

trainingcenterin

MISE À JOUR DES INFORMATIONS CLIENTS ET RÉSERVATIONS

Manuel de Formation Spécialisé - Réceptionniste de Nuit
(Night Audit)

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Data & Réservations - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'importance de la Data Client en Hôtellerie
MODULE 2	Le Cardex (Profil Client) : Création et Mise à Jour
MODULE 3	L'Hygiène de la Base de Données (Dédoublonnage)
MODULE 4	Gestion des Réservations : Arrivées Tardives et No-Shows
MODULE 5	Modification des Séjours (Prolongations et Départs Anticipés)
MODULE 6	Mise à Jour des Statuts de Chambres (Room Moves)
MODULE 7	Segmentation et Codes de Marché (Market & Source Codes)
MODULE 8	Gestion des Réservations OTA (Booking, Expedia)
MODULE 9	Notes, Traces et Alertes : La Communication Interne
MODULE 10	Confidentialité, Sécurité et Respect du RGPD
MODULE 11	Cas Pratiques : Scénarios à l'Hôtel FAHO

MODULE 1 : L'importance de la Data Client en Hôtellerie

1.1. La Data, le nouvel or de l'hôtellerie

Le réceptionniste de nuit n'est pas qu'un contrôleur financier ; il est aussi le garant de la qualité des données de l'hôtel. La mise à jour précise des informations clients et des réservations permet non seulement d'assurer une facturation sans erreur, mais elle nourrit également toute la stratégie marketing et commerciale de l'établissement.

Un profil client (Cardex) mal renseigné ou une adresse e-mail erronée empêche l'envoi du questionnaire de satisfaction post-séjour, fait rater une opportunité de fidélisation (programme de loyauté), ou pire, empêche de joindre le client en cas d'objet oublié.

1.2. Le Rôle du Night Auditor dans le traitement de la Data

Durant la journée, les réceptionnistes travaillent souvent dans l'urgence (Check-in massifs, files d'attente). Ils saisissent parfois les informations trop rapidement, créant des coquilles, des fautes d'orthographe ou omettant des champs obligatoires (numéro de passeport, nationalité).

La nuit offre le temps de l'audit. Le Night Auditor passe au crible les arrivées du jour et s'assure que les fiches de police (remplies par les clients) correspondent parfaitement à la base de données informatique.

OBJECTIFS DU CONTRÔLE NOCTURNE

- **Légal** : S'assurer que les informations obligatoires pour les autorités (Sûreté Nationale / Police) sont exactes.
- **Commercial** : Capturer les adresses e-mails pour le marketing direct.
- **Opérationnel** : S'assurer que les demandes spéciales (allergies, lit bébé) sont bien notées pour les prochains séjours.

MODULE 2 : Le Cardex (Profil Client) : Création et Mise à Jour

2.1. Qu'est-ce que le Cardex ?

Dans tous les PMS (OPERA, Protel, Mews), le Cardex (ou Guest Profile) est la fiche d'identité unique du client. Il est indépendant de la réservation. Un client peut avoir un seul profil, mais dix réservations rattachées à ce profil au fil des années.

2.2. Les champs obligatoires à mettre à jour la nuit

L'auditeur de nuit doit vérifier les profils des arrivées du jour en croisant avec la fiche d'enregistrement papier ou digitale :

- **Nom et Prénom** : Sans inversion et avec la bonne orthographe.
- **Nationalité et Langue** : Crucial pour les statistiques de l'hôtel (Manager Report) et pour éditer la facture dans la langue du client.
- **Coordonnées de contact** : Téléphone mobile (avec indicatif pays) et Adresse E-mail lisible.
- **Pièce d'identité** : Type de document (Passeport, CNI), numéro, lieu et date de délivrance.

2.3. Les préférences (Guest Preferences)

Le Night Auditor profite de la nuit pour mettre à jour les "Preferences" du client si celui-ci a formulé des remarques durant la journée (ou si c'est noté sur une fiche papier par la femme de chambre).

Exemple : Si le client a demandé un oreiller supplémentaire, l'auditeur coche la préférence "Extra Pillow" dans le Cardex. Lors de son prochain séjour dans 6 mois, l'équipe verra cette préférence et préparera la chambre en amont. C'est le secret de l'hôtellerie de luxe.

