

trainingcenterin

COLLABORATION AVEC LA RÉCEPTION (FRONT OFFICE)

**Manuel de Formation Approfondi - Responsable des
Réservations**

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Synergie Opérationnelle - Édition Complète (Version Longue)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Réservations et Réception : Les Deux Poumons de l'Hôtel
MODULE 2	Le Flux de l'Information : Du Rêve à l'Arrivée (Guest Journey)
MODULE 3	L'Hygiène du PMS : Pourquoi la saisie parfaite est cruciale
MODULE 4	Les Outils de Communication : Traces, Alertes et Notes
MODULE 5	La Gestion des Arrivées VIP et des Demandes Spéciales
MODULE 6	Le Casse-tête de l'Overbooking : Gérer la Crise Ensemble
MODULE 7	Facturation et Routage (Billing) : Éviter les Litiges au Départ
MODULE 8	Le Briefing Quotidien (Morning Meeting) : Synchroniser les Troupes
MODULE 9	Les No-Shows et Annulations Tardives : Procédures Conjointes
MODULE 10	Up-Selling et Cross-Selling : La Continuité Commerciale
MODULE 11	Cas Pratiques Approfondis de Synergie à l'Hôtel FAHO
MODULE 12	Conclusion et Plan d'Action (Le Cross-Training)

MODULE 1 : Réservations et Réception : Les Deux Poumons de l'Hôtel

1.1. Une interdépendance vitale

Dans l'écosystème d'un hôtel, le département des Réservations et le département de la Réception (Front Office) fonctionnent comme deux hémisphères du même cerveau. L'un vend la promesse, l'autre la réalise.

Le **Responsable des Réservations** doit faire comprendre à son équipe que leur travail ne s'arrête pas au moment où le client raccroche le téléphone. Si la réservation est mal saisie, c'est le réceptionniste (le Front Desk Agent) qui subira la colère du client en direct à son arrivée. Inversement, si la réception ne lit pas les notes laissées par les réservations, tout le travail d'anticipation et de personnalisation est détruit.

1.2. Les points de friction classiques

Historiquement, ces deux départements ont tendance à se rejeter la faute en cas de problème :

- **Côté Réception** : *"Les réservations nous envoient des dossiers incomplets, ils ne vérifient pas les cartes de crédit, et ils sur-vendent l'hôtel."*

- **Côté Réservations :** *"La réception ne lit pas nos Traces, ils ne savent pas gérer les clients difficiles, et ils annulent des dossiers sans vérifier la politique tarifaire."*

L'objectif de cette formation est de briser ces "silos" et d'instaurer des **SOPs (Standard Operating Procedures)** claires pour fluidifier la communication.

MODULE 2 : Le Flux de l'Information :

Du Rêve à l'Arrivée (Guest Journey)

2.1. La Chronologie du "Guest Journey"

Pour qu'un client vive une expérience "Sans Couture" (Frictionless), les deux départements doivent se passer le relais comme dans une course.

1. **Phase 1 (J-30) - La Promesse** : Le département Réservations qualifie le besoin, conclut la vente, saisit les données dans le PMS et garantit le paiement. Le lien émotionnel est créé.
2. **Phase 2 (J-3) - L'Anticipation** : L'équipe de Réservation effectue le *Trace & Check* (Audit des dossiers). C'est le moment de la transmission officielle de l'information vers la Réception (les horaires d'arrivée, les transferts, les Vip).
3. **Phase 3 (Jour J) - L'Exécution** : Le client arrive. Le département Réception prend le relais. Grâce aux données parfaites du PMS, le réceptionniste n'a pas à redemander l'adresse ou la carte de crédit du client. Il peut se concentrer sur l'accueil chaleureux.

2.2. Le concept de "Pre-Arrival" conjoint

Aujourd'hui, l'e-mail de Pre-Arrival (envoyé 5 jours avant) est souvent géré par les Réservations, mais il impacte directement la Réception. Si cet e-mail propose un "Check-in en ligne", les Réservations doivent s'assurer que la Réception a bien imprimé les clés à l'avance et préparé une ligne "Fast Track" dédiée. Si la Réception n'est pas prête, le service vendu par les Réservations devient une source de mécontentement massif.

