

Emplacement Logo Trainingcenter in

UTILISATION DES LOGICIELS PMS ET GDS

Formation Masterclass - Réceptionniste en Hôtellerie

SOMMAIRE

Introduction : Le Cœur Numérique de l'Hôtel	3
Module 1 : Qu'est-ce qu'un PMS (Property Management System) ?	4
Module 2 : L'Écosystème GDS (Global Distribution System)	5
Module 3 : L'Interface PMS (Navigation et Ergonomie)	6
Module 4 : Le Profil Client (Guest Profile & Data)	7
Module 5 : Fiche de Synthèse : Opérations PMS (En un seul page)	8
Module 6 : Création et Gestion des Réservations	9
Module 7 : Le Check-in Informatique (Le "Flow")	10
Module 8 : Gestion de l'Inventaire (Statuts & Disponibilités)	11
Module 9 : La Facturation et le Routing (Caisse)	12
Module 10 : Le Check-out et l'E-Folio	13
Module 11 : Le Night Audit (Clôture de Journée)	14
Module 12 : L'Apprentissage Continu (Micro-Learning Flash 10s)	15
Étude de Cas N°1 : L'Overbooking causé par un retard GDS	16
Étude de Cas N°2 : La Modification Complexe d'un Routing	17
Étude de Cas N°3 : Déploiement d'une Procédure PMS via Lien Web	18
Plan d'Action : 30 Jours pour Maîtriser le PMS et le GDS	19
Conclusion Générale : La Technologie au Service de l'Hospitalité	20

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le Cœur Numérique de l'Hôtel

L'image du réceptionniste notant les réservations dans un grand registre en cuir appartient à l'histoire. Aujourd'hui, l'hôtellerie mondiale fonctionne à la milliseconde près, portée par des systèmes informatiques surpuissants. Au centre de ce réseau complexe, deux acronymes règnent en maîtres : le **PMS (Property Management System)** et le **GDS (Global Distribution System)**.

En tant que Réceptionniste, vous êtes le pilote de cette machinerie. Vous n'êtes pas seulement là pour sourire ; vous êtes chargé de manipuler des bases de données qui gèrent l'inventaire physique de l'hôtel, les transactions financières des clients, et la distribution tarifaire à travers le monde. Une erreur de clic peut générer un surbooking désastreux ou une perte sèche de revenus.

Fluidité Digitale = Disponibilité Humaine

Le paradoxe de l'hôtellerie de luxe est le suivant : c'est **la parfaite maîtrise de l'ordinateur** qui vous permet d'être **totalelement disponible pour l'humain**. Si vous cherchez un bouton pendant 3 minutes, vous ignorez le client qui se tient devant vous. Si vous maîtrisez vos logiciels à la perfection, vos mains travaillent seules, et vos yeux restent fixés sur le client pour lui offrir une expérience chaleureuse.

L'Objectif de cette Masterclass : Nous allons démystifier l'écosystème technologique de votre desk. Vous apprendrez comment les réservations voyagent du GDS vers votre PMS, comment structurer un profil client parfait "en un seul page", comment gérer les "Routings" financiers, et comment l'innovation pédagogique (micro-learning flash sous forme de lien) vous maintiendra toujours à la pointe des mises à jour logicielles.

MODULE 1 : QU'EST-CE QU'UN PMS ?

Le Property Management System

Le **PMS** est le cerveau opérationnel de l'hôtel. C'est le logiciel avec lequel vous passerez 95% de votre temps de travail. Il centralise toutes les opérations internes de l'établissement, de la réservation à la facturation, en passant par le nettoyage des chambres.

Les Géants de l'Industrie

Chaque hôtel choisit son PMS en fonction de sa taille et de ses besoins :

- **Oracle OPERA (V5 ou Cloud)** : Le leader historique incontesté des Palaces et des grandes chaînes internationales. Ultra-puissant, il demande une formation rigoureuse en raison de son interface dense.
- **Mews** : Le leader de la nouvelle génération "Cloud-native". Conçu pour les tablettes, son interface est épurée, centrée sur le client, et favorise le "Deskless check-in" (Check-in mobile).
- **Protel / Amadeus PMS** : Très répandus en Europe, reconnus pour leur robustesse et leur planigramme (Room rack) très visuel.

Les 4 Piliers Fondamentaux du PMS

1. **Le Front Desk (Réception)** : Gestion des Check-ins, Check-outs, et attribution des chambres.
2. **Les Réservations** : Création, modification et annulation des dossiers clients, gestion des tarifs (Rate Codes).
3. **Le Cashiering (Caisse/Facturation)** : "Postings" (Saisie des consommations), transferts de charges, encaissements et facturation d'entreprise (City Ledger).
4. **Le Rooms Management (Housekeeping)** : Suivi en temps réel de l'état de propreté des chambres (Propre/Sale/Inspecté/En panne).

L'Évolution vers le Cloud

Jadis, les PMS étaient des logiciels lourds hébergés sur des serveurs physiques au sous-sol de l'hôtel (On-Premise). Aujourd'hui, ils basculent sur le **Cloud**. L'avantage pour le réceptionniste ? Le système est accessible via un navigateur web depuis n'importe quel ordinateur ou tablette, permettant une mobilité totale dans le lobby pour accueillir les clients sur des canapés plutôt que derrière un comptoir de marbre.