MODULE 3 : L'Hygiène de la Base de Données (Dédoublonnage)

3.1. Le problème des profils en double (Duplicate Profiles)

Le pire ennemi d'un PMS est le profil en double. Lorsqu'un client régulier, Monsieur "Jean DUPONT", réserve via Booking.com, le PMS crée parfois un nouveau profil au lieu de le rattacher à l'ancien. Monsieur DUPONT se retrouve avec deux profils :

- Profil A : 15 séjours (Client VIP, aime le 3ème étage).
- Profil B : 1 séjour (Nouveau profil créé aujourd'hui, aucune préférence).

Si l'équipe utilise le Profil B pour la réservation en cours, elle traitera ce VIP comme un inconnu, détruisant ainsi l'effort de fidélisation.

3.2. La procédure de Merge (Fusion)

La nuit, l'auditeur édite le rapport des doublons potentiels (Suspected Duplicates Report) ou procède à une vérification manuelle pour chaque arrivée.

COMMENT FUSIONNER DES PROFILS DANS LE PMS :

1. Identifier les profils suspects (noms similaires).
2. Vérifier les critères de concordance : Date de naissance, adresse email, ou numéro de téléphone identiques. S'ils correspondent, c'est la même personne.
3. Utiliser la fonction "Merge" (Fusionner) du PMS.
4. Sélectionner le profil maître (Celui qui a le plus d'historique ou le profil complet).
5. Fusionner. L'historique et la réservation actuelle sont désormais sur un seul profil unifié.

MODULE 4 : Gestion des Réservations : Arrivées Tardives et No-Shows

4.1. Le traitement des arrivées tardives

Le Night Auditor est responsable des clients qui arrivent très tard. Il doit s'assurer que leurs réservations sont correctes. Si le client arrive le lendemain à 1h00 du matin, la réservation appartient toujours à la journée d'exploitation précédente.

L'auditeur doit vérifier les remarques de la réservation : y a-t-il une "Trace" indiquant "Arrivée prévue vers 2h du mat. par vol AF1234" ?

4.2. La procédure de No-Show (Non-présentation)

Avant de clôturer la journée (généralement vers 3h ou 4h du matin), les arrivées non honorées doivent être statuées.

ATTENTION : NE JAMAIS ANNULER UN NO-SHOW

Une erreur fréquente des débutants est de modifier le statut de la réservation en "Annulée" (Cancelled). C'est une faute grave. Une annulation implique que le client a prévenu de son absence. Un No-Show implique qu'il n'est pas venu sans prévenir. Les conséquences financières (pénalités) ne sont pas les mêmes.

Procédure de nuit : Sélectionner la réservation -> Changer le statut en "No-Show" -> Appliquer la facturation automatique d'une nuit de pénalité (selon conditions de vente) -> Débiter la carte en garantie.

MODULE 5 : Modification des Séjours (Prolongations et Départs Anticipés)

5.1. Extension de séjour (Prolongation)

Il arrive qu'un client descendant fumer une cigarette à 2h00 du matin annonce au Night Auditor qu'il souhaite rester une nuit de plus. La mise à jour de la réservation ne doit pas se faire de manière informelle.

- **Vérifier la disponibilité** : L'hôtel n'est-il pas complet le lendemain ?
- **Vérifier le tarif** : Le prix payé la veille n'est peut-être plus valable (ex: changement de saison, tarif salon). Il faut informer le client du nouveau prix.
- **Mise à jour informatique** : Modifier la date de départ (Departure Date) sur la réservation existante.
- **Mise à jour PLBS** : Le client restant plus longtemps, la garantie bancaire bloquée le premier jour n'est plus suffisante. L'auditeur doit prendre une autorisation supplémentaire (Top-Up) sur le TPE et le PMS.

5.2. Départ anticipé (Early Departure)

Si un client qui devait rester 4 nuits vous annonce à 4h00 du matin qu'il part immédiatement suite à une urgence familiale :

- Modifier immédiatement la date de départ dans le système au jour actuel.
- Attention aux tarifs restrictifs (ex: Minimum Length of Stay) : si le client casse un tarif "Spécial 4 nuits", le PMS peut recalculer les nuits passées au tarif "Rack" (Plein tarif).

- Si le client a prépayé et demande un remboursement pour les nuits non consommées, le Night Auditor doit vérifier les CGV (Conditions Générales de Vente). Souvent, les nuits entamées ou annulées à la dernière minute sont facturables (Early Departure Penalty).

MODULE 6 : Mise à Jour des Statuts de Chambres (Room Moves)

6.1. Le délogement interne (Room Move)

En pleine nuit, un client se plaint d'une fuite d'eau, de bruit, ou de l'odeur de tabac dans sa chambre. Le Night Auditor décide de le changer de chambre. Ce transfert physique doit impérativement être suivi d'une mise à jour instantanée dans le système PMS.

