

trainingcenterin

COMMUNICATION AVEC HOUSEKEEPING ET RESTAURATION

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	Les Enjeux de la Communication Interdépartementale
MODULE 2	La Synergie avec le Housekeeping (Gouvernante Générale)
MODULE 3	L'Anticipation des Arrivées et Départs (ETA/ETD)
MODULE 4	Gestion des Demandes Spéciales en Chambre (Lits, Amenities)
MODULE 5	La Synergie avec la Restauration (F&B)
MODULE 6	Réservation de Tables, Diététique et Gestion des Allergies
MODULE 7	Les Groupes et Événements (BEO - Banquet Event Order)
MODULE 8	Les Outils Technologiques de Communication (PMS Traces, POS)
MODULE 9	La Gestion des Crises et Urgences Opérationnelles
MODULE 10	Réunions Quotidiennes (Morning Briefing & BEO Meeting)
MODULE 11	Cas Pratiques Approfondis de Synergie à l'Hôtel FAHO
MODULE 12	Conclusion et Plan d'Action Managérial

MODULE 1 : Les Enjeux de la Communication Interdépartementale

1.1. L'Hôtel comme un écosystème interdépendant

Le département des réservations est souvent qualifié de "tour de contrôle" de l'hôtel. C'est ici que convergent toutes les premières demandes des clients. Toutefois, le **Responsable des Réservations** doit faire comprendre à son équipe qu'une réservation ne s'arrête pas au moment où le numéro de confirmation est généré. Elle déclenche une réaction en chaîne qui impacte directement le travail physique de dizaines de collègues dans d'autres départements.

Une chambre vendue sans petit-déjeuner alors que le client en avait fait la demande verbale au téléphone se transformera en litige au restaurant. Une demande de lit bébé non transmise se traduira par une course frénétique pour les femmes de chambre à 23h00. La communication interdépartementale n'est pas une option, c'est la colonne vertébrale de l'expérience client.

1.2. Briser les "Silos"

L'ennemi numéro un de l'hôtellerie moderne est le travail en "silo". Le Housekeeping ne comprend pas pourquoi les Réservations acceptent des "Late check-outs" à 16h00 alors qu'elles manquent de personnel. La Restauration (F&B) s'agace des Réservations qui "oublient" de préciser qu'un groupe de 30 personnes est végétalien. Le rôle du Responsable des Réservations est de créer

des **ponts (SOPs et routines)** pour que l'information circule de manière fluide, traçable et bienveillante.

MODULE 2 : La Synergie avec le Housekeeping (Gouvernante Générale)

2.1. Comprendre la réalité du Housekeeping

Pour bien collaborer avec le département des étages, l'équipe de réservation doit comprendre leurs contraintes. La **Gouvernante Générale (Executive Housekeeper)** gère le plus gros budget de personnel de l'hôtel. Son équipe a un temps limité (souvent 30 à 45 minutes) pour nettoyer une chambre. Toute surprise ou changement de dernière minute perturbe sa planification (Roster).

2.2. Les informations vitales pour les Étages

Le Responsable des Réservations doit s'assurer que les informations suivantes sont systématiquement saisies dans le PMS (Opera, Mews) :

- **L'occupation exacte** : "2 adultes et 1 enfant" n'implique pas le même nombre de serviettes ni de produits d'accueil que "1 adulte".
- **La configuration de la literie** : Grand lit (Double/King) ou lits séparés (Twin). Les gouvernantes ont horreur de devoir refaire un lit à l'arrivée du client parce que l'agent de réservation n'a pas posé la question.
- **Le statut du client** : VIP, client régulier (Return Guest), ou personne à mobilité réduite (PMR).

MODULE 3 : L'Anticipation des Arrivées et Départs (ETA/ETD)

3.1. L'ETA (Estimated Time of Arrival)

Connaître l'heure d'arrivée estimée du client est la donnée la plus précieuse pour le Housekeeping. Si l'hôtel est complet la veille, la Gouvernante doit savoir quelles chambres nettoyer en priorité le matin.

Règle d'or : L'équipe de réservation doit demander l'ETA à chaque interaction (au téléphone, par e-mail, ou via le formulaire de *Pre-Arrival* envoyé à J-5).

Si l'ETA est 10h00 du matin, l'agent ajoute une *Trace* ou assigne un statut de "**Rush Room**" (**Chambre prioritaire**). La Gouvernante dirigera son équipe vers cette chambre dès le départ du client précédent.

3.2. Le Early Check-in et Late Check-out

L'octroi d'une arrivée matinale ou d'un départ tardif est une puissante arme d'Up-Selling pour les Réservations, mais c'est un cauchemar logistique pour le Housekeeping.