MODULE 2 : L'ÉCOSYSTÈME GDS

Global Distribution System et Connectivité

Si le PMS gère l'intérieur de l'hôtel, le **GDS (Global Distribution System)** gère l'extérieur. C'est un immense réseau informatique mondial utilisé par les agences de voyages B2B et les compagnies aériennes pour réserver des vols, des voitures et des hôtels.

Les Acteurs du GDS

Les trois mastodontes historiques du GDS sont **Amadeus, Sabre, et Travelport (Galileo/Worldspan)**. Lorsque le système d'une agence de voyages à Tokyo interroge les disponibilités d'hôtels à Paris, c'est le GDS qui achemine la requête.

Le Pont Technologique : Le Channel Manager

Comment l'inventaire de votre PMS communique-t-il avec le monde entier (GDS, Booking.com, Expedia) ?

- **La Connectivité Bidirectionnelle** : L'hôtel utilise un outil appelé "Channel Manager" (ou un CRS - Central Reservation System). Ce logiciel traduit le langage de votre PMS vers le GDS.
- **Le Flux (Push/Pull)** : Si vous vendez la dernière chambre au comptoir, votre PMS informe le Channel Manager, qui "Pousse" (Push) instantanément l'information au GDS pour fermer la vente à l'international.

Le Rôle du Réceptionniste face au GDS

1. **La Réservation GDS** : Une réservation GDS tombe dans votre PMS. Elle concerne souvent un voyageur d'affaires (Corporate). Le tarif est négocié à l'avance.
2. **L'Intégrité Tarifaire** : Le réceptionniste n'a pas à modifier ces tarifs. Son rôle est de s'assurer que les garanties virtuelles (Virtual Credit Cards) transmises par le GDS sont bien intégrées dans le profil PMS pour sécuriser le paiement.

Le Danger de la Désynchronisation : Si l'interface entre votre PMS et le GDS/Channel Manager "tombe en panne" (Interface Down), l'hôtel continue d'apparaître comme "Disponible" dans le monde entier, même si vous êtes complet. Si le Night Auditor ne détecte pas cette panne, l'hôtel subira un "Surbooking Massif". Surveiller les voyants verts des "Interfaces" sur le PMS est une tâche quotidienne vitale.



MODULE 3 : L'INTERFACE PMS

Navigation, Ergonomie et Raccourcis

Face à un client fatigué, chaque seconde de recherche sur l'ordinateur est une éternité. Le réceptionniste d'excellence ne cherche pas l'information, il y accède. La maîtrise de l'ergonomie du logiciel PMS est le premier pas vers la libération du regard.

La Recherche Efficace (Search Functions)

Ne perdez jamais de temps avec des requêtes inutiles.

- **La Tolérance de Recherche** : Inutile de taper le nom complet. Si vous cherchez "Jean-Baptiste Dubois", tapez "Dub, J". Le PMS trouvera le dossier en une fraction de seconde.
- **Le Numéro de Confirmation** : Demander le numéro de confirmation est le moyen le plus sûr et le plus rapide d'ouvrir un dossier, surtout pour les groupes ou les homonymes.

L'Utilisation des Raccourcis Clavier (Shortcuts)

Dans un système classique (comme Opera), **la souris est l'ennemie de la vitesse**. Utiliser le clavier permet de gagner jusqu'à une heure par jour.

1. **Les Touches Fonctions** : Mémorisez les touches F. (Ex: F3 = Recherche de chambre, F5 = Recherche de profil client, F8 = Logbook).
2. **Le "Drill Down"** : S'entraîner à naviguer entre une réservation, le profil du client, et sa facture (Billing) sans fermer les fenêtres, mais en utilisant les onglets (Tabs) internes du logiciel.

La "Clean Screen Policy"

Une règle stricte d'organisation numérique : **Ne jamais ouvrir plus de deux dossiers clients en même temps sur votre écran.** Si vous avez 5 réservations ouvertes simultanément sous différents onglets, le risque de facturer le restaurant de M. Dupont sur la facture de Mme Lamy est gigantesque (Cross-billing). Dès qu'une transaction est terminée, on ferme l'écran. La propreté digitale garantit l'exactitude financière.



MODULE 4 : LE PROFIL CLIENT

Guest Profile & Hygiène de la Data

Le **Guest Profile** (Profil Client) est le cœur de la relation hôtelière. C'est la mémoire de l'établissement. Un profil mal rempli est une insulte au client lors de son prochain séjour. La création et la maintenance de ce profil doivent obéir à une rigueur absolue.

La Synthèse Parfaite (La Règle de la Page Unique)

Pour qu'un réceptionniste soit rapide, il ne doit pas avoir à cliquer sur 5 onglets différents pour comprendre qui est le client devant lui. L'information vitale doit être compilée de manière chirurgicale.

