



COLLABORATION INTER-SERVICES : RÉCEPTION, HOUSEKEEPING & F&B

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Excellence Relationnelle & GRO" - Édition Complète

PARCOURS D'EXCELLENCE

L'Art du Guest Relation Officer

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Le GRO, Chef d'Orchestre Inter-Départemental
- **MODULE 2** : La Communication en Silo vs. La Communication Fluide
- **MODULE 3** : Synergie avec la Réception : Arrivées et Départs
- **MODULE 4** : Gestion des VIPs et Surclassements (Réception & GRO)
- **MODULE 5** : Le PMS (Property Management System) comme Outil Commun
- **MODULE 6** : Synergie avec le Housekeeping : Standards d'Excellence
- **MODULE 7** : Les Demandes Spéciales en Chambre (Setup VIP)
- **MODULE 8** : Gérer les Urgences avec les Gouvernantes (Nettoyage Express)
- **MODULE 9** : Synergie avec la Restauration (F&B) : Réservations et Préférences
- **MODULE 10** : Gestion des Plaintes liées à la Restauration (Room Service & F&B)
- **MODULE 11** : La Communication Vitale : Allergies et Régimes Alimentaires
- **MODULE 12** : Le Morning Briefing : La Réunion de Synchronisation Quotidienne
- **MODULE 13** : Le Handover et les "Traces" : Passer la Consigne Efficacement
- **MODULE 14** : La Résolution de Conflits Inter-Services (Gérer les Tensions Internes)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : L'Arrivée Matinale d'un VIP (Early Check-in)
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Plainte d'Allergie Ignorée au Restaurant
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : La Chambre non faite à 16h00

- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Maîtrise de la Collaboration Inter-Services"

MODULE 1: Le GRO, Chef d'Orchestre

1.1. Le rôle central du GRO

Dans un hôtel de luxe, le client perçoit l'établissement comme une seule et unique entité. Il ne voit pas les départements (Housekeeping, F&B, Front Office). Le Guest Relation Officer (GRO) est le lien, le fil rouge qui relie tous ces départements pour offrir une expérience fluide au client.

1.2. Le concept du "Chef d'Orchestre"

- **Vue d'ensemble** : Le GRO doit avoir une vision à 360° du parcours client. Il sait à quelle heure le client arrive, ce qu'il aime manger, et le type d'oreiller qu'il préfère.
- **Coordinateur** : Le GRO ne fait pas les lits et ne cuisine pas, mais il s'assure que le lit est fait exactement selon les désirs du client et que le repas est livré à l'heure souhaitée.
- **Protecteur de l'expérience** : Si la communication échoue entre la réception et le housekeeping, le client en paie le prix. Le GRO empêche ces échecs de communication.

Briser les Frontières

Un GRO performant est respecté par tous les départements car il facilite leur travail, au lieu de simplement "donner des ordres".

MODULE 2: Silos vs. Fluidité

2.1. Le danger du travail en "Silo"

Le travail en "silo" se produit lorsqu'un département garde l'information pour lui-même sans la partager. C'est la première cause d'insatisfaction client dans l'hôtellerie de luxe.

2.2. Conséquences et Solutions

Communication en Silo (Erreur)	Communication Fluide (Excellence GRO)
La réception sait qu'un client déteste le bruit, mais ne prévient pas le Housekeeping de ne pas passer l'aspirateur à 8h.	Le GRO lit l'historique du client et ajoute une Trace : "Ne pas faire la chambre avant 11h - Client sensible au bruit."
Le restaurant découvre l'allergie du client au moment où il s'assoit à table.	Le GRO informe le F&B Manager 24h avant l'arrivée du VIP et le Chef prépare un menu spécial.
C'est la mentalité "Ce n'est pas mon département".	C'est la mentalité "C'est notre client à tous".