- Le Responsable des Réservations doit établir avec la Gouvernante Générale un **quota maximum** de Late Check-outs autorisés par jour (ex: pas plus de 10 chambres libérées à 14h00), en fonction des effectifs disponibles.
- Tout départ tardif validé doit être immédiatement tracé dans le PMS pour que la femme de chambre ne frappe pas à la porte du client à 11h00.

MODULE 4 : Gestion des Demandes Spéciales en Chambre (Lits, Amenities)

4.1. L'anticipation logistique (Extra Beds & Cots)

Une demande de lit supplémentaire (Extra bed) ou de lit bébé (Cot) ne se gère pas 10 minutes avant l'arrivée du client. L'inventaire de ces équipements est limité dans l'hôtel.

Le département des réservations doit tenir à jour cet inventaire dans le PMS (Item Inventory). Si l'hôtel ne possède que 15 lits bébés, l'agent ne peut pas en promettre un 16ème. Dès la réservation confirmée, une Trace est envoyée au Housekeeping pour que le lit soit installé *avant* l'arrivée de la famille.

4.2. Les "Amenities" (Attentions VIP et Packages)

Si le service réservation a fait un excellent travail d'Up-Selling (ex: Vente d'un "Package Romantique" incluant pétales de roses et champagne), il faut que la prestation soit livrée. La coordination implique souvent trois départements :

1. **Réservations** : Vend le package et saisit le code correspondant dans le PMS.
2. **Housekeeping** : Reçoit le rapport du matin, plie les serviettes en forme de cygne et dispose les pétales de roses.
3. **Restauration (Room Service)** : Reçoit le bon de commande et livre la bouteille de champagne au frais à l'heure exacte convenue avec le client.

MODULE 5 : La Synergie avec la Restauration (F&B)

5.1. Le F&B : Le deuxième pilier du revenu

Le département **Food & Beverage (F&B)** représente souvent 30% à 40% du chiffre d'affaires d'un hôtel. Le Responsable des Réservations doit former son équipe à devenir les "commerciaux" du restaurant.

Un Directeur F&B a besoin de visibilité. Si l'hôtel passe soudainement de 40% à 90% d'occupation pour le week-end, le Chef de cuisine doit en être informé immédiatement pour ajuster ses commandes de marchandises (viande, poisson, pain) et le Directeur de salle doit appeler du personnel en extra (Extras/Casual staff).

5.2. La transmission du "Forecast"

Chaque jeudi, le Responsable des Réservations doit fournir au F&B un **Forecast (Prévisionnel d'occupation)** détaillé pour les 15 jours à venir. Ce document doit inclure :

- Le nombre de chambres occupées.
- Le nombre de personnes ayant réservé un tarif incluant le petit-déjeuner (B&B) ou la demi-pension (Half-Board).

- La proportion d'enfants (pour préparer les chaises hautes et les menus spécifiques).

MODULE 6 : Réservation de Tables, Diététique et Gestion des Allergies

6.1. Le Cross-Selling au profit du restaurant

Lors d'une prise de réservation de chambre, l'agent doit systématiquement proposer de réserver une table. *"Madame, notre restaurant gastronomique est très prisé le samedi soir, m'autorisez-vous à vous bloquer une table dès maintenant pour vous garantir une place ?"*

Ces réservations doivent être immédiatement saisies dans le système de réservation du restaurant (ex: TheFork, LaFourchette, ou le module F&B du PMS).

6.2. Le danger mortel des allergies

PROCÉDURE STRICTE (SANTÉ PUBLIQUE)

Gérer une allergie (arachide, fruits de mer, gluten) n'est pas une option de confort, c'est une question de santé publique et de responsabilité légale de l'hôtel. Le processus doit être infaillible :

1. **L'Agent de Réservation** capte l'information lors de la demande.
2. Il crée une **ALERTE ROUGE** permanente sur le profil du client (Guest Profile).
3. Il envoie immédiatement un e-mail au Chef de Cuisine et au Directeur F&B avec la date d'arrivée et le nom du client.
4. Lors du Morning Briefing, cette information est répétée oralement à toute l'équipe.

MODULE 7 : Les Groupes et Événements (BEO - Banquet Event Order)

7.1. La complexité de la gestion de groupe

Lorsqu'un hôtel accueille un séminaire de 50 personnes, les départements Réservation, Housekeeping et F&B doivent fonctionner en parfaite synchronisation. Une erreur d'un département fera s'effondrer l'événement.

7.2. Le document maître : Le BEO (Feuille de Fonction)

Le **Banquet Event Order (BEO)**, ou Feuille de Fonction, est le contrat de mariage entre tous les départements pour un groupe donné. Le Responsable des Réservations (ou le département Commercial/Événementiel) est chargé de le rédiger et de le diffuser.