CONSÉQUENCE D'UN ROOM MOVE NON ENREGISTRÉ

Si le client physique passe de la 201 à la 205, mais que le Night Auditor "oublie" de faire le changement (Room Move) sur l'ordinateur :

- La facturation du téléphone de la 205 ira dans le vide.
- Le matin, le service d'étage frappera à la 205 en pensant qu'elle est vide.
- En cas d'incendie, les pompiers chercheront le client dans la 201.

Action PMS : Toujours utiliser la fonction "Room Move". L'historique des charges suit automatiquement le client dans sa nouvelle chambre.

6.2. La mise à jour des "Out Of Order" (Hors Service)

Après le déménagement du client, la chambre 201 (fuite d'eau) ne peut pas être relouée. Le Night Auditor doit modifier le statut de cette chambre dans le PMS en "Out Of Order"

(OOO) et indiquer le motif (ex: "Fuite salle de bain - Plombier requis"). Cela déduit la chambre de l'inventaire vendable pour le lendemain.

MODULE 7 : Segmentation et Codes de Marché (Market & Source Codes)

7.1. L'importance de la segmentation

Lorsqu'une réservation est créée, elle doit être qualifiée par deux codes essentiels :

- **Le Source Code (Origine)** : D'où vient la réservation ? (Téléphone, Site Web de l'hôtel, Booking.com, Agence de voyage).
- **Le Market Code (Segment)** : Pourquoi le client est-il là ? (Business, Leisure/Loisirs, Groupe, Équipage aérien).

7.2. L'Audit de nuit sur la segmentation

L'équipe de direction utilise ces codes pour orienter sa stratégie. Si 50% des réservations sont encodées par erreur en "Loisirs" alors que ce sont des voyageurs d'affaires, toute la stratégie tarifaire sera faussée.

La nuit, l'auditeur édite un rapport des arrivées du jour. Il scrute les incohérences. *Exemple : Une réservation au nom de "Ministère de la Santé" avec un Market Code "Leisure/Vacances" est une anomalie évidente.* Le Night Auditor corrige le code en "Corporate/Government".

MODULE 8 : Gestion des Réservations OTA (Booking, Expedia)

8.1. La particularité des réservations OTA

Les Online Travel Agencies (OTA) génèrent énormément de réservations. Elles tombent automatiquement dans le PMS via un gestionnaire de canaux (Channel Manager). Cependant, ces réservations arrivent souvent de manière "brute" ou incomplètes.

8.2. Les mises à jour critiques OTA à faire la nuit

- **Les adresses emails masquées** : Booking.com utilise des adresses cryptées (ex: 12345@guest.booking.com). Lors du Check-in, le réceptionniste doit demander le vrai e-mail. Le Night Auditor s'assure que cet e-mail a bien été remplacé dans le Cardex.
- **Les VCC (Virtual Credit Cards)** : L'auditeur de nuit doit vérifier que le PMS a bien rattaché la carte virtuelle de l'OTA à la fenêtre de facturation (Routing) de la chambre. S'il manque un centime d'écart de facturation, la carte virtuelle d'Expedia sera rejetée. L'auditeur ajuste les centimes la nuit.
- **Les commentaires OTA** : L'auditeur lit les remarques importées d'internet (ex: "Lune de miel, arrivée tardive"). Si l'équipe de jour n'a pas traité l'information, l'auditeur organise l'accueil VIP (bouteille, mot de bienvenue) pour le lendemain.

MODULE 9 : Notes, Traces et Alertes : La Communication Interne

9.1. La différence entre les outils de communication PMS

Pour assurer le suivi des clients, le Night Auditor utilise les outils de messagerie interne du PMS pour l'équipe de jour :

- **Comments (Commentaires)** : Notes permanentes liées à la réservation (ex: "Tarif petit-déjeuner inclus négocié par email").
- **Traces (Tâches)** : Demande d'action datée à un département spécifique. Ex: Une Trace pour le Housekeeping : "Mettre lit bébé" à exécuter le 15/09.
- **Alerts (Alertes)** : Fenêtre pop-up qui surgit obligatoirement à l'écran du réceptionniste lors du check-in ou check-out. Ex: "ALERTE : Récupérer le parapluie prêté au client avant son départ."

