



SYSTÈMES DE GESTION HÔTELIÈRE (PMS)

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** : Introduction au PMS (Le Cerveau de l'Hôtel)
- **MODULE 2** : Le Rôle du PMS pour le Guest Relation Officer
- **MODULE 3** : La Fiche Client (Guest Profile / Cardex)
- **MODULE 4** : Gestion des Arrivées (Check-in) et Pré-enregistrement
- **MODULE 5** : La Gestion des Chambres et Statuts (Housekeeping)
- **MODULE 6** : La Gestion des Traces et Requêtes Spéciales
- **MODULE 7** : La Facturation et le Routage (Billing & Routing)
- **MODULE 8** : Intégration PMS avec les Autres Départements (POS, Spa)
- **MODULE 9** : Les Rapports PMS Stratégiques pour le GRO
- **MODULE 10** : Confidentialité et Sécurité des Données (RGPD)
- **MODULE 11** : Gérer les Surréservations (Overbooking) via le PMS
- **MODULE 12** : Les Programmes de Fidélité Intégrés au PMS
- **MODULE 13** : Gestion des Plaintes et Compensation dans le Système
- **MODULE 14** : Les Technologies Émergentes (Mobile PMS, Cloud)
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Préparer l'Arrivée d'un VIP Très Exigeant
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Résoudre une Erreur de Facturation Complexe
- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Communication Inter-Services Urgente
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Expert PMS"

MODULE 1: Introduction au PMS

1.1. Qu'est-ce qu'un PMS ?

Le **Property Management System (PMS)**, ou système de gestion hôtelière (ex: Opera, Protel, Mews, Fidelio), est le logiciel central qui orchestre toutes les opérations d'un hôtel. C'est le "système nerveux" de l'établissement.

1.2. Les fonctions clés du PMS

- **Gestion des Réservations** : Centralisation de toutes les réservations, qu'elles proviennent du site web, d'agences (OTA) ou de réservations directes.
- **Gestion de l'Hébergement** : Attribution des chambres, suivi de leur statut (propre, sale, en maintenance).
- **Gestion Financière** : Facturation, encaissements, gestion des comptes clients et suivi des revenus.

Le PMS, Outil Indispensable

Un hôtel de luxe ne peut fonctionner sans un PMS performant. Maîtriser cet outil est la compétence technique numéro un pour tout collaborateur du Front Office et des Guest Relations.

MODULE 2: Le Rôle du PMS pour le GRO

2.1. L'outil d'excellence relationnelle

Pour la Réception, le PMS est un outil de transaction. Pour le Guest Relation Officer (GRO), le PMS est un **outil d'anticipation et de personnalisation**.

2.2. Comment le GRO utilise le PMS au quotidien

Action GRO	Fonction PMS Utilisée
Préparer les arrivées VIP	Édition du rapport des arrivées, consultation des historiques clients, attribution de chambres spécifiques.
Personnaliser le séjour	Lecture des "Guest Notes" ou "Preferences" (ex: oreiller en plumes, allergies, anniversaire).
Communiquer avec les équipes	Utilisation de la fonction "Traces" pour envoyer des instructions aux autres départements (ex: Housekeeping, Room Service).

MODULE 3: La Fiche Client (Guest Profile)

3.1. Le Cardex : La mémoire de l'hôtel

La fiche client (souvent appelée Profile ou Cardex) contient toutes les informations d'un client. C'est la source de données la plus précieuse pour fidéliser la clientèle de luxe.

3.2. Anatomie d'un Profil Client

- **Données Démographiques** : Nom, prénom, date de naissance, nationalité, coordonnées complètes.
- **Historique des Séjours (Stay History)** : Dates passées, types de chambres occupées, tarifs payés, revenus générés.
- **Préférences (Preferences)** : Un onglet vital pour le GRO. Il doit contenir les goûts spécifiques du client (étage élevé, type de lit, boisson de bienvenue).
- **Notes et Incidents** : Historique des plaintes passées ou des moments de surprise ("Surprise & Delight") pour ne pas répéter les mêmes erreurs ou cadeaux.

MODULE 4: Gestion des Arrivées

4.1. L'Anticipation du Check-in

Un accueil de luxe exige une fluidité parfaite. Le PMS permet de préparer en amont l'arrivée du client pour réduire les temps d'attente administratifs.