Le Design du Profil "En un seul page" :

Dans l'application stricte des standards d'efficacité (comme enseignés par Trainingcenterin), toutes les données critiques du client doivent être consolidées sur l'écran d'accueil du profil (Le "Main View") du PMS :

- 1. Identité & Contact :** Nom exact, e-mail personnel vérifié, téléphone.
- 2. Historique & Valeur :** Nombre de séjours (Stay count) et statut de fidélité VIP.
- 3. Préférences Vitales :** Allergies, type de lit préféré, Alertes spécifiques.

Le réceptionniste doit pouvoir scanner cette page unique en 3 secondes chrono avant de dire "Bonjour Monsieur". C'est l'essence du service hyper-personnalisé.

La Chasse aux Doublons (Clean Data)

Le pire ennemi du PMS est le profil en doublon.

- 1. Le Réflexe "Search Before Create" :** Avant de créer une nouvelle réservation pour un client au téléphone, le réceptionniste **doit toujours** chercher si le client existe déjà dans la base. Si un client possède deux profils distincts, ses séjours ne seront pas cumulés et il n'obtiendra jamais son statut VIP.
- 2. Le "Merge" (La Fusion) :** Si vous trouvez deux profils pour "Jean Martin", votre devoir administratif quotidien est d'utiliser la fonction "Merge" pour les fusionner informatiquement et regrouper l'historique de ses nuits.

MODULE 5 : FICHE DE SYNTHÈSE : OPÉRATIONS PMS

(Document en un seul page)

Fiche de Synthèse : Maîtrise PMS & Front Desk

OBJECTIF PRINCIPAL : Exécuter les opérations informatiques avec une fluidité absolue (zéro erreur de saisie) pour garantir l'intégrité de l'inventaire, sécuriser les flux financiers, et libérer 100% de l'attention visuelle au profit du client.

1. Hygiène de la Base de Données (Data)

- **Search Before Create** : Toujours vérifier l'existence d'un profil avant création pour éviter les doublons.
- **Data Capture** : Taux cible > 90% d'adresses e-mails personnelles valides saisies dans le *Guest Profile*.
- **Merge** : Fusionner systématiquement les profils en doublon générés par les OTAs/GDS.

2. Gestion de l'Inventaire (Rooms Management)

- **Le Statut Vital** : Ne *jamais* procéder au Check-in informatique sur une chambre qui n'est pas en statut "**VI**" (**Vacant Inspected**).
- **Out Of Order (OOO)** : Saisir immédiatement les pannes lourdes en OOO pour déduire la chambre de l'inventaire global et prévenir le surbooking en ligne (via Channel Manager).

3. Sécurité Financière (Cashiering)

- **Pré-Autorisation** : Obligatoire dans le module de paiement du PMS pour valider un Check-in. Bloquer [Chambre + Extras].

- **Routing (Aiguillage) :** Paramétrer *dès l'arrivée* les Windows de facturation (Win 1: Entreprise / Win 2: Client) pour accélérer le départ.
- **No-Post :** Activer le statut "No-Post" si le client n'a déposé aucune garantie bancaire, afin de bloquer les interfaces avec le Restaurant (POS).

4. Traçabilité et Communication

- **Traces :** Remplacer les appels radio par des *Traces PMS* horodatées pour toute demande future au Housekeeping ou F&B.
- **Discrepancies :** Résoudre les écarts d'inventaire PMS/Gouvernante avant midi (Chasse aux Sleepers/Skippers).

MODULE 6 : CRÉATION DE RÉSERVATIONS

Saisie Manuelle, Walk-in et Tarifs

Aujourd'hui, 80% des réservations tombent automatiquement dans le PMS via le Channel Manager ou le GDS. Les 20% restantes sont les réservations prises par téléphone ou au comptoir (Walk-in). C'est lors de ces saisies manuelles que le taux d'erreur humaine est le plus élevé.

Le Processus de Création (Le "Walk-in")

Un client se présente à 22h00 sans réservation. Le réceptionniste doit être foudroyant.

- **Choix du Tarif (Rate Code) :** Sélectionner le "Rack Rate" (Tarif plein) ou le "BAR" (Best Available Rate) du jour.
- **La Saisie des "Mandatory Fields" (Champs Obligatoires) :** Prénom, Nom, Type de chambre, Date de départ. Une réservation Walk-in doit être créée dans le PMS en moins de 60 secondes pour ne pas faire patienter le client debout.

Comprendre les Codes d'Analyse (Les Statistiques)

Créer une réservation ne sert pas qu'à donner une clé, cela sert à nourrir les statistiques du Revenue Management pour ajuster les prix futurs.

1. **Le "Market Code" (Segment de Marché) :** Pourquoi le client voyage-t-il ? (Ex: Loisir, Affaires, Gouvernement). Si vous tapez au hasard, l'hôtel croira faussement que sa clientèle d'affaires a disparu.
2. **Le "Source Code" (Origine) :** Comment a-t-il réservé ? (Ex: Téléphone, Passage/Walk-in, Site Web).