MODULE 3: Synergie avec la Réception

3.1. Le duo Front Desk & Guest Relations

La Réception est responsable des aspects techniques, légaux et financiers (enregistrement, facturation, attribution de chambre). Le GRO ajoute la couche d'accueil émotionnel et relationnel.

3.2. Collaboration à l'arrivée et au départ

- **Anticipation des arrivées** : Le GRO étudie la liste des arrivées avec le Chef de Réception pour cibler les VIPs, les clients réguliers ("Repeaters") et les occasions spéciales (Lunes de miel, anniversaires).
- **Le "Tag Team" (Travail d'équipe) au Check-in** : Pendant que le réceptionniste s'occupe du passeport et de la carte de crédit, le GRO engage la conversation, propose une boisson et explique les services de l'hôtel.
- **Check-out chaleureux** : Le GRO accompagne le client vers la sortie, s'enquiert de son séjour, pendant que la réception finalise la facture.

MODULE 4: Gestion des VIPs

(Surclassement)

4.1. L'art du Surclassement (Upgrade)

Le surclassement est une stratégie partagée entre la Réception (qui gère l'inventaire) et le GRO (qui gère la satisfaction). Il doit être utilisé de manière intelligente, et non au hasard.

4.2. Les règles de la collaboration pour les VIPs

Action	Responsabilité de la Réception	Responsabilité du GRO
Bloquer les chambres	Vérifier la disponibilité et bloquer les meilleures chambres de la catégorie.	Vérifier physiquement la chambre pour s'assurer qu'elle répond aux goûts précis du VIP (vue, étage).
Décision de Surclassement	S'assurer que la Suite n'est pas vendue.	Sélectionner LE bon client à surclasser (pour fidélisation, récupération de plainte ou occasion spéciale).
L'Annonce au client	Effectuer le changement informatique.	Annoncer la bonne nouvelle au client de manière élégante : "Pour rendre votre séjour mémorable..."

MODULE 5: Le PMS (Outil Commun)

5.1. Le PMS (Property Management System)

Que l'hôtel utilise Opera, Fidelio, ou Mews, le PMS est le cerveau de l'établissement. Une information non enregistrée dans le PMS est une information perdue.

5.2. Les bonnes pratiques du GRO sur le PMS

- **Le Profil Client (Guest Profile)** : C'est la bible du GRO. Il doit y consigner scrupuleusement les préférences : "Aime les chambres près de l'ascenseur", "Boit de l'eau gazeuse avec citron".
- **Les Alertes** : Créer des pop-ups pour la réception. Ex: "ALERTE : Souhaiter bon anniversaire lors du check-in".
- **Les Traces (Tâches inter-départementales)** :
 - Trace pour le Housekeeping : "Fournir des serviettes supplémentaires."
 - Trace pour le Room Service : "Livrer une corbeille de fruits à 16h."

La Précision Informatique

Une Trace mal rédigée ou non datée créera de la confusion. Soyez toujours précis : Quoi, Pour Qui, Quand, et Où.

MODULE 6: Synergie avec le Housekeeping

6.1. Le Housekeeping : Cœur de l'hôtel

Le département des étages (Housekeeping) est souvent le plus grand département de l'hôtel. La propreté et le confort de la chambre sont les premiers critères de satisfaction. Le GRO doit être le meilleur allié de la Gouvernante Générale.

6.2. Communication pour l'Excellence

- **Respecter leur charge de travail** : Ne promettez jamais à un client une chambre prête à 10h du matin sans avoir consulté et négocié avec la Gouvernante au préalable.
- **Le rapport des VIPs** : Chaque matin, le GRO transmet à la Gouvernante la liste des VIPs pour prioriser le nettoyage et préparer la "Couverture" (Turn-down service) de manière personnalisée.
- **Contrôle croisé** : Le GRO ne contrôle pas la propreté (c'est le rôle des gouvernantes), mais il contrôle la "mise en scène" de la chambre pour un VIP (lumière, musique, température).