MODULE 3 : L'Hygiène du PMS :

Pourquoi la saisie parfaite est cruciale

3.1. Le PMS : La source unique de vérité

Le Property Management System (Opera, Mews, Protel) est l'outil commun aux deux départements. Le Responsable des Réservations doit instaurer une **Hygiène de Saisie** stricte.

3.2. Les erreurs de saisie qui paralysent la Réception

L'Erreur aux Réservations	L'Impact immédiat à la Réception (Jour J)
Oublier de lier le "Company Profile" (Société) au dossier.	Le réceptionniste demande au client de payer avec sa carte personnelle, alors que son entreprise prend en charge. Le client est furieux.
Mal orthographier le nom (Ex: DUPOND au lieu de DUPONT).	Le réceptionniste ne trouve pas la réservation, panique, et fait attendre le client 10 minutes après 8h de vol.
Ne pas préciser "Lits Jumeaux" (Twin) pour deux collègues de travail.	Le réceptionniste assigne une chambre avec un grand lit double (Double). Les collègues refusent la chambre à 23h, il faut refaire une clé et trouver une femme de chambre.

L'Erreur aux Réservations	L'Impact immédiat à la Réception (Jour J)
Ne pas dédoublonner les profils (Merge).	Le réceptionniste accueille un client qui vient pour la 10ème fois en lui disant : "C'est votre premier séjour parmi nous ?". La fidélité est détruite.

La règle managériale : Le Responsable des Réservations doit auditer aléatoirement 10 dossiers par jour pour vérifier la qualité de saisie de son équipe.

MODULE 4 : Les Outils de Communication : Traces, Alertes et Notes

4.1. Ne plus utiliser de Post-its

Dans un hôtel de 150 chambres, il est impossible de communiquer verbalement sur chaque client. Le Responsable des Réservations doit obliger son équipe à utiliser exclusivement le PMS pour communiquer avec le Front Office.

4.2. Différencier Traces, Alertes et Routing

- **Les Traces (Tâches opérationnelles) :**

Quoi : Des instructions horodatées envoyées à un département.

Exemple (Résa vers FO) : "04/05 : Organiser transfert aéroport Vol AF1234 à 14h00".

Pourquoi : La réception imprime son rapport de Traces le matin et exécute les actions avant l'arrivée du client.

- **Les Alertes (Pop-ups d'urgence) :**

Quoi : Un message qui surgit agressivement sur l'écran du réceptionniste lors de l'ouverture du dossier.

Exemple : "ALERTE CHECK-IN : Récupérer impérativement le Voucher physique de l'Agence de Voyage".

Pourquoi : Pour les informations critiques qui ne peuvent être gérées qu'en face à face avec le client.

- **Le Profil Notes (Informations permanentes) :**

Exemple : "Client allergique à l'arachide" ou "Ne boit pas d'alcool". Ces notes restent à vie sur le profil du client, valables pour tous ses futurs séjours.

MODULE 5 : La Gestion des Arrivées

VIP et des Demandes Spéciales

5.1. Le Protocole VIP

L'accueil d'un VIP ou d'une demande spéciale (Lune de miel, anniversaire) nécessite une chorégraphie parfaite entre Réservation, Réception et Étages.

Le rôle du Responsable des Réservations :

- Qualifier le VIP (Niveau 1, 2 ou 3) dès la prise d'appel.
- Saisir les "Amenities" (Attentions) requises dans le PMS.
- S'assurer de la présence du tag VIP pour que la Réception soit alertée et bloque la meilleure chambre (Room Assignment) la veille.

5.2. L'ETA (Estimated Time of Arrival)

C'est l'information la plus précieuse pour le Front Office. Si la Réception sait qu'un VIP arrive à 10h00 du matin, elle peut demander aux femmes de chambre de nettoyer sa suite en priorité absolue (Rush Room).