Garantie et Moyen de Paiement (PCI-DSS)

La règle financière suprême : **Aucune réservation manuelle n'est validée sans garantie.** Le réceptionniste doit saisir le numéro de la carte de crédit dans le module sécurisé du PMS (qui masque les numéros pour respecter la norme bancaire PCI-DSS). Si la réservation est saisie en "Non-Garantie" (ex: "Garantie à 18h"), le système annulera automatiquement la chambre si le client n'est pas arrivé à l'heure dite, pour remettre la chambre en vente sur le GDS.



MODULE 7 : LE CHECK-IN

INFORMATIQUE

Exécution Parfaite (Le "Flow")

Le Check-in est la séquence opérationnelle la plus répétée par le réceptionniste. Elle doit devenir une seconde nature (Mémoire musculaire) pour que l'attention reste focalisée sur l'accueil chaleureux du client.

La Séquence Informatique (Step-by-Step)

Bien que les interfaces diffèrent (Opera vs Mews), les étapes logiques sont universelles :

- **Étape 1 : Localisation et Confirmation** : Ouvrir le dossier via recherche rapide. Confirmer verbalement le nombre de nuits ("Pour 3 nuits, jusqu'à vendredi") sans annoncer le tarif total à haute voix.
- **Étape 2 : L'Attribution de la Chambre (Room Assign)** : Le réceptionniste clique sur l'inventaire. Il vérifie que les caractéristiques correspondent (Twin/Double) et que le statut est "Inspecté" (VI).
- **Étape 3 : Fiche de Police & Data** : Scan du passeport (qui remplit le PMS automatiquement) ou saisie manuelle rapide. Recueil de la signature digitale.

L'Étape Vitale : La Pré-Autorisation

C'est l'acte de lier la finance au logiciel.

1. **La Manipulation** : Le réceptionniste clique sur "Autorisation" dans le PMS. L'interface lance le terminal de paiement (TPE). Le client insère sa carte. Le PMS bloque le montant de la chambre + un forfait (Incidentals).
2. **Le Contrôle de Sécurité** : Le réceptionniste s'assure que le PMS affiche "Autorisation Approuvée" avec un code d'approbation. **Valider un Check-in sans autorisation engage la responsabilité du réceptionniste en cas de "Skipper" (Fuite sans payer).**

L'Encodage de la Clé (Key Cutting) : L'étape finale. Le réceptionniste clique sur le bouton "Créer une clé" dans le PMS. Le système dialogue avec le logiciel des serrures électroniques (VingCard, Salto). **Sécurité absolue :** Le PMS ordonne à la clé de se désactiver *exactement* le jour du Check-out à midi pile.



MODULE 8 : GESTION DE L'INVENTAIRE

Statuts de Chambre et Disponibilités

Le PMS n'est pas qu'un outil de réservation, c'est l'interface de communication en temps réel avec le service des étages (Housekeeping) et l'équipe technique (Maintenance).

Le Statut Opérationnel (Housekeeping)

Le réceptionniste pilote l'inventaire via des codes couleurs/statuts :

- **VD (Vacant Dirty)** : Le client est parti. Chambre vide et sale.
- **VC (Vacant Clean)** : Nettoyée par la femme de chambre, mais non vérifiée. *Interdiction de Check-in.*
- **VI (Vacant Inspected)** : Propre, inspectée et approuvée par la Gouvernante. *Prête à la vente.*
- **OD/OC (Occupied Dirty/Clean)** : Le client est toujours en séjour (Recouche).

La Soustraction d'Inventaire (Maintenance)

C'est l'action la plus importante pour éviter le surbooking (Overbooking).

1. **OOS (Out Of Service)** : Panne mineure (ex: TV cassée). La chambre reste dans l'inventaire total de l'hôtel, mais le PMS signale de ne la vendre qu'en dernier recours.
2. **OOO (Out Of Order)** : Panne majeure (ex: Dégât des eaux). Le réceptionniste bascule la chambre en OOO. **Elle est retirée de l'inventaire vendable.** Le PMS informe immédiatement le Channel Manager/GDS qu'il y a une chambre de moins à vendre dans le monde.

Le "Discrepancy Report" (Rapport de Divergence)

Tous les matins, la Gouvernante vérifie physiquement les chambres et croise ses données avec le PMS. S'il y a une différence (Ex: Le PMS dit "Vide" mais la Gouvernante dit "Occupée avec valises"), c'est une **Divergence**. Le réceptionniste doit enquêter et résoudre l'anomalie dans le PMS avant midi pour récupérer les chambres "oubliées" (Sleepers) ou signaler un départ sans payer (Skippers).

MODULE 9 : LA FACTURATION ET LE ROUTING

L'Ingénierie de la Caisse (Cashiering)

Le module de facturation (Le Folio) est la caisse enregistreuse du PMS. L'erreur la plus fréquente (et la plus chronophage au départ du client) est la mauvaise répartition des charges. Le réceptionniste doit maîtriser le **Routing** (L'Aiguillage des factures).

Le Principe du "Windowing" (Le Fenêtrage)

Un client d'affaires (Corporate) séjourne à l'hôtel. Son entreprise paie la chambre, mais il doit payer lui-même son minibar et son room-service.

- **L'Architecture du Folio** : Le PMS permet de diviser le compte du client en plusieurs "Fenêtres" (Windows).
 - *Window 1* : Facture destinée à la société.
 - *Window 2* : Facture personnelle du client (Extras).