Il doit contenir de manière claire :

- **L'Hébergement** : Nombre de chambres, type de lits (ex: 20 Twin, 5 Single), heure d'arrivée du bus.
- **Le Housekeeping** : Heure exacte à laquelle les chambres doivent être prêtes (ex: Arrivée du groupe à 14h00), livraison des bagages (Porterage).

- **Le F&B** : Horaires stricts des repas. (Ex: Petit-déjeuner privatisé à 7h00. Pause-café à 10h30. Dîner buffet à 20h00). Liste des menus et allergies du groupe.

MODULE 8 : Les Outils

Technologiques de Communication

(PMS Traces, POS)

8.1. Fiabiliser l'information par la technologie

L'époque où l'agent de réservation courait en cuisine avec un post-it pour prévenir le Chef d'une arrivée tardive est révolue (et dangereuse). Le Responsable doit imposer l'usage exclusif du PMS.

8.2. Les "Traces" et Rapports automatisés

Le PMS (Opera, Mews) permet d'envoyer des "Traces" (tâches horodatées) directement à l'imprimante ou la tablette du département concerné.

- **Pour le Housekeeping (HK Traces)** : Imprimées chaque matin à 7h00. Exemples : *"Mettre des peignoirs supplémentaires"*, *"Faire le lit bébé"*, *"Chambre sans plumes (Allergie)"*.
- **Pour le Room Service (F&B Traces)** : Imprimées en cuisine. Exemples : *"Corbeille de fruits VIP à livrer à 16h00"*, *"Bouteille de vin rouge pour la chambre 412 à 20h00"*.

L'utilisation de codes standardisés (ex: VIP1, VIP2) permet au système de générer automatiquement ces tâches sans intervention humaine, réduisant le risque d'oubli.

MODULE 9 : La Gestion des Crises et Urgences Opérationnelles

9.1. Quand le plan ne se déroule pas comme prévu

La communication entre les Réservations, le HK et le F&B est testée dans les moments de crise.

L'arrivée massive anticipée (Early Check-in groupé) : Un vol arrive avec 5 heures d'avance à cause d'un changement de plan de vol. 50 clients débarquent à l'hôtel à 9h00 du matin, alors que le check-in est prévu à 15h00. L'hôtel est plein de la veille.

9.2. Le rôle du Réservataire dans la crise

- **Alerter le F&B :** Le Responsable contacte le Directeur du Restaurant pour improviser un "Welcome Coffee" ou offrir le petit-déjeuner à ces 50 personnes afin de les faire patienter confortablement loin de la réception.
- **Aider le Housekeeping :** Les Réservations éditent immédiatement la liste des départs prévus (Departures) et appellent les clients en chambre pour savoir s'ils comptent partir tôt, afin de libérer des chambres en urgence pour la Gouvernante qui doit concentrer son équipe sur un seul étage.

MODULE 10 : Réunions Quotidiennes

(Morning Briefing & BEO Meeting)

10.1. Le "Morning Briefing" (La synchronisation matinale)

Le Responsable des Réservations (ou son assistant) doit assister chaque matin à 9h00 au briefing dirigé par le Directeur Général, en présence de la Gouvernante Générale, du Chef de Cuisine et du Directeur F&B.

C'est le moment de passer en revue la journée (The Day Ahead). Le Responsable des Réservations donne le tempo :

- *"Nous finissons à 95% d'occupation ce soir. Attention Gouvernante, beaucoup de départs tardifs demandés."*
- *"Nous avons un VIP 1 (Ministre) qui arrive à 17h00. Les fleurs et le champagne doivent être en chambre à 16h30."*

10.2. Le "BEO Meeting" (Réunion des Banquets)

Une fois par semaine, une réunion spécifique est tenue pour repasser l'intégralité des Feuilles de Fonction (BEO) des 10 prochains jours. C'est l'occasion pour le Chef de Cuisine de poser des questions aux Réservations (ex: *"Le groupe Japonais de jeudi mange-t-il de la viande ?"*) et pour la Gouvernante de valider les horaires d'accès aux chambres.

MODULE 11 : Cas Pratiques

Approfondis de Synergie à l'Hôtel

FAHO

Cas N°1 : La surprise d'Anniversaire mal coordonnée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un mari a réservé par téléphone et payé un supplément de 1000 MAD pour qu'un gâteau au chocolat et une bouteille de champagne l'attendent dans sa chambre pour l'anniversaire de sa femme. Il arrive à 18h. La chambre est prête, mais il n'y a ni gâteau ni champagne. Le client fait un scandale à la réception. Sa femme est déçue.