Les agents de réservation doivent systématiquement demander l'ETA (Heure d'arrivée estimée) au téléphone ou l'inclure comme question obligatoire dans l'e-mail de confirmation. Transmettre cette information à la Réception permet d'éviter l'attente infernale au Check-in.

MODULE 6 : Le Casse-tête de l'Overbooking : Gérer la Crise Ensemble

6.1. La stratégie de l'un, le cauchemar de l'autre

Le Yield Management impose souvent de pratiquer la surréservation (Overbooking) pour compenser les annulations de dernière minute. C'est une stratégie financière validée par le Responsable des Réservations. Cependant, lorsque les annulations n'ont pas lieu, c'est le Front Desk qui doit physiquement affronter le client en colère et lui annoncer qu'il n'a pas de chambre.

6.2. Le processus de "Walk" (Délogement)

Pour éviter que la Réception ne subisse la crise seule, une procédure stricte de "Walk" doit être instaurée conjointement :

1. **L'Anticipation (À J-1)** : Le Responsable des Réservations audite l'hôtel. S'il constate un overbooking résiduel de 2 chambres, il est de SA responsabilité (et non celle de la réception le jour J) de trouver un hôtel partenaire de catégorie supérieure pour reloger les clients.
2. **La Sélection** : Les Réservations sélectionnent qui sera "Walké" (Jamais de VIP, jamais de Corporate, jamais de longs séjours. On choisit souvent les réservations OTA d'une seule nuit).
3. **La Réservation externe** : Les Réservations paient et confirment la chambre dans l'hôtel voisin.
4. **La Transmission** : Le Chef de Réception est briefé. Le jour J, il n'a plus qu'à accueillir le client, lui expliquer la situation avec empathie, et lui offrir un transfert VIP vers l'hôtel pré-réservé, sans aucune panique.

MODULE 7 : Facturation et Routage

(Billing) : Éviter les Litiges au Départ

7.1. L'angoisse du Check-out

Rien ne gâche plus un excellent séjour qu'un problème de facture le jour du départ. Le client est pressé pour son vol, et le réceptionniste lui réclame 5000 MAD alors que le client affirme que son entreprise a déjà payé. Derrière ce drame se cache toujours une erreur de réservation.

7.2. Le "Routing" (La séparation des frais)

Le Responsable des Réservations doit s'assurer que ses équipes maîtrisent les **Fenêtres de Facturation (Billing Windows)** dans le PMS :

- **La Chambre et les Taxes (Window 1)** : Routées vers le profil de l'Agence de Voyage ou de la Société (en paiement différé : City Ledger).
- **Les Extras (Window 2)** : Routés vers le profil du client (Minibar, Spa, Restaurant).

Si ce paramétrage est bien fait dès la prise de réservation, le matin du départ, le réceptionniste imprimera automatiquement une facture de 300 MAD (pour les extras) et le client partira ravi et détendu.

7.3. Les VCC (Virtual Credit Cards) des OTA

Booking.com et Expedia génèrent des cartes virtuelles. L'équipe des Réservations doit vérifier que le montant chargé sur la VCC correspond exactement au montant du séjour dans le PMS. Si les Réservations laissent passer une erreur d'un dirham, la VCC sera rejetée par le TPE de la réception au milieu de la nuit, créant un litige financier complexe.

MODULE 8 : Le Briefing Quotidien (Morning Meeting) : Synchroniser les Troupes

8.1. La fin de la communication asynchrone

Le PMS est puissant, mais il ne remplace pas le contact humain. Le **Responsable des Réservations** et le **Chef de Réception (Front Office Manager)** doivent se parler tous les jours.

8.2. L'ordre du jour du Morning Briefing

Une réunion de 15 minutes, debout (Stand-up meeting), suffit. L'ordre du jour doit être millimétré :

- **Le Bilan de la Veille** : Le Chef de Réception signale les No-Shows de la nuit et les plaintes tarifaires (Rate complaints).
- **La Situation du Jour** : Le Réservataire annonce le TO prévu, les groupes arrivant (Group Resume), et les VIP importants.
- **Le Forecast (Prévisions)** : Le Réservataire informe d'une potentielle tension sur l'inventaire pour le week-end à venir ("Nous allons être complets, préparez-vous mentalement et techniquement").
- **La Vente** : Point sur les objectifs d'Up-selling à la réception ("Aujourd'hui, il nous reste 5 Suites vides, l'objectif est d'en vendre au moins 3 au bureau de la réception").

