



RELATIONS AVEC LES DIFFÉRENTS SERVICES

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Synergie & Guest Relation Officer" - Édition Complète

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Le Rôle Central du GRO dans l'Écosystème Hôtelier
- **MODULE 2** : Synergie avec la Réception (Front Office)
- **MODULE 3** : L'Alliance avec la Conciergerie (Les Clefs d'Or)
- **MODULE 4** : Collaboration avec le Service d'Étage (Housekeeping)
- **MODULE 5** : Coordination avec la Restauration (Food & Beverage)
- **MODULE 6** : Le Lien avec le Service Technique (Maintenance)
- **MODULE 7** : Sécurité et Sûreté : Protéger le Client Ensemble
- **MODULE 8** : Interaction avec le Spa et le Bien-être (Wellness)
- **MODULE 9** : Le Service Commercial et Événementiel (Sales & Banqueting)
- **MODULE 10** : Les Outils Technologiques de Coordination (PMS, Traces)
- **MODULE 11** : Le Briefing Matinal (Morning Briefing) : Le Cœur de l'Information
- **MODULE 12** : Communication Asynchrone : Les Logs et les Handovers
- **MODULE 13** : Gérer les Frictions Inter-Services (L'Empathie Interne)
- **MODULE 14** : Résolution de Problèmes en Équipe (Service Recovery)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : La Demande d'Arrivée Anticipée (Early Check-in)
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : L'Organisation d'une Surprise Romantique
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Plainte Transversale (Bruit et Service Lent)
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Intelligence Collective du GRO"

MODULE 1: Le Rôle Central du GRO

1.1. Le Chef d'Orchestre de l'Hôtel

Le Guest Relation Officer (GRO) ne produit pas les repas, ne nettoie pas les chambres et ne répare pas la climatisation. Pourtant, il est responsable de la perfection de tous ces éléments aux yeux du client. Le GRO est le chef d'orchestre qui s'assure que chaque musicien joue sa partition au bon moment.

1.2. Transversalité absolue

- **Le point de contact unique** : Le client ne veut pas appeler cinq services différents pour organiser sa journée. Il s'adresse au GRO, qui se charge de distribuer l'information en interne.
- **La vision à 360 degrés** : Le GRO est le seul membre du personnel (avec la Direction) qui a une vision globale du parcours d'un client, de la réservation au départ, incluant ses préférences culinaires, ses habitudes de sommeil et ses activités.
- **Facilitateur de communication** : Le GRO traduit les envies (parfois floues) du client en directives claires et opérationnelles pour les autres départements.

La Règle d'Or

La qualité de l'expérience client est directement proportionnelle à la qualité de la communication du GRO avec les autres services de l'hôtel.

MODULE 2: Synergie avec la Réception

2.1. Les deux visages de l'accueil

La Réception (Front Desk) et le GRO travaillent côte à côte, souvent dans le même espace (le lobby). Ils doivent former un binôme inséparable où l'administratif et l'émotionnel se complètent.

2.2. Comment le GRO collabore avec la Réception

Action de la Réception	Valeur ajoutée du GRO
Traite le check-in administratif (Passeport, Empreinte bancaire).	Offre une boisson de bienvenue, s'assoit avec le client pour présenter l'hôtel et récolter des préférences.
Gère l'inventaire des chambres et les surclassements.	Identifie les clients VIP ou les célébrations spéciales et suggère à la réception les surclassements les plus stratégiques.
Édite la facture finale au départ.	S'enquiert de la satisfaction globale du séjour avant que la carte de crédit ne soit débitée, évitant ainsi un avis négatif a posteriori.

MODULE 3: L'Alliance avec la Conciergerie

3.1. Les artisans du sur-mesure

Le GRO et le Concierge (souvent membre des Clefs d'Or) travaillent main dans la main pour transformer les rêves du client en réalité. Leurs missions se chevauchent souvent, d'où l'importance d'une frontière claire et d'une communication parfaite.

3.2. Répartition des rôles et transmission

- **Le terrain de jeu** : Historiquement, le GRO gère l'expérience à *l'intérieur* de l'hôtel (chambre, attentions, plaintes), tandis que le Concierge gère l'expérience à *l'extérieur* (transferts, théâtres, restaurants externes). Aujourd'hui, ces limites sont poreuses.
- **La transmission d'informations** : Le GRO capte une information lors du "Small Talk" (ex: "J'adore l'art contemporain"). Il transmet l'info au Concierge, qui prépare spontanément des billets pour une exposition exclusive.
- **Le double contrôle** : Si le Concierge organise un transfert aéroport, le GRO vérifie que le client est bien réveillé et que le petit-déjeuner est prêt avant son départ.