Analyse et Résolution de la Crise :

1. **Où est la faille ?** L'agent de réservation a bien noté la demande dans les "Commentaires" de la réservation pour la Réception, mais n'a PAS envoyé de *Trace F&B* au Room Service ni imprimé de bon de commande pour la cuisine. Le Chef pâtissier n'était pas au courant.
2. **Résolution immédiate :** Le Responsable des Réservations assume la faute de son équipe, s'excuse personnellement auprès du client. Il appelle le Chef pour improviser un dessert de luxe, et le fait livrer avec les excuses de la Direction au restaurant pendant leur dîner (le dîner est offert pour compenser l'échec en chambre).
3. **SOP corrective :** Toute commande F&B faite avant l'arrivée (Pre-arrival F&B order) doit faire l'objet d'un e-mail direct au Room Service + une Trace PMS obligatoire.

Cas N°2 : Le cauchemar du Groupe à "Lits Séparés"

Contexte (Hôtel FAHO) : Un groupe d'entreprise de 20 personnes (commerciaux de la même société) arrive à l'hôtel à 20h00 après une longue journée de séminaire. Lorsqu'ils montent dans leurs 10 chambres, ils découvrent des grands lits doubles (King size). Aucun ne veut dormir dans le même lit que son collègue.

Analyse et Résolution de la Crise :

1. **Où est la faille ?** L'organisateur avait bien demandé des "Chambres Twin" (2 lits séparés). L'équipe Réservation a oublié de configurer le type de lit (Bedding configuration) dans le BEO (Feuille de fonction).
2. **Le problème opérationnel :** À 20h00, l'équipe de Housekeeping (femmes de chambre) est rentrée chez elle. Il ne reste qu'un équipier de nuit. Séparer 10 lits King en 20 lits Twin prendra plus de 2 heures de travail physique intense, bloquant les clients dans le couloir.
3. **Résolution :** Le Responsable Réservations (ou Manager on Duty) doit enfiler une veste et aller aider l'équipier de nuit et la réception à défaire et refaire les lits en urgence.
4. **SOP corrective :** Interdiction de valider un groupe sans que la mention "DOUBLE" ou "TWIN" ne soit écrite en gras et validée par écrit par l'organisateur sur la Rooming List.

Cas N°3 : Le VIP "Allergique" qui a failli finir à l'hôpital

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client régulier (VIP 3) réserve une suite. Il indique par téléphone être "sévèrement allergique aux fruits à coque (arachides)". L'agent de réservation met un post-it sur le bureau du F&B manager qui est absent ce jour-là. Le jour de l'arrivée, le Room Service prépare les Mignardises

VIP classiques (Macarons aux amandes et cookies aux cacahuètes) et les dépose en chambre.

Analyse et Résolution de la Crise :

1. **La Faute mortelle** : La communication par post-it ou message verbal pour une donnée médicale est une faute grave.
2. **L'intervention** : La Gouvernante, en inspectant la chambre avant l'arrivée du client, lit par hasard le dossier PMS du client (car elle est bien formée) et voit l'allergie notée dans les commentaires. Elle retire immédiatement l'assiette de mignardises, évitant un drame.
3. **SOP corrective** : Création d'une "ALERTE MÉDICALE" standardisée dans le PMS. Toute allergie signalée aux réservations déclenche une notification automatique bloquante au Chef de Cuisine et interdit l'envoi des VIP Amenities standards, qui sont remplacées par une corbeille de fruits frais.

MODULE 12 : Conclusion et Plan d'Action Managérial

12.1. Du fonctionnement en "Silo" à la Synergie

La satisfaction d'un client est la somme des compétences de tous les départements. Un accueil téléphonique exceptionnel sera réduit à néant si la chambre n'est pas prête ou si le repas n'est pas bon. Le Responsable des Réservations n'est pas seulement un vendeur de chambres, il est le garant de la transmission parfaite de la promesse faite au client vers les équipes opérationnelles (Housekeeping, Réception, F&B).

12.2. Plan d'Action pour le Manager (Le Cross-Training)

Afin de pérenniser cette synergie, le Responsable mettra en œuvre le programme de formation croisée (Cross-Training) :

- **L'Immersion F&B** : Chaque agent de réservation passera un service du midi avec le Maître d'Hôtel au restaurant. Il comprendra pourquoi une table de 10 personnes ajoutée sans prévenir à 12h30 crée la panique en cuisine.
- **L'Immersion Housekeeping** : Chaque agent accompagnera la Gouvernante pendant une matinée. Il fera lui-même le nettoyage d'une chambre "en départ" pour se rendre compte physiquement du temps nécessaire, et comprendra pourquoi accepter un "Late Check-out" à 15h00 pour un client qui part, alors qu'un autre arrive à 14h00 dans la même chambre, est une équation mathématique impossible.
- **L'Audit Croisé** : Une fois par mois, la Gouvernante et le Chef de Réception viendront auditer 5 dossiers de réservation pour vérifier si les informations (Traces, ETA, Profils) sont saisies conformément à leurs besoins opérationnels.

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.