MODULE 9 : Les No-Shows et Annulations Tardives : Procédures Conjointes

9.1. La gestion du "No-Show" (Non-présentation)

Lorsqu'un client ne se présente pas, c'est le **Night Auditor (Réception)** qui le constate au milieu de la nuit. C'est ensuite le **Service des Réservations** qui devra gérer la réclamation du client le lendemain. La procédure doit être fluide.

9.2. La SOP du No-Show

1. **Nuit 1 (Réception)** : Le Night Auditor vérifie que la garantie bancaire est valide. Il change le statut de la réservation en "No-Show" dans le PMS. S'il s'agit d'un tarif garanti, il prélève la première nuit (ou la totalité selon les règles) sur le TPE.
2. **Matin (Réservation)** : Le Responsable des Réservations édite le "No-Show Report". Si la carte a été refusée, il a 24h pour annuler la réservation sur l'extranet Booking/Expedia et éviter de payer la commission à l'OTA.
3. **Le suivi client** : C'est aux Réservations (et non à la réception) d'envoyer un e-mail formel au client pour lui signifier l'application des pénalités d'annulation tardive.

Si la Réception oublie de passer le dossier en No-Show et le laisse en "Arrivée", l'hôtel perdra la chambre pour la vente du lendemain, ET paiera une commission injustifiée à l'OTA.

MODULE 10 : Up-Selling et Cross-Selling : La Continuité Commerciale

10.1. Ne pas se cannibaliser

L'Up-Selling (surclassement) peut être fait par les Réservations (avant le séjour) OU par la Réception (au moment du Check-in). Il y a souvent une rivalité malsaine entre ces deux départements pour obtenir la commission de vente.

Le Responsable des Réservations et le Chef de Réception doivent créer un programme d'Incentive (Primes) intelligent et complémentaire.

10.2. La Stratégie du Relais

- **Étape 1 (Réservations)** : Les Réservations tentent l'Up-Sell lors du "Pre-Arrival Email" (à J-5). S'ils réussissent, le revenu est sécurisé à l'avance.
- **Étape 2 (Réception)** : Si le client a refusé l'offre par e-mail, la Réception tente à nouveau un Up-Sell de dernière minute au Check-in (à un tarif souvent bradé, ex: "Le surclassement de dernière minute à 50%"). L'inventaire invendu est ainsi monétisé à l'ultime seconde.

L'important est que la Réception puisse voir dans les "Notes" du PMS que le client a *déjà* refusé une offre de Suite à 1000 MAD, pour ne pas lui refaire exactement la même offre et paraître lourd.

MODULE 11 : Cas Pratiques

Approfondis de Synergie à l'Hôtel

FAHO

Cas N°1 : La défaillance de la VCC Expedia à 6h du matin

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client Expedia, très pressé, fait son check-out à 6h00 avec le Night Auditor. La carte virtuelle (VCC) d'Expedia est refusée par le TPE. Le Night Auditor, mal formé, s'énerve et oblige le client à payer avec sa carte personnelle (Double paiement). Le client fait un scandale en ligne.

La Faute et la Résolution Synergique :

1. **La Faute Résa :** Le service réservation n'avait pas vérifié le "Routing" et le montant exact chargé sur la VCC la veille. De plus, ils n'avaient pas mis d'Alerte au dossier pour expliquer que la VCC ne s'activerait qu'après 8h00.
2. **La Faute Réception :** Le Night Auditor n'a pas appliqué la règle d'or : "Ne jamais faire payer un client OTA Merchant sur place".
3. **Le Plan d'Action Managérial :** Le Responsable des Réservations et le Chef de Réception rédigent une SOP conjointe. Désormais, le Night Audit transférera toute facture VCC récalcitrante en "City Ledger", et c'est le département Réservation/Compta qui résoudra le problème informatique avec Expedia le lendemain matin, sans impliquer le client.