MODULE 4: Collaboration avec le Housekeeping

4.1. Les créateurs de l'écrin

Le Service des Étages (Housekeeping) est le garant de l'intimité et du confort du client. Sans une chambre parfaite, tout le sourire du GRO ne servira à rien. La communication entre ces deux services doit être instantanée.

4.2. Les axes de coordination

L'information du GRO	L'action du Housekeeping
"Le client 402 est très grand."	Installer des peignoirs taille XL et prévoir des draps de bain plus longs.
"Le client 315 est allergique aux plumes."	Retirer tous les coussins et couettes en duvet et les remplacer par du synthétique de luxe.
"Mme Dupont est partie dîner au restaurant de l'hôtel."	Déclencher immédiatement le service de couverture (Turn-down) pour ne pas la déranger à son retour.

MODULE 5: Coordination avec la Restauration

5.1. L'expérience F&B (Food and Beverage)

La restauration est un pilier majeur du séjour. Le GRO doit s'assurer que les informations vitales et les préférences du client voyagent du lobby jusqu'à la cuisine et la salle de restaurant.

5.2. Transmission des "Guest Preferences"

- **Allergies et Régimes** : Le GRO est le premier rempart. S'il apprend qu'un client est intolérant au gluten ou végétalien, il crée une alerte (Trace) dans le système qui s'imprime directement au restaurant et en cuisine.
- **Les habitudes matinales** : Si le GRO remarque qu'un client prend toujours un espresso double à 7h00 tapantes, il informe le responsable du petit-déjeuner pour que le café soit servi sans que le client n'ait à le demander.
- **La Résolution d'Incidents** : Si le service en chambre (Room Service) a eu 30 minutes de retard, le F&B informe le GRO. Le GRO prendra le relais pour s'excuser auprès du client et lui offrir une attention compensatoire.

MODULE 6: Le Lien avec la Maintenance

6.1. Réactivité technique

Le Service Technique (Engineering/Maintenance) travaille souvent dans l'ombre. Cependant, lorsqu'une panne survient dans la chambre du client (Wi-Fi, climatisation, fuite), ce service devient le centre de l'attention.

6.2. Le rôle de facilitateur du GRO

- **Traduction de la plainte** : Le GRO ne doit pas dire "Le client de la 201 est en colère". Il doit dire : "Intervention urgente en 201, le thermostat est bloqué sur 25 degrés et la température ne descend pas".
- **Suivi du temps (SLA)** : Le GRO contrôle que le technicien intervient dans le délai imparti (généralement moins de 15 minutes dans un 5 étoiles).
- **Contrôle qualité post-intervention** : Une fois la réparation effectuée, le GRO rappelle la chambre : "Monsieur, le technicien m'informe que la climatisation est réparée, la température vous convient-elle à présent ?"

L'Approche Psychologique

Le technicien répare la machine. Le GRO répare l'humeur du client.

MODULE 7: Sécurité et Sûreté

7.1. Protéger le client en équipe

Le département de la Sécurité assure la protection des biens et des personnes. Le GRO, de par sa proximité avec le client, détient des informations clés pour maintenir un environnement sûr sans être intrusif.

7.2. L'échange d'informations sensibles

Scénario	Coordination GRO & Sécurité
Présence d'un client VIP menacé ou "High Profile".	Le GRO transmet la liste des invités autorisés à monter en chambre. La sécurité filtre l'ascenseur.
Comportement suspect ou conflit avec un client.	Le GRO alerte discrètement la sécurité via un code radio pour qu'un agent se place à proximité en observation (désescalade).
Urgence médicale en chambre.	Le GRO appelle les secours extérieurs (SAMU), tandis que la Sécurité intervient en premier secours (Défibrillateur) et prépare l'accès pour l'ambulance.

MODULE 8: Interaction avec le Spa et le Bien-être

8.1. L'extension de l'expérience relaxante

Le Spa est un sanctuaire de calme. Le GRO doit s'assurer que la transition entre l'effervescence de l'hôtel et la sérénité du Spa se fasse en douceur.

8.2. Maximiser les réservations et le confort

- **L'Upselling subtil** : Le GRO remarque qu'un client revient d'un long voyage d'affaires. Il propose proactivement : "Puis-je demander à notre réception Spa de vous organiser un massage décontractant pour la fin d'après-midi ?"
- **Transmission des préférences** : Le GRO informe la thérapeute du Spa si la cliente est enceinte, souffre de maux de dos, ou préfère tel type de musique relaxante.
- **Cadeaux d'accueil (Amenities)** : Si un client réserve un forfait lune de miel au Spa, le GRO peut demander au Spa d'envoyer des sels de bain exclusifs dans la chambre du couple pour prolonger l'expérience.

MODULE 9: Le Service Commercial (Sales)

9.1. L'exécution de la promesse commerciale

Le Service Commercial et Événementiel vend le rêve aux entreprises et aux groupes (mariages, séminaires). Le GRO est chargé de livrer ce rêve sur le terrain.