4.2. Les étapes du pré-enregistrement (Pre-Arrival)

- **Attribution (Room Assignment)** : Bloquer une chambre spécifique (Hard Block) dans le PMS pour garantir qu'un VIP obtiendra sa chambre favorite.
- **Vérification des Traces** : Contrôler que tous les départements ont bien validé leurs tâches (ex: le lit bébé est bien installé par le Housekeeping).
- **Routage des Factures** : Paramétrer à l'avance qui paie quoi (ex: l'entreprise paie la chambre, le client paie les extras).

L'Accueil "Sans Couture"

Grâce à une préparation minutieuse dans le PMS, le GRO peut accueillir le client sans lui poser de questions administratives, et se concentrer uniquement sur la relation humaine.

MODULE 5: La Gestion des Chambres

5.1. La collaboration avec le Housekeeping

Le PMS synchronise en temps réel le statut physique des chambres avec la Réception et les Guest Relations, évitant ainsi de donner la clé d'une chambre non nettoyée.

5.2. Comprendre les Statuts PMS

Code Statut (Ex: Opera)	Signification Opérationnelle
VC (Vacant Clean)	Chambre libre et nettoyée, mais non inspectée. Interdit de faire entrer un VIP.
VCI (Vacant Clean Inspected)	Chambre libre, nettoyée, et inspectée par la Gouvernante. Prête pour le client.
VD (Vacant Dirty)	Chambre libre mais sale (le client précédent vient de partir).
OOO (Out of Order)	Chambre hors service (panne majeure). Elle est retirée de l'inventaire.

MODULE 6: Traces et Requêtes Spéciales

6.1. La communication interne via le PMS

Les "Traces" (ou mémos/messages internes) sont le moyen de communication officiel entre les départements. Les e-mails se perdent, le PMS conserve l'historique.

6.2. Bonnes pratiques de création de Traces

- **Clarté et Concision** : "Mettre un lit bébé" n'est pas suffisant. Écrire : "HK : Merci d'installer un lit bébé avec draps hypoallergéniques avant 14h."
- **Le Bon Département** : Assigner la trace au bon service (HK pour le ménage, F&B pour les commodités, ENG pour la maintenance).
- **La Résolution (Resolve)** : Le département concerné doit obligatoirement "fermer" la trace dans le PMS une fois la tâche accomplie. Le GRO vérifie les traces non résolues avant l'arrivée.

MODULE 7: La Facturation et le Routage

7.1. La délicatesse financière

Le GRO n'est pas caissier, mais il doit comprendre les factures. Une erreur de facturation au départ d'un VIP détruit toute l'expérience du séjour.

7.2. Le concept du "Routing" (Routage)

Le routage permet de séparer automatiquement les dépenses sur plusieurs fenêtres de facturation (Folios) :

- **Fenêtre 1 (Folio A)** : Généralement pour les frais de chambre et petit-déjeuner. Souvent réglée par l'entreprise ou l'agence de voyage.
- **Fenêtre 2 (Folio B)** : Pour les frais personnels (Extras : Spa, Minibar, Téléphone). Le client la règle personnellement au départ.

Contrôle Proactif

Le GRO doit vérifier les factures des clients VIP la veille de leur départ pour corriger toute erreur de routage ou taxe inappropriée avant que le client ne s'en aperçoive.

MODULE 8: Intégration PMS et Autres Systèmes

8.1. L'écosystème technologique

Le PMS n'est pas isolé. Il communique via des interfaces avec tous les autres logiciels de l'hôtel. Le GRO doit comprendre ce flux d'informations.

8.2. Les Interfaces Principales

Système Connecté	Flux d'information vers le PMS
POS (Point of Sale)	Logiciel des restaurants/bars (ex: Micros). Envoie automatiquement la note du dîner sur la facture de la chambre du client.
Key System	Logiciel des serrures électroniques. Le PMS lui indique d'encoder la carte pour la chambre 412 jusqu'au jour de départ à 12h.
PBX (Standard Téléphonique)	Active la ligne de la chambre, facture les appels et gère le nom affiché sur les téléphones de l'hôtel.

MODULE 9: Les Rapports PMS Stratégiques

9.1. L'information au service de l'action

Le PMS génère des dizaines de rapports. Le GRO doit savoir imprimer et lire ceux qui sont cruciaux pour l'organisation de sa journée.

