et des Demandes Spéciales au Front Desk

6.1. Le traitement de faveur

Lorsqu'un VIP est identifié par les Réservations, la Réception doit être prévenue en amont pour organiser un accueil physique différent (Accueil par le Directeur, Check-in en chambre, coupe de champagne).

6.2. La transmission des VIP

L'Agent de Réservation doit produire un **VIP Report** quotidien. Ce rapport inclut :

- Le nom du VIP et son titre.
- Le niveau de VIP (1, 2 ou 3) qui dicte le budget des *Amenities* (Cadeaux en chambre).
- L'heure d'arrivée estimée (ETA), essentielle pour que le Directeur soit présent dans le hall.
- Les préférences particulières (ex: Ne boit pas d'alcool, prévoir jus de fruits frais).

MODULE 7 : La Gestion de l'Overbooking et le Processus de Relogement (Walk)

7.1. L'Overbooking : Stratégie vs Chaos

L'Overbooking (vendre plus de chambres que l'hôtel n'en a) est une décision commerciale (Revenue Management) prise par les Réservations pour contrer les No-Shows. Mais **c'est la Réception qui subit le chaos si le client arrive.**

7.2. Le processus de Relogement ("Bumper" ou "Walk")

Si la stratégie d'Overbooking a échoué et que l'hôtel est physiquement complet (à -2), l'Agent de Réservation doit coordonner le "Walk" **AVANT** l'arrivée du client.

1. **Cibler le bon client** : L'Agent identifie un client voyageant seul, pour une seule nuit (souvent via OTA), n'ayant jamais séjourné à l'hôtel. (Ne jamais "Walker" un client VIP ou Corporate).
2. **Préparer le terrain** : L'Agent réserve et paie une chambre dans un hôtel confrère de catégorie égale ou supérieure.
3. **Briefer la Réception** : L'Agent met une *Trace* : *"ATTENTION OVERBOOKING. M. Dubois doit être relogé au Novotel. Un taxi prépayé l'attend. Lettre d'excuse préparée dans le dossier."* Le réceptionniste sait exactement quoi faire.

MODULE 8 : Les Arrivées Matinales (Early Check-in) et Départs Tardifs

8.1. Vendre du temps, gérer l'espace

L'Agent de Réservation vend souvent un Early Check-in (garantissant la chambre à 8h00 au lieu de 15h00) ou un Late Check-out.

8.2. La coordination logistique

Vendre ces options impacte l'inventaire. L'Agent DOIT :

- Modifier l'heure d'arrivée/départ dans le PMS.
- Si un client part tard (16h00) dans la chambre 201, et qu'un nouveau client arrive à 15h00 pour cette même catégorie, la réception sera bloquée. L'Agent doit vérifier que le "roulement" physique des chambres est possible avant de vendre l'option.
- Informer le Housekeeping via le Front Desk pour prioriser le nettoyage des chambres en "Early Check-in".

MODULE 9 : Sécurisation Financière :

Garanties, VCC et Dépôts (Le Relais)

9.1. L'Agent sécurise, la Réception encaisse

Si l'Agent de Réservation ne sécurise pas le mode de paiement, le réceptionniste se retrouvera dans une situation délicate : exiger une carte bancaire à un client qui pensait que tout était prépayé.

9.2. Les règles de transmission financière

- **Réservation Prépayée (Advance Purchase)** : L'Agent doit s'assurer que le paiement a bien été encaissé (et saisi dans le folio) avant l'arrivée. Le solde du séjour doit afficher 0.00 MAD.
- **Cartes Virtuelles Expedia/Booking (VCC)** : L'Agent doit laisser une note claire au Front Desk : *"VCC Expedia - Ne pas débiter la carte du client pour la chambre. Débiter la VCC N°XXXX le jour du départ pour le montant de 1500 MAD."*

MODULE 10 : Facturation et Routing :

Éviter les erreurs de comptoir

10.1. Le cauchemar du Checkout

Rien ne détruit plus la satisfaction d'un voyageur d'affaires que de se voir présenter une facture qu'il n'est pas censé payer, parce que son entreprise a signé un contrat de prise en charge.

10.2. Le rôle du Routing (Routage)

L'Agent de Réservation est l'architecte de la facture. Il doit paramétrer le **Routing** dans le PMS :

- **Window 1 (Entreprise / Agence)** : L'Agent dirige automatiquement les frais de chambre et de petit-déjeuner vers cette fenêtre (reliée au profil *Company*).
- **Window 2 (Client)** : Les frais "Extras" (Bar, Minibar, Pressing) restent sur la fenêtre du client.

Résultat : À 7h00 du matin, le réceptionniste imprime la facture de la "Window 2", le client paie ses cafés en 10 secondes et part satisfait. La synergie est parfaite.