La Configuration du Routing (Aiguillage Automatique)

Le paramétrage s'effectue **obligatoirement à l'arrivée** (Check-in), jamais au départ.

1. **La Règle d'Aiguillage** : Le réceptionniste configure le PMS : *"Toutes les transactions avec le Code Comptable 'Hébergement' iront automatiquement dans la Window 1." "Toutes les autres transactions (F&B, Spa) iront dans la Window 2."*
2. **L'Effet Magique** : Pendant le séjour, si le client dîne, la note (transmise par l'interface du restaurant) tombera toute seule dans la Window 2. Au départ, le réceptionniste encaisse la Window 2 en 10 secondes. Sans routing, il faudrait séparer (Split) chaque consommation manuellement devant le client impatient.

Les "Rebates" (Annulations et Avoirs) : Si une erreur de facturation est commise (ex: un petit-déjeuner facturé à tort), le réceptionniste effectue une annulation dans le PMS (Rebate). Cette opération est sous haute surveillance financière (risque de fraude). Le PMS exige souvent qu'une raison écrite détaillée (Remarks) soit saisie, et le "Rebate Voucher" imprimé devra être signé par un Manager.



MODULE 10 : LE CHECK-OUT ET L'E-FOLIO

Vitesse et Zéro Friction au Départ

Le Check-out informatique est la conclusion du séjour. C'est un moment où le système doit répondre de manière fulgurante. Un client qui rate son avion parce que le PMS met 3 minutes à imprimer une facture ou parce que le paiement échoue ne reviendra jamais.

L'Encaissement (Settlement)

La facture est validée. Le solde est par exemple de 1500 MAD.

- **La Capture (Settle contre Pré-Autorisation)** : La méthode la plus élégante. Au lieu de redemander la carte de crédit au client, le réceptionniste clique sur la fonction "Capture" dans le PMS. Le système communique avec la banque, transforme la "Caution" du Check-in en un "Débit réel" de 1500 MAD, et libère le reste des fonds (s'il y en avait). L'opération prend 5 secondes.
- **Le Split Payment (Paiement Multiples)** : Le PMS permet d'encaisser facilement 500 MAD en espèces, et 1000 MAD en carte bleue sur la même facture pour satisfaire la demande du client.

Le Transfert en "City Ledger" (Débiteurs Divers)

Que faire de la facture Entreprise (La Window 1 du Module 9) ?

1. Le réceptionniste utilise la fonction "**Direct Bill**" (ou Checkout to City Ledger).
2. Le PMS clôture le compte du client, et transfère virtuellement la facture (avec son bon de prise en charge/ Voucher) dans la boîte de la Comptabilité Générale. Le comptable se chargera d'envoyer la facture à l'entreprise pour paiement à 30 jours.

L'E-Folio (Zéro Papier)

La clôture s'achève par l'émission de la facture officielle (Invoice) comportant le numéro fiscal. Le standard moderne est d'utiliser la fonction **E-Mail Folio** du PMS. Le logiciel génère un PDF crypté et l'envoi instantanément sur l'adresse e-mail personnelle du client. L'hôtel économise du papier, et le client n'a plus à s'encombrer d'un document physique.



MODULE 11 : LE NIGHT AUDIT

La Clôture Informatique de la Journée

L'hôtel ne s'arrête jamais, mais son système informatique (PMS), oui. Chaque nuit, généralement entre 02h00 et 04h00 du matin, l'Auditeur de Nuit (Night Auditor) déclenche la procédure de clôture journalière. C'est le moment le plus délicat de la journée comptable.

Le Rôle du "End of Day" (EOD)

Tant que l'Audit n'a pas été passé, pour le PMS, nous sommes toujours "Hier".

- **La Facturation Automatique** : Le Night Audit déclenche la facturation massive (Room & Tax). Le PMS "charge" le prix de la nuitée sur le folio de toutes les chambres occupées (In-House).
- **Le Changement de Date** : Le système ferme la date du 15 mai, archive les données financières, et bascule le calendrier de l'hôtel au 16 mai. Les "Arrivées attendues" deviennent les arrivées du jour.

Les Pré-requis de l'Audit

Le Night Auditor ne peut pas appuyer sur le bouton si l'équipe de journée a fait des erreurs.

1. **Zéro Arrivée en Suspens** : Toutes les réservations du jour doivent être soit "Arrivées" (Checked-in), soit traitées en "No-Show" (Annulées avec ou sans frais).
2. **Zéro Départ en Suspens** : Toutes les chambres qui devaient partir doivent avoir un solde à Zéro et être "Checked-out" dans le PMS.
3. **Interfaces Validées** : Les liens avec les caisses du restaurant (POS) doivent être soldés pour garantir que toutes les consommations de la veille sont bien intégrées.

Le Rapport de "Shift Drop" (Clôture de Caisse du Réceptionniste) : Avant de terminer son service, chaque réceptionniste (Matin, Soir, Nuit) doit clôturer sa propre caisse dans le PMS. Il saisit le montant en espèces qu'il a compté (Blind Drop). Le PMS édite un rapport indiquant s'il y a un manquant (Shortage) ou un excédent (Overage). L'employé scelle son rapport et l'argent dans une enveloppe qu'il glisse dans le coffre-fort. La rigueur informatique garantit la probité.