MODULE 7: Le Setup VIP (Demandes Spéciales)

7.1. L'Accueil Personnalisé en Chambre

Le placement des "Amenities" (produits d'accueil) VIP est une chorégraphie qui implique le GRO, le Housekeeping et le Room Service.

7.2. Qui fait quoi dans un Setup VIP ?

Élément du Setup	Département Responsable	Suivi par le GRO
Linge de lit spécial (oreillers ergonomiques), peignoirs brodés.	Housekeeping	S'assurer que la demande est bien dans la "Trace" PMS avant 10h du matin.
Champagne, corbeille de fruits, mignardises, sélection de thés.	Restauration (In-Room Dining)	Vérifier que les produits sont frais et livrés 30 minutes avant l'arrivée (pas avant pour ne pas gâcher).
Mot de bienvenue manuscrit, magazine préféré, cadeau de l'hôtel.	Guest Relations (GRO)	Rédiger et signer la carte de bienvenue, vérifier l'harmonie globale de la chambre avant l'arrivée.

MODULE 8: Gérer les Urgences

Housekeeping

8.1. La pression des chambres non prêtes

Rien ne frustre plus un client fatigué qu'une chambre non prête à l'heure garantie. C'est ici que la diplomatie du GRO avec le Housekeeping prend tout son sens.

8.2. Gestion de l'urgence (Rush Room)

- **Ne blâmez jamais les étages** : Devant le client, ne dites jamais "Les femmes de chambre sont en retard". Dites : "Votre chambre subit une dernière inspection qualité."
- **Communication par radio** : Le GRO contacte la Gouvernante par canal sécurisé (radio ou mobile) pour demander une "Chambre en Rush". Utilisez la courtoisie : "Pourrais-je te demander de prioriser la 412 s'il te plaît ?"
- **Créer une diversion** : Pendant que le Housekeeping nettoie la chambre en express (15-20 min), le GRO invite le client au bar, lui offre un rafraîchissement et l'installe confortablement.

MODULE 9: Synergie avec la Restauration

9.1. Food & Beverage (F&B)

L'expérience culinaire est vitale. Le Maître d'Hôtel, les serveurs et le Chef de Cuisine ont besoin des informations du GRO pour offrir un service sur-mesure.

9.2. Transmettre les Préférences F&B

- **Historique de Consommation** : Si un client régulier boit toujours un Espresso décaféiné après son repas, le GRO l'informe au Maître d'Hôtel. Le serveur pourra anticiper : "Votre Espresso décaféiné habituel, Monsieur ?" (Effet Wow garanti).
- **Les Réservations Prioritaires** : Le GRO s'assure que les meilleures tables (vue mer, espace calme) sont bloquées en priorité pour les résidents de l'hôtel et les VIPs, en coordination avec le Maître d'Hôtel.
- **Occasions spéciales** : Transmettre l'information d'un anniversaire ou d'une demande en mariage au Chef permet la création d'un gâteau spécial ou d'une mise en scène romantique.

MODULE 10: Plaintes liées à la Restauration

10.1. Le GRO en soutien de l'équipe F&B

Lors d'un "coup de feu" (forte affluence) au restaurant, le Directeur du Restaurant peut être débordé. Le GRO agit comme un soutien diplomatique en cas de crise.

10.2. Résoudre un conflit au Restaurant

Problème	Action du F&B (Serveur)	Action du GRO (Renfort)
Plat froid ou erreur de cuisson.	S'excuser, reprendre l'assiette, alerter le Chef.	S'approcher de la table, présenter des excuses au nom de l'hôtel, s'assurer que le reste du repas se passe parfaitement.
Attente trop longue (45 min pour un plat).	Offrir du pain, alerter le management F&B.	Offrir une boisson pour patienter, prendre personnellement en charge la suite du séjour de ce client irrité.

Solidarité

Le GRO ne gronde jamais un serveur devant un client. La gestion RH des erreurs se fait toujours en coulisses, avec le Chef de service.