9.2. Le rôle du GRO lors des événements

- **Lecture des BEO (Banquet Event Orders)** : Le GRO étudie les contrats des événements pour connaître l'heure exacte des pauses-café, l'identité du VIP du groupe, et les demandes spécifiques.
- **L'accueil de l'organisateur** : Le GRO devient le point de contact unique de l'organisateur de l'événement le jour J, évitant à ce dernier de chercher le technicien ou le Maître d'Hôtel.
- **Soutien aux ventes** : Si un client individuel exprime son admiration pour l'hôtel et mentionne qu'il cherche un lieu pour le mariage de sa fille, le GRO organise immédiatement une rencontre avec le service commercial.

MODULE 10: Les Outils Technologiques

10.1. Le PMS, carrefour de la communication

La communication orale est essentielle, mais la trace écrite est la seule garantie de l'exécution dans un hôtel fonctionnant 24h/24. Le système de gestion (PMS - Property Management System) est l'outil principal de coordination.

10.2. Les Traces et Alertes

Outil	Définition et Usage par le GRO
Trace Interne	Message horodaté envoyé d'un département à un autre via le logiciel. Ex: GRO → Housekeeping: "Vip Arrival 14h, merci de vérifier le minibar."
Alerte (Pop-up)	Fenêtre qui s'ouvre dès qu'un agent accède au dossier du client. Ex: "ATTENTION: Client a subi un désagrément, offrir boisson et appeler GRO."
Logbook Digital	Journal de bord où le GRO résume les incidents marquants de la journée pour que l'équipe de nuit et la direction soient informées.

MODULE 11: Le Briefing Matinal

11.1. Le moment stratégique de la journée

Le Morning Briefing rassemble tous les chefs de service (ou leurs représentants). C'est le moment où le GRO partage sa connaissance des clients pour aligner tous les départements.

11.2. Ce que le GRO présente au briefing

- **La météo du jour** : "Aujourd'hui, taux d'occupation à 95%, 40 départs, 55 arrivées dont 3 VIPs."
- **Le zoom sur les VIPs** : "La suite Présidentielle accueille M. Y. Le Housekeeping a bien mis le bouquet de lys blancs ? Le Room Service est prêt pour le champagne à 15h ?"
- **Les "Service Recoveries" (Récupérations)** : "Hier soir, la chambre 212 a eu une fuite d'eau. Aujourd'hui, personne ne lui dit 'non'. Nous lui offrons le petit-déjeuner pour compenser."
- **Les anniversaires** : Annoncer les noms des clients fêtant un événement pour que tout employé les croisant puisse les féliciter.

MODULE 12: Communication Asynchrone

12.1. Travailler en décalé (Les Handovers)

Un hôtel ne ferme jamais. Le GRO du matin doit transmettre parfaitement les informations au GRO de l'après-midi, et celui-ci au Night Auditor (Réceptionniste de nuit).

12.2. Réussir son passage de relais (Handover)

- **Le carnet de passation** : Écrire clairement les problèmes non résolus.
Exemple : "Le client de la 410 attend la livraison de son costume perdu par la compagnie aérienne, le Concierge fait le suivi."
- **Les promesses en cours** : Si vous avez dit à un client "Je vous tiens informé demain matin", le GRO du lendemain matin doit absolument faire le suivi, sinon la confiance est brisée.
- **Le brief de face à face** : Toujours prendre 10 minutes de chevauchement entre deux shifts. Ne quittez jamais votre poste sans avoir briefé verbalement votre collègue.

MODULE 13: Gérer les Frictions Inter-Services

13.1. L'Empathie Interne

Dans un environnement à haute pression, les services peuvent se renvoyer la balle. Le GRO, étant au centre, doit pacifier ces relations et faire preuve d'empathie interdépartementale.

13.2. Désamorcer les conflits internes

Le problème (La Friction)	La réaction du GRO (L'Empathie)
La chambre d'un VIP n'est toujours pas prête à 15h.	Ne pas crier sur la gouvernante. Comprendre que la femme de chambre gère peut-être un nettoyage extrême. Aller aider ou chercher une alternative pour le client.
Le Room Service a oublié la sauce demandée.	Ne pas accuser publiquement le serveur. S'excuser auprès du client, obtenir la sauce, et faire un débriefing constructif avec le F&B Manager plus tard.
La consigne : L'approche "No Blame"	Devant le client, l'hôtel est UN et indivisible. On ne dit jamais : "C'est la faute de la maintenance". On dit : "Veuillez nous excuser, nous corrigeons cela immédiatement".