MODULE 12 : L'APPRENTISSAGE CONTINU

La Révolution du Micro-Learning (10s)

Les logiciels PMS et GDS (Opera, Mews) possèdent des milliers de fonctionnalités et sont mis à jour très régulièrement dans le Cloud. Un réceptionniste ne peut pas tout mémoriser d'un coup. Retirer l'équipe du comptoir pour une réunion de formation logicielle de 3 heures est souvent impossible opérationnellement.

La Faillite du Manuel Utilisateur

Asseoir un nouveau réceptionniste (Génération Z) dans un bureau pour lui faire lire un classeur imprimé "Comment faire un Routing complexe sur Opera" est une hérésie cognitive. Sous le stress d'un client impatient au desk, la théorie s'évapore, et l'employé clique au hasard ou panique.

La Pédagogie de l'Action (Le Lien Vidéo de 10 Secondes) :

Le Chef de Réception d'élite a remplacé le papier par la **Formation Flash (Micro-learning)**.

Pour enseigner une manipulation spécifique sur le PMS (ex: *Comment annuler une pré-autorisation*, ou *Comment forcer le statut d'une chambre en OOO*), le Manager s'enregistre en train d'exécuter la tâche sur son ordinateur (Capture d'écran vidéo / Screencast).

La Règle d'Or : La vidéo de démonstration dure TRÈS EXACTEMENT 10 SECONDES. Pas d'introduction, pas de théorie. Uniquement la gestuelle informatique pure (1. *Clic sur le Folio*. 2. *Code Rebate*. 3. *Valider*).

Cette capsule vidéo est hébergée sur le Cloud. Elle est distribuée à l'équipe **sous forme de lien** (web link sécurisé) sur l'Intranet ou le groupe WhatsApp interne.

L'Application "Just-in-Time" (Juste-à-Temps)

Le réceptionniste est autonome de son savoir technique.

1. Un Night Auditor, seul à 4h00 du matin, doit annuler un Check-in erroné et a un trou de mémoire sur la procédure.

2. Il n'appelle pas son manager. Il clique sur le lien sur son smartphone, visionne la boucle vidéo de 10 secondes. Sa mémoire visuelle est réactivée. Il exécute la manœuvre parfaitement sur le clavier de l'hôtel. L'apprentissage "Flash" a sauvé la nuit.



ÉTUDE DE CAS N°1

L'Overbooking Causé par un Retard GDS

Contexte : L'Hôtel "Seaside Pearl Resort" (300 chambres). Il est 16h00. C'est le week-end du 15 août. Le système de l'hôtel (PMS) affiche 299 chambres vendues. Il reste exactement 1 chambre physique disponible. Un client arrive au comptoir (Walk-in) et demande une chambre. La réceptionniste (Leila) vend la dernière chambre, encaisse le paiement et lui donne la clé. L'hôtel est maintenant plein à 100%.

L'Erreur de Procédure (La Faille Technologique)

Leila est ravie de sa vente. Mais elle a commis l'erreur la plus redoutée : elle a donné la clé au client, **mais elle a oublié de saisir la réservation dans le PMS immédiatement**. Elle a posé le passeport sur le côté en se disant : *"Je saisisrai les données informatiques dans 5 minutes, je vais d'abord ranger mon bureau."*

Le Désastre du Flux GDS

1. **L'Interface Ouverte :** Puisque Leila n'a rien saisi dans le PMS, le PMS "croit" qu'il reste toujours 1 chambre. Le Channel Manager continue de dire au GDS (et à Booking.com) : *"L'hôtel a 1 chambre à vendre."*
2. **La Réservation Simultanée :** À 16h02, un client à Londres clique sur "Réserver" sur Booking.com. La réservation traverse le GDS, passe par le Channel Manager, et tombe dans le PMS de l'hôtel à 16h03.
3. **Le Choc :** À 16h05, Leila décide enfin de saisir son "Walk-in". Le PMS la bloque et affiche une alerte rouge : *"INVENTAIRE INSUFFISANT. SURRÉSERVATION."*

Résultat (La Leçon de la "Seconde Zéro")

L'hôtel est désormais en surréservation de -1. Le client de Booking.com arrivera le soir même et l'hôtel devra le déloger ("Walk") dans un autre établissement, payant une pénalité financière énorme et subissant un avis désastreux sur internet. **L'informatique hôtelière ne tolère aucun retard de saisie**. La vente d'une chambre physique doit être traduite informatiquement à la "Seconde Zéro". L'ordinateur doit toujours refléter la stricte réalité physique du bâtiment.

ÉTUDE DE CAS N°2

La Modification Complexe d'un Routing

Contexte : L'Hôtel "Corporate Grand City" (Urbain, Affaires). Il est 08h00. Un client d'affaires (M. Leroy) arrive pour son Check-out. Sa réservation stipule que son entreprise paie la "Chambre et les Taxes". Cependant, au comptoir, M. Leroy déclare : *"Finalement, ma femme m'a rejoint pour les deux dernières nuits. L'entreprise ne paiera que la chambre pour une personne (Single). Je dois payer la différence pour l'occupation double de ma poche, ainsi que nos deux dîners au restaurant."* La demande croise trois opérations complexes.