9.2. Les 3 rapports indispensables du GRO

- **VIP Arrival List** : Liste de toutes les arrivées VIP du jour, avec leur niveau d'importance, l'heure d'arrivée estimée et les codes de réservation.
- **In-House Guest Report** : Liste des clients actuellement dans l'hôtel. Indispensable pour gérer les anniversaires en cours de séjour ou retrouver rapidement une information.
- **Trace Report** : Récapitulatif de toutes les tâches et demandes spéciales à traiter dans la journée par département. Le tableau de bord opérationnel du GRO.

MODULE 10: Confidentialité et Sécurité (RGPD)

10.1. Protéger les données de l'élite

Le PMS contient des informations hautement sensibles (adresses, passeports, cartes de crédit, préférences intimes). La confidentialité est un pilier de l'hôtellerie de luxe.

10.2. Les Règles de Sécurité Informatique

- **La Gestion des Accès** : Ne jamais partager son mot de passe PMS. Chaque action dans le système est tracée (User Log). Si une donnée fuit depuis votre compte, vous en êtes responsable.
- **La Règle de l'Écran** : Ne jamais laisser un écran PMS allumé avec un profil client ouvert lorsque le GRO s'absente de son bureau. (Surtout si le bureau est visible du public).
- **RGPD (Règlementation)** : Un client a le droit de demander l'anonymisation de sa fiche (effacement de ses données) à la fin de son séjour. Le PMS permet de "purger" un profil sur demande légale.

MODULE 11: Gérer les Surréservations (Overbooking)

11.1. L'Overbooking dans le PMS

C'est une stratégie de revenu (Revenue Management) qui consiste à vendre plus de chambres que l'hôtel n'en possède, pour compenser les annulations de dernière minute (No-Shows).

11.2. Le Rôle du GRO en cas de crise (Relogement)

Si l'hôtel est physiquement en surréservation à la fin de la journée (Booked out), le PMS le signale en rouge. Le GRO doit gérer le relogement (Book-out ou Walk) :

- **Identifier la cible** : Le PMS aide à choisir qui reloger (Ne JAMAIS reloger un VIP, un membre fidélité Élite, ou une famille avec enfants. Choisir un voyageur solo pour une nuit).
- **L'Action** : Trouver un hôtel partenaire de catégorie égale ou supérieure, payer le transfert, et présenter des excuses impeccables au client.

MODULE 12: Les Programmes de Fidélité

12.1. L'Intégration de la Loyauté au PMS

Les programmes comme Marriott Bonvoy ou Hilton Honors sont profondément ancrés dans le PMS. Dès la saisie du numéro de membre, le PMS modifie le comportement de la réservation.

12.2. Ce que le PMS automatise pour la fidélité

Niveau du Membre	Comportement du PMS
Membre Standard	Applique les tarifs préférentiels membres. Ajoute automatiquement le Wi-Fi gratuit sur le routage de facturation.
Membre Élite	Le PMS propose un "Pop-up" au réceptionniste suggérant un surclassement gratuit immédiat selon la disponibilité de l'inventaire.
Cumul de points	À la clôture de la facture, le PMS transmet automatiquement le montant éligible au serveur central de la chaîne pour créditer les points du client.

MODULE 13: Gestion des Plaintes (Système)

13.1. Ne rien laisser au hasard

Le PMS n'est pas qu'un outil de facturation, c'est aussi un outil de suivi qualité. Toute plainte doit être tracée informatiquement pour analyse.

13.2. Le Processus Système d'une Réclamation

- **L'Ouverture d'un Incident (Glitch/Issue)** : Le client se plaint d'un bruit. Le GRO ouvre un ticket dans le module qualité du PMS.
- **La Compensation (Allowance / Rebate)** : Le GRO décide d'offrir le petit-déjeuner. Il doit poster un code d'ajustement (Rebate Code) sur la facture du client, souvent soumis à la validation numérique du Duty Manager.
- **La Mémoire** : L'incident est archivé dans le Profil Client. Lors de la prochaine réservation du client, le PMS alertera l'équipe : "Attention, client ayant subi un problème de bruit lors du dernier séjour, assigner une chambre très calme".

MODULE 14: Les Technologies Émergentes

14.1. L'Évolution vers le Cloud et le Mobile

Les anciens PMS étaient des logiciels lourds installés sur des serveurs physiques de l'hôtel. Aujourd'hui, l'innovation transforme la façon dont le GRO travaille.