MODULE 11: Allergies et Régimes

(Communication Vitale)

11.1. Un enjeu de sécurité absolue

Une allergie alimentaire (arachide, fruits de mer) mal communiquée n'est pas une "erreur de service", c'est une **urgence médicale grave** (choc anaphylactique). Le GRO est le premier rempart de sécurité.

11.2. Le circuit de l'information Allergie

1. **Collecte (Avant l'arrivée)** : Le GRO identifie les allergies lors des échanges e-mails préalables ou lit l'historique PMS.
2. **L'Alerte Écrite** : Il crée une Trace PMS en MAJUSCULES et envoie un e-mail officiel (le "Dietary Requirement Form") au Chef Exécutif et au Directeur F&B.
3. **Le Briefing (Jour J)** : Le GRO rappelle cette allergie de vive voix lors du Morning Briefing.
4. **L'Accueil** : Lors de l'enregistrement, le GRO rassure le client : "Monsieur, notre Chef est bien informé de votre intolérance au gluten, tous nos points de vente ont reçu des instructions."

MODULE 12: Le Morning Briefing

12.1. La réunion de synchronisation

Généralement à 9h00, tous les chefs de départements (Gouvernante, Chef de Réception, Chef de Cuisine, Concierge) se réunissent avec le Directeur Général. Le GRO y joue un rôle d'orateur clé.

12.2. Ce que le GRO partage au Briefing

- **Les "VIPs of the Day"** : Présenter les arrivées importantes de la journée, leur profil, le but de leur séjour et les attentions prévues en chambre.
- **Les Clients à Risque** : Signaler un client qui a subi un désagrément la veille (ex: "Le client de la 310 a eu un problème de douche hier soir. F&B, veuillez le choyer particulièrement à son petit-déjeuner").
- **Les Succès** : Partager un excellent commentaire TripAdvisor ou un mot de remerciement nommant une femme de chambre ou un réceptionniste pour motiver les troupes.

MODULE 13: Le Handover (Passage de Consigne)

13.1. Assurer la continuité 24h/24

Un client se moque de savoir que l'équipe du matin a terminé son service à 15h. L'information doit survivre aux changements de quart de travail (Shift). C'est le but du Handover (la relève).

13.2. Le Logbook du GRO

Règle du Handover	Pourquoi c'est important ?
L'écrit reste (Logbook Digital)	Les consignes verbales s'oublient. Tout doit être consigné dans le journal de bord commun à la réception et au GRO.
Préciser les actions "Pending" (En attente)	L'équipe du soir doit savoir ce qu'il reste à faire : "Le client de la 201 attend un retour du Spa pour un massage à 20h. À reconfirmer."
Transmission Émotionnelle	Notez l'état d'esprit du client : "Mme Smith était très fatiguée à l'arrivée, approchez-la avec beaucoup de douceur ce soir."

MODULE 14: Résolution de Conflits Inter-Services

14.1. Gérer les tensions internes

Il arrive que la pression génère des tensions entre la Réception et le Housekeeping, ou entre le F&B et le GRO. Le Guest Relation Officer doit rester un diplomate neutre.

14.2. Ne jamais pointer du doigt

- **L'objectif commun** : Face à une erreur inter-service, ne cherchez pas le coupable ("C'est la faute de la réception !"). Cherchez la faille dans le processus ("Comment l'information s'est-elle perdue ?").
- **La communication hors client** : Les conflits entre départements ne doivent **jamais** se régler devant un client ou dans le hall. Les discussions se tiennent toujours en "Back-office" (coulisses).
- **Renforcer l'empathie inter-service** : Comprendre le métier de l'autre. Le GRO doit savoir que le Housekeeping a besoin de temps pour nettoyer une suite, et le Housekeeping doit comprendre que le GRO a un client impatient dans le lobby.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

L'Arrivée Matinale d'un VIP (Early Check-in)

Contexte : Un VIP de haut niveau arrive à 8h00 du matin suite à un vol de nuit. L'hôtel est complet la veille. La Réception ne peut pas lui donner sa chambre immédiatement.