MODULE 11 : Walk-ins vs Réservations de dernière minute

11.1. Qui gère le client ?

Un **Walk-in** est un client qui se présente physiquement à la réception sans réservation préalable. Il est géré à 100% par le Front Desk.

Une **Réservation de dernière minute (Same-day booking)** est un appel reçu par les Réservations pour une arrivée ce soir.

11.2. La communication sur le Tarif du Jour (BAR)

Il est crucial que la Réservation et la Réception vendent **le même prix**. Si l'Agent de Réservation annonce au téléphone 1500 MAD, et que le client arrive 10 minutes plus tard à la réception (en disant "je viens voir si vous avez de la place") et que le réceptionniste annonce 1200 MAD, l'hôtel perd en crédibilité. Le *Rate of the Day* doit être partagé et respecté par tous.

MODULE 12 : Continuité de l'Upselling

: De la Réservation au Check-in

12.1. L'Upselling est une course de relais

L'Agent de Réservations a peut-être tenté de vendre une Suite au téléphone, mais le client a refusé. L'Agent ne doit pas abandonner : il passe le relais à la Réception.

12.2. Les Traces Commerciales

L'Agent met un mémo dans le dossier : *"FO : Upsell tenté vers Suite. Client intéressé mais trouvait trop cher. Tenter proposition à tarif réduit au Check-in."*

Le réceptionniste, voyant cette note à l'arrivée du client, pourra dire : *"Monsieur Dubois, mon collègue m'a informé que vous aviez regardé nos Suites. J'ai justement une disponibilité de dernière minute que je peux vous proposer à un tarif promotionnel au comptoir."*

MODULE 13 : Gestion des Groupes :

Rooming Lists, Clés et Accueil

13.1. Le défi logistique du Groupe

Accueillir 50 personnes d'un coup (Groupe Loisir ou MICE) est le test ultime de la coordination Réservation/Réception.

13.2. Les responsabilités de l'Agent de Réservation

- **À J-7** : L'Agent finalise le *Master Block* dans le PMS. Tous les noms sont saisis (Rooming List). Les collocataires (Twin beds) sont paramétrés.
- **À J-3** : L'Agent édite le *Group Memo* (Mémo de groupe) pour la Réception. Ce document précise l'heure d'arrivée du bus, le nom du guide, qui paie quoi (Routing), et l'heure du dîner.
- **Le jour J** : La Réception n'a plus qu'à pré-éditer les 50 clés magnétiques et les placer dans des enveloppes nominatives. L'accueil se fait en 10 minutes au lieu de 2 heures.

MODULE 14 : Cas Pratiques de Coordination à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La défaillance de la Carte Virtuelle

Contexte (Hôtel FAHO) : L'Agent a reçu une réservation Expedia (Merchant). Il n'a pas vérifié la VCC (Carte Virtuelle). Le client arrive à la réception à 23h.

La Crise : Le réceptionniste tente de débiter la VCC pour encaisser la chambre. La carte est refusée. Il doit demander au client (qui a déjà payé sur internet) de payer à nouveau. Le client s'énerve.

La Solution (SOP) : L'Agent de Réservation DOIT vérifier les VCC lors de son audit à J-1. S'il voit une anomalie, il la résout avec Expedia *avant* l'arrivée du client. Le réceptionniste ne doit jamais subir ce stress.

Cas N°2 : Le VIP mystère

Contexte (Hôtel FAHO) : Un chanteur très connu réserve sous le nom de "M. Martin". L'Agent reconnaît la voix ou le mail, mais ne met aucune alerte.

La Crise : Le client arrive, la réception le traite comme un client lambda, lui demande sa carte d'identité devant tout le monde, brisant son anonymat.

La Solution : L'Agent aurait dû créer le profil sous le nom "Incognito 1", attacher un code VIP 1, et aller briefier personnellement le Chef de Réception pour organiser un Check-in privatif en chambre.

MODULE 15 : Conclusion et Checklist du Morning Briefing

15.1. Une relation de confiance

Les meilleurs hôtels sont ceux où l'équipe des Réservations et l'équipe de la Réception se considèrent comme des partenaires, et non comme des départements concurrents. La rigueur de la Réservation est le cadeau quotidien fait à la Réception.

15.2. Checklist de Coordination (Morning Briefing)

Lors de la réunion matinale (10 minutes) entre le Responsable Réservations et le Chef de Réception :

- [] Revue de l'occupation du jour et des ventes restantes à clôturer (Freesale vs Stop Sell).
- [] Point sur les **VIPs du jour** (Heures d'arrivées et spécificités).
- [] Alerte sur les dossiers **Overbooking** (Qui est le client désigné pour le "Walk" ?).
- [] Vérification des **Groupes** (Y a-t-il des arrivées massives dans le hall ?).
- [] Remise officielle de l'**Arrivals Check** validé (Garanties financières vérifiées).



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Synergie & Opérations

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