14.2. Les nouvelles tendances PMS

- **Cloud PMS** : (Ex: Mews). Le PMS est accessible depuis un simple navigateur web, permettant aux managers de vérifier l'état de l'hôtel depuis leur domicile.
- **Mobile Check-in (Tablettes)** : Le GRO n'est plus derrière un comptoir. Muni d'une tablette connectée au PMS, il peut faire le Check-in confortablement assis dans le lobby avec le client.
- **L'IA intégrée** : Les nouveaux PMS analysent l'historique d'un client et suggèrent automatiquement au GRO quel type d'Upsell a le plus de chance de fonctionner avec ce profil spécifique.

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Préparer l'Arrivée d'un VIP Très Exigeant

Contexte : Un membre "Diamond" arrive demain. L'historique PMS indique qu'il a été fortement déçu l'an passé car sa demande de fleurs spécifiques n'avait pas été respectée.

L'Action du GRO via le PMS :

1. **Lecture du Profil :** Le GRO vérifie les notes ("Guest Preferences") et voit l'incident précédent : "Aime les Lys blancs, allergique aux orchidées".
2. **Hard Block :** Il attribue la meilleure suite disponible et verrouille la chambre dans le PMS (Do Not Move) pour que la Réception ne la donne pas à quelqu'un d'autre.
3. **Création des Traces :** Il génère 3 traces : Une pour le fleuriste (Lys blancs), une pour le Housekeeping (Double nettoyage), et un Pop-up d'alerte pour le réceptionniste à l'arrivée ("Alerter le GRO immédiatement à l'arrivée de M. Dupont").

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Résoudre une Erreur de Facturation

Contexte : Au départ, un client d'affaires furieux constate que ses dîners au restaurant sont facturés sur la note de son entreprise, ce qui lui est interdit.

L'Action du GRO via le PMS :

1. **Isolement** : Le GRO ouvre le folio du client dans le PMS et identifie les charges F&B postées via l'interface Micros (POS).
2. **Modification du Routage** : Il sépare la fenêtre (Folio 1 pour la chambre, Folio 2 pour les dîners).
3. **Transfert de Charges** : Il sélectionne toutes les lignes "Restaurant" et les glisse informatiquement sur le Folio 2.
4. **Clôture** : Il encaisse la carte bancaire personnelle du client pour le Folio 2, et laisse le Folio 1 à la charge de la société (Direct Billing). Le problème est résolu en 3 minutes.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Communication Inter-Services Urgente

Contexte : Un client vient de faire un malaise dans le lobby. Il est pris en charge, mais son épouse demande que l'on retarde le nettoyage de la chambre et qu'on y monte un thé chaud.

L'Action du GRO via le PMS :

1. **Statut Chambre :** Le GRO modifie le statut de la chambre dans le PMS en "DND" (Do Not Disturb - Ne pas déranger). Le Housekeeping, sur ses écrans dans les étages, verra immédiatement le changement de statut et n'ira pas frapper à la porte.
2. **Trace F&B :** Il crée une Trace urgente au Room Service "Thé vert pour Mme, chambre 214, situation délicate, service discret, offert par l'hôtel".
3. **Incident Log :** Une fois la situation calmée, il inscrit une note dans le Profil Client concernant l'incident médical pour que les équipes soient très prévenantes pour le reste du séjour.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

L'Expert PMS

Maîtriser le PMS, c'est libérer son esprit des contraintes techniques pour se concentrer à 100% sur l'humain et l'excellence du service.

Checklist "Compétences PMS GRO" :

- [] Suis-je capable d'éditer et de lire la "VIP Arrival List" avec précision tous les matins ?
- [] Ai-je pris l'habitude de mettre à jour le Profil Client (Cardex) après chaque interaction pertinente ?
- [] Sais-je assigner une chambre et la bloquer (Hard Block) pour garantir les préférences d'un client régulier ?
- [] Est-ce que je rédige des "Traces" claires, assignées au bon département, et suis-je capable d'en vérifier la résolution ?
- [] Sais-je lire une facture, comprendre le "Routing" et transférer des charges d'une fenêtre à une autre ?
- [] Est-ce que je connais la signification exacte de chaque statut de chambre (VC, VCI, VD, OOO) ?
- [] Suis-je intransigeant(e) sur la confidentialité et la sécurité de mon compte utilisateur PMS ?

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.