9.2. L'Audit des Traces

Avant la clôture de nuit, l'auditeur édite le rapport des "Traces non résolues" du jour. Si la trace "Envoyer champagne en ch. 302" est toujours ouverte à 3h00 du matin, l'auditeur investigue : l'action a-t-elle été faite mais non validée sur l'ordinateur, ou a-t-elle été totalement oubliée ? Il met à jour le système en conséquence pour ne pas reporter la tâche au lendemain.

MODULE 10 : Confidentialité, Sécurité et Respect du RGPD

10.1. La protection des données (Data Privacy)

La manipulation des informations clients est soumise au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et aux lois locales sur la vie privée.

Lorsqu'un Night Auditor met à jour un dossier, il a accès à des informations extrêmement sensibles : adresses personnelles, numéros de passeports, habitudes de consommation, codes de cartes bancaires.

10.2. Les bonnes pratiques de mise à jour

- **Le statut "Incognito" (ou VIP Privacy) :** Certains clients VIP demandent à ne pas apparaître dans le système. Le Night Auditor doit cocher la case "Privacy" sur leur réservation. Dès lors, si quelqu'un appelle le standard à 4h00 du matin en demandant la chambre de M. X, la réponse obligatoire est : "Je suis désolé, je n'ai personne de ce nom enregistré dans notre établissement."
- **Destruction des données papier :** Après avoir mis à jour le PMS avec les fiches de police remplies au Check-in, le Night Auditor doit classer ces fiches de manière sécurisée (ou les détruire selon la procédure légale locale). Ne jamais jeter un papier contenant un numéro de passeport dans une poubelle classique.

MODULE 11 : Cas Pratiques : Scénarios à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La fusion de profil catastrophique

Contexte (Hôtel FAHO) : Lors de votre vérification de nuit, vous remarquez que le profil de M. "Hassan ALAMI" (VIP de l'hôtel, PDG) a été fusionné par erreur avec celui d'un autre client nommé "Hassan ALLAMI". Désormais, la facture du VIP affiche l'adresse d'un étudiant.

Résolution Night Audit :

1. Une fusion (Merge) dans le PMS est irréversible.
2. Vous devez recréer manuellement un nouveau profil vierge "Hassan ALAMI" avec les coordonnées du PDG (que vous retrouvez dans les anciennes correspondances emails ou classeurs).
3. Vous transférez la réservation en cours sur le nouveau profil.
4. Vous laissez une Trace explicative sur les deux profils pour éviter une nouvelle fusion accidentelle par l'équipe de jour. Vous faites un rapport au Chef de Réception pour alerter sur la prudence lors des dédoublonnages.

Cas N°2 : L'arrivée surprise non-répertoriée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un couple arrive à 3h30 du matin. Ils montrent une confirmation de réservation Expedia sur leur téléphone. Pourtant, le PMS n'indique aucune arrivée. Le Channel Manager a eu un raté (panne de l'interface).

Résolution Night Audit :

1. S'assurer de la validité de la confirmation du client (Vérifier la date et le nom de l'hôtel sur leur écran).

2. Demander la carte d'identité et la carte bancaire.
3. Créer une nouvelle réservation "Walk-in" de nuit (Manuelle).
4. Enregistrer la réservation sous le code source "Expedia" manuellement.
5. Demander une empreinte bancaire (PLBS) même s'ils affirment avoir pré-payé en ligne (expliquer poliment que c'est une procédure temporaire due à un délai de synchronisation informatique, et que la carte ne sera pas débitée de la chambre).
6. Lancer le processus de check-in et leur attribuer une chambre.

Cas N°3 : Nettoyage d'un groupe avant départ

Contexte (Hôtel FAHO) : Un groupe de 25 personnes part à 6h00 du matin. Vous vérifiez le "Master Folio" du groupe. Vous vous apercevez que le réceptionniste du soir a mal enregistré le "Routing" : les petits-déjeuners des 25 chambres sont programmés pour être facturés sur les factures individuelles des clients, alors que le contrat stipule que c'est l'agence qui paie.

Résolution Night Audit :

1. Il est 2h00 du matin, vous avez 4 heures pour corriger avant le réveil du groupe.
2. Vous mettez à jour les "Routing Instructions" (Instructions de facturation) des 25 chambres pour renvoyer le code transactionnel "Petit-Déjeuner" vers le Master Folio du groupe.
3. Vous vérifiez les factures pro-forma : les folios des clients ne contiennent plus que les extras personnels (Minibar). La facture Master de l'agence a gonflé des 25 petits-déjeuners.
4. L'erreur est évitée : à 6h00, le départ se fera fluidement sans aucune contestation de facture de la part des 25 clients.

Document certifié conforme - Programme d'Audit Hôtelier

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