Synergie d'Équipe (GRO + Front Office + Housekeeping) :

1. **Accueil GRO & Réception :** Le GRO l'accueille avec empathie, le réceptionniste confirme l'enregistrement administratif très rapidement sans le faire attendre au comptoir.
2. **La Diversion :** Le GRO l'accompagne au Spa pour utiliser les douches et l'invite au petit-déjeuner offert.
3. **La Coordination Housekeeping :** Le GRO contacte la Gouvernante : "Le VIP est au petit-déjeuner. Dès que le client précédent quitte la suite 101, mettons 3 personnes dessus pour un nettoyage express (Rush)."
4. **Résultat :** Le client a la sensation d'être pris en charge dès la première seconde, malgré l'attente inévitable.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Plainte d'Allergie Ignorée au Restaurant

Contexte : Un client allergique aux noix a bien informé le GRO avant son arrivée. Le soir, au restaurant, le serveur lui apporte un dessert contenant des traces de noix. Le client est en colère et effrayé.

Synergie d'Équipe (GRO + F&B) :

1. **Intervention F&B :** Le serveur retire immédiatement l'assiette, s'excuse et alerte le Maître d'Hôtel.
2. **Intervention GRO :** Le GRO (prévenu par le Maître d'Hôtel) vient à la table. Il assume l'erreur totale de l'hôtel (même s'il avait bien prévenu la cuisine).
3. **Post-Mortem Interne :** Le lendemain, en Back-office, le GRO, le Chef de Cuisine et le Directeur F&B analysent la faille. Le bon de commande de la cuisine n'imprimait pas l'alerte "Noix". Une procédure informatique est mise en place pour que cela n'arrive plus jamais.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

La Chambre non faite à 16h00

Contexte : Un client rentre de sa journée d'excursion à 16h00. Il trouve sa chambre non nettoyée, le lit défait. Il appelle furieux la Réception.

Synergie d'Équipe (Réception + GRO + Housekeeping) :

1. **Réception (Alerte) :** La réception reçoit l'appel, s'excuse sans se justifier, et envoie immédiatement un message radio au GRO et à la Gouvernante.
2. **Intervention Housekeeping :** La gouvernante envoie une équipe de deux personnes immédiatement pour refaire la chambre en 10 minutes.
3. **Intervention GRO :** Le GRO intercepte le client, s'excuse pour ce manquement aux standards, et l'invite à prendre un rafraîchissement au bar de l'hôtel le temps que la chambre soit immaculée.
4. **Suivi :** Le GRO laisse une Trace pour envoyer une coupe de fruits avec un mot d'excuse une fois la chambre terminée.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

Maîtrise de la Collaboration Inter-Services

Un GRO exceptionnel ne travaille jamais seul. Sa force réside dans sa capacité à fédérer et fluidifier le travail de tous les autres départements de l'hôtel.

Checklist "Chef d'Orchestre" :

- [] Ai-je le réflexe de consigner toutes les préférences des clients dans le PMS pour l'équipe entière ?
- [] Maîtrisé-je l'art du "Handover" (passage de consigne clair, précis et émotionnel) ?
- [] Ai-je une communication courtoise et respectueuse de la charge de travail des gouvernantes (Housekeeping) ?
- [] Sécurisé-je la transmission des allergies et régimes alimentaires spéciaux auprès de la Restauration (F&B) ?
- [] Est-ce que j'aborde les conflits inter-départementaux comme une recherche de solutions plutôt qu'une recherche de coupables ?
- [] Utilisé-je le Morning Briefing pour valoriser les réussites collectives et prévenir des erreurs de la veille ?
- [] Suis-je reconnu(e) par mes collègues comme un(e) facilitateur(trice) qui rend le séjour fluide pour tous ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Excellence Relationnelle & GRO

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