MODULE 14: Résolution de Problèmes en Équipe

14.1. L'incident devient une réussite collective

Le Service Recovery (récupération d'un client insatisfait) est la mission phare du GRO, mais il ne peut la réussir seul. L'implication de tous les services transforme l'erreur en moment inoubliable.

14.2. L'orchestration d'une récupération (Exemple)

- **L'incident** : Le client a reçu son petit-déjeuner froid après 45 minutes d'attente.
- **Action GRO** : Le GRO l'écoute, s'excuse et lui retire l'addition (coordination Réception/F&B).
- **Action Housekeeping** : Pendant que le client sort, le GRO demande un nettoyage ultra-prioritaire et parfait de la chambre pour effacer les traces du mauvais repas.
- **Action Conciergerie** : Le GRO demande au Concierge de trouver une table dans le restaurant très prisé que le client voulait tester pour le soir.
- **Résultat** : Le client oublie le petit-déjeuner raté, submergé par les attentions positives de toute l'équipe.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

L'Arrivée Anticipée (Early Check-in)

Contexte : Un couple épuisé par un vol de nuit depuis Tokyo arrive à 8h00 du matin. Le check-in officiel est à 15h00. L'hôtel est complet la nuit précédente, la chambre n'est pas prête.

La Coordination du GRO :

1. **Réception :** Le GRO met la chambre en priorité "Rush" sur le PMS.
2. **Housekeeping :** Le GRO appelle la Gouvernante Générale : "Pouvez-vous nettoyer la 305 en priorité dès que le client actuel partira ?"
3. **Spa / Restauration :** Le GRO offre un accès gratuit au Spa pour que le couple prenne une douche, et leur offre un café au bar avec des viennoiseries de la part de la direction.
4. **Bagagerie :** Le GRO indique au bagagiste de garder les valises et de les monter en chambre 305 dès qu'elle sera propre, avant même de remettre les clés aux clients.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

La Surprise Romantique

Contexte : Un client appelle le GRO en panique : "Je veux demander ma compagne en mariage ce soir dans notre chambre, aidez-moi !"

La Coordination du GRO :

1. **Conciergerie** : Le GRO demande de commander immédiatement 100 roses rouges et de réserver un musicien (violoniste).
2. **Restauration** : Le GRO fait monter une bouteille de Champagne millésimé, deux coupes, et fait préparer un gâteau spécial.
3. **Housekeeping** : Le GRO organise avec une femme de chambre la création d'un cœur en pétales de roses sur le lit et le pliage de serviettes en forme de cygne.
4. **Réception / Voiturier** : Le GRO s'assure que le couple est retardé au bar ou que le voiturier met du temps à amener leur voiture de location pour laisser le temps aux équipes de préparer la chambre en secret.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Plainte Transversale (Bruit et Lenteur)

Contexte : Un client furieux descend au lobby : "Il y a des travaux de perceuse au-dessus de moi, et quand j'ai appelé la réception, personne n'a répondu pendant 5 minutes !"

La Coordination du GRO :

1. **Désescalade et Écoute :** Le GRO isole le client, l'écoute sans l'interrompre et s'excuse chaleureusement.
2. **Action Maintenance :** Appel radio immédiat au chef de la maintenance pour ordonner l'arrêt total des travaux bruyants dans la zone concernée.
3. **Action Réception :** Le GRO vérifie les historiques d'appels et demande au Chef de Réception pourquoi les appels ont été manqués (problème d'effectif ou technique) pour corriger le processus.
4. **Compensation (F&B) :** Le GRO offre un déjeuner au restaurant gastronomique pour la gêne occasionnée, en s'assurant que le Maître d'Hôtel accorde un traitement VIP à cette table.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

L'Intelligence Collective du GRO

Un Guest Relation Officer ne peut briller que si les autres départements brillent avec lui. Sa capacité à se faire respecter et aimer par ses propres collègues est aussi importante que sa relation avec les clients.

Checklist "Maître de la Coordination" :

- [] Ai-je communiqué les préférences du client (allergies, horaires) aux départements concernés avant son arrivée ?
- [] Ai-je utilisé les bons outils (Traces PMS, Radio, Logbook) pour garantir qu'aucune information ne soit perdue ?
- [] En cas de plainte client, ai-je impliqué les autres chefs de service pour trouver la meilleure solution compensatoire ?
- [] Mon passage de relais (Handover) avec mon collègue a-t-il été clair, écrit et verbal ?
- [] Ai-je fait preuve d'empathie envers un collègue d'un autre département en difficulté lors d'un rush ?
- [] Est-ce que j'évite absolument toute critique d'un autre service de l'hôtel devant un client ?
- [] Ai-je chaleureusement remercié le personnel du Housekeeping ou du F&B lorsqu'ils m'ont aidé à créer un "Effet Wow" pour un client ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Synergie & Guest Relation Officer

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