Le Danger de la Précipitation

Si la jeune réceptionniste (Sarah) panique, elle prendra une calculatrice et commencera à faire des mathématiques devant le client impatient pour déduire la différence Single/Double, en modifiant les montants à la main. Le stress va s'installer, et elle commettra une erreur de TVA qui bloquera la comptabilité de l'entreprise le mois prochain.

L'Exécution Chirurgicale sur le PMS (Le Split)

Sarah, experte en ingénierie de facturation, ne calcule rien, elle "Aiguille" le logiciel :

- 1. Le Split du Tarif (Le Pourcentage/Montant) :** Elle utilise la fonction "Split" sur les 2 dernières nuits de la chambre. Elle divise la ligne en deux : Le montant équivalent au tarif "Single" (ex: 1000 MAD) reste paramétré pour aller sur la *Window 1* (Facture entreprise). Le supplément pour la 2ème personne (ex: 300 MAD) est basculé vers la *Window 2* (Facture personnelle).
- 2. L'Aiguillage des Extras :** Elle sélectionne (Drag & Drop) les deux tickets de restaurant et les glisse sur la *Window 2*.
- 3. La Clôture (Settlement) :** *"Monsieur Leroy, la séparation est faite. Je transfère la part Hébergement de base à votre société (Direct Bill/City Ledger). Et je valide votre carte personnelle pour le supplément et les dîners (Window 2)."* L'opération complète a pris 45 secondes.

Résultat (*La Vitesse est une Preuve de Luxe*)

Le client, qui s'attendait à devoir se battre pour expliquer sa situation compliquée, est bluffé par la rapidité et la clarté financière de Sarah. La fluidité d'un paiement complexe est l'une des marques les plus puissantes du professionnalisme hôtelier. Le PMS est un outil qui, bien maîtrisé, annule le stress.

ÉTUDE DE CAS N°3

Déploiement d'une Procédure PMS via Lien Web (10s)

Contexte : L'Agence "Trainingcenterin" déploie une nouvelle consigne stricte de sécurité financière (PCI-DSS) pour ses hôtels : Désormais, lorsqu'un client appelle pour réserver et souhaite payer avec une carte d'entreprise à distance (Vente À Distance - VAD), le réceptionniste n'a plus le droit de noter les numéros de la carte bancaire sur un post-it. Il doit obligatoirement générer un "Lien de Paiement Sécurisé" (Pay-by-Link) directement depuis le module financier du PMS et l'envoyer au client par e-mail. La procédure nécessite 7 clics précis.

Le Diagnostic (La Faille du Support Traditionnel)

Le Chef de Réception (FOM) avait initialement imprimé un manuel de 5 pages avec des captures d'écran, affiché dans le Back-Office. Le problème : Face à un client pressé au téléphone, le réceptionniste panique, ne retrouve pas la page du manuel, se trompe de bouton dans le PMS, et finit par contourner la règle en notant le numéro de carte sur un papier (Faute grave de sécurité exposant l'hôtel au piratage).

L'Intervention (L'Ingénierie du Micro-Learning Flash)

Le FOM décide d'utiliser la technologie de l'apprentissage éclair pour créer de la "Mémoire Musculaire Digitale" :

1. **L'Extraction de l'Action Pure** : Le Chef enregistre une capture vidéo de son propre écran PMS (Screencast). La vidéo montre uniquement le curseur de la souris qui clique sur "Facturation", puis "Générer Pay-by-Link", puis "Envoyer l'e-mail".
2. **Le Format Algorithmique (10 Secondes)** : La vidéo est coupée au montage pour durer **TRÈS EXACTEMENT 10 SECONDES**. Pas de son, pas de texte inutile, que le geste informatique pur.

Le Déploiement ("Sous Forme de Lien") :

Le Chef de Réception héberge cette vidéo de 10 secondes sur le Cloud sécurisé de l'hôtel.

Il envoie cette formation **sous forme de lien (web link)** sur l'outil de messagerie interne de l'équipe (WhatsApp ou Intranet) avec le titre : "Nouvelle Procédure Pay-by-Link VAD en 10s".

Résultat (L'Assimilation Instantanée et Zéro Défaut)

Le réceptionniste est au téléphone avec un client. Il a un "trou de mémoire" sur la marche à suivre. Il clique sur le lien sur son smartphone. En 10 secondes (Just-In-Time Training), sa mémoire visuelle est rafraîchie. Il exécute les clics parfaitement dans le PMS et envoie le lien sécurisé au client avec professionnalisme. La formation "Flash" distribuée numériquement a sécurisé la trésorerie de l'hôtel en éradiquant l'hésitation logicielle.

PLAN D'ACTION STRATÉGIQUE

30 Jours pour Maîtriser le PMS et le GDS

Vous venez d'être recruté en tant que Réceptionniste. Votre aisance relationnelle ne servira à rien si vous "combattez" avec votre ordinateur devant le client. Le logiciel doit devenir le prolongement naturel de vos mains. Voici votre plan d'action (Roadmap) pour dompter l'outil informatique de l'hôtel en un mois.