Cas N°2 : Le VIP 1 qui arrive incognito

Contexte (Hôtel FAHO) : Le Ministre du Tourisme réserve une chambre via son agence sous un nom très discret. La Réception le traite comme un client standard, lui fait faire la queue pendant 10 minutes, et lui donne une chambre basique au rez-de-chaussée.

La Faute et la Résolution Synergique :

1. **La Faute Résa :** L'agent de réservation avait reçu un e-mail de l'agence précisant l'identité du passager, mais n'a pas mis à jour le "Guest Profile" avec le code VIP 1, et n'a pas informé le Front Office Manager.
2. **La Résolution (Trace & Check) :** Le Responsable des Réservations instaure le rapport "Arrivals Check". Chaque après-midi, un agent de réservation imprime la liste des arrivées du lendemain, scrute manuellement chaque nom, google les profils suspects (Sociétés prestigieuses, agences gouvernementales) et ajoute les codes VIP. La liste est ensuite remise en main propre au Chef de Réception lors du Briefing de 15h00 pour attribuer les plus belles chambres.

Cas N°3 : La Crise d'Overbooking et le Walk gracieux

Contexte (Hôtel FAHO) : La ville accueille la finale de la Coupe d'Afrique. L'hôtel est en surréservation de 3 chambres. Si rien n'est fait, le soir de la finale, 3 clients vont se retrouver à la rue devant la réception.

Gestion de Crise Conjointe :

1. **À J-2 (Réservation) :** Le Responsable des Réservations identifie l'overbooking inévitable. Il réserve 3 chambres dans un hôtel 5 étoiles situé à 500 mètres. Il prépare 3 lettres d'excuses signées du Directeur.
2. **Le Ciblage :** Les Réservations sélectionnent 3 clients "OTA" (d'une nuit,

voyageant seuls, sans statut de fidélité) pour être délogés (Walk). Ils placent une Alerte rouge (WALK) sur ces 3 dossiers.

3. Jour J (Réception) : Lorsque l'un de ces 3 clients se présente, le réceptionniste lit l'alerte. Il quitte son comptoir, offre un thé menthe au client au salon, et lui annonce la "nouvelle" avec le sourire : *"Nous avons subi un problème technique sur votre chambre, mais pour vous garantir un séjour exceptionnel, nous vous avons surclassé dans le Palace d'à côté, tous frais payés, et voici votre chauffeur."* La crise est transformée en expérience VIP.

MODULE 12 : Conclusion et Plan d'Action (Le Cross-Training)

12.1. L'Humain au-delà du Système

Un PMS performant ne sert à rien si les équipes qui l'utilisent ne se font pas confiance. La fluidité du "Guest Journey" dépend entièrement du respect mutuel entre ceux qui prennent la réservation et ceux qui accueillent le client. L'ennemi n'est pas le département d'à côté, c'est l'incompréhension.

12.2. Plan d'Action pour le Responsable : Le Cross-Training

L'outil ultime pour fusionner ces deux départements est la formation croisée (**Cross-Training**). Le Responsable des Réservations doit exiger ce processus auprès des Ressources Humaines :

- **Étape 1** : Chaque agent de réservation doit passer deux journées complètes (un shift du matin, un shift du soir) physiquement **derrière le comptoir de la Réception**. Il verra de ses propres yeux la panique d'un réceptionniste face à un client qui crie parce qu'une demande de "Lit Bébé" n'a pas été saisie par les Réservations. Il comprendra définitivement l'importance vitale des "Traces".
- **Étape 2** : Inversement, chaque réceptionniste doit passer une journée au bureau des Réservations. Il entendra un agent négociateur pendant 20 minutes au téléphone avec un client indécis, et comprendra la difficulté de la vente. Il arrêtera de penser que les "Réservations ne font que cliquer sur des boutons".
- **Étape 3** : Mettre en place un système de "Buddy" (Binôme) : Un agent de réservation est parrainé par un agent de réception pour échanger de manière informelle sur les bonnes pratiques du PMS.



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Synergie Opérationnelle

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