Semaine 1 : L'Immersion et le "Bac à Sable"

- **Le Droit à l'Erreur (Training Mode) :** N'apprenez pas sur les "Vrais dossiers" des clients. Demandez à votre manager l'accès à l'environnement de "Test" (Bac à sable / Training environment) du PMS. C'est une réplique du système où l'argent est faux.
- **La Répétition Musculaire :** Créez de fausses réservations, modifiez les dates, changez les noms, annulez des factures. "Crashez" le faux système pour comprendre ses limites sans aucune pression financière. Répétez le flux d'un Check-in 50 fois jusqu'à ce que vos doigts connaissent le chemin les yeux fermés.

Semaine 2 : La Chasse aux Raccourcis (Shortcuts)

- **Interdire la Souris :** Forcez-vous pendant une journée à utiliser au maximum les raccourcis clavier de votre PMS (Les touches F, ou les combinaisons Alt+lettre). Chaque fois que vous touchez la souris, vous perdez 3 secondes.
- **Le "Shadowing" :** Observez le Night Auditor ou le réceptionniste le plus rapide de l'équipe. Regardez comment il navigue entre deux fenêtres (Folio et Réservation) sans jamais perdre le contact visuel avec le client. "Volez" ses astuces d'ergonomie.

Semaines 3 & 4 : La Rigueur Financière et l'Auto-Formation

- **La Compréhension du "Routing" :** Apprenez l'architecture financière du logiciel. Avant d'encaisser le moindre centime, vous devez comprendre comment séparer la facture d'une société (City Ledger) de la facture des extras du client. L'aiguillage financier préventif est la marque des grands réceptionnistes.
- **Le Micro-Learning Continu :** L'apprentissage n'est jamais terminé car le Cloud PMS évolue tous les mois. Dès que votre Chef de Réception publie un tutoriel d'actualisation de **10 secondes** (reçu sous

forme de lien web), n'attendez pas. Visionnez-le juste avant de prendre votre Shift. L'apprentissage "Just-in-Time" maintient vos compétences techniques à la pointe du marché.

CONCLUSION GÉNÉRALE

La Technologie au Service de l'Hospitalité

Il existe un débat récurrent dans l'industrie hôtelière : la technologie (PMS cloud, check-in sur smartphone, intelligence artificielle) va-t-elle remplacer l'hospitalité humaine et détruire le métier de réceptionniste ? La réponse de l'hôtellerie de luxe est un "Non" catégorique. Au contraire, la technologie est ce qui **sauve** l'hospitalité véritable.

Tout au long de ces 20 pages, nous avons démontré que l'**Utilisation des logiciels PMS et GDS** n'est pas une compétence de "Geek" de bureau, mais l'arme absolue de l'Artisan de l'Accueil :

- **L'Éradication de la Friction (Frictionless Service)** : Un réceptionniste qui maîtrise son PMS (Raccourcis, fluidité de navigation, compréhension du Routing) fait disparaître l'administration aux yeux du client. Le Check-in de 5 minutes pénibles se transforme en un accueil fluide de 60 secondes.
- **La Sécurisation des Actifs (Le Bouclier de l'Hôtel)** : En maîtrisant les pré-autorisations bancaires, le statut des chambres (Évitant les "OOO" vendues par erreur), et en assurant la liaison sans faille avec le GDS, le réceptionniste ne fait pas que taper sur des touches : il protège les millions de Dirhams de revenus (Top-Line) de son entreprise et justifie la confiance de ses dirigeants.
- **Le Pouvoir de la Data (L'Hyper-Personnalisation)** : Le PMS est la mémoire de l'hôtel. Le réceptionniste qui sait lire un profil client (Guest Profile) peut anticiper un besoin (Une allergie, un oreiller préféré, un anniversaire) et offrir un effet "Waouh" qui transformera un simple visiteur en un ambassadeur inconditionnel de la marque.

"L'écran de l'ordinateur ne doit jamais être un mur de protection derrière lequel le réceptionniste se cache par manque de confiance. Le logiciel est un instrument de musique de haute précision. Quand l'hôtelier le maîtrise à la perfection, il peut relever la tête, regarder son client dans les yeux, sourire, et laisser opérer la véritable magie de la rencontre humaine."

En acquérant cette "Excellence Digitale", en alliant la rigueur d'un développeur à la chaleur d'un diplomate, et en utilisant les outils de formation modernes (Micro-learning de 10 secondes en lien Web) pour rester toujours à la pointe de l'innovation, vous ne serez jamais un "Presse-bouton". Vous devenez un **Gouverneur de l'Information**. C'est cette dimension hybride (Tech & Touch) qui forgera votre leadership opérationnel, vous

ouvrant ainsi les portes d'une carrière brillante vers les postes de **Chef de Brigade, de Chef de Réception (FOM) ou de Directeur Général** dans les hôtels les plus modernes du monde.

Fin de la Formation Essentielle - Utilisation des logiciels PMS et GDS