

trainingcenterin

TRAITEMENT DES PLAINTES ET SITUATIONS DÉLICATES

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

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Gestion des Conflits - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	La Spécificité des Plaintes Nocturnes
MODULE 2	Psychologie du Client Insatisfait la Nuit
MODULE 3	Le Protocole L.E.A.R.N. Adapté au Night Audit
MODULE 4	Gestion du Bruit et du Tapage Nocturne
MODULE 5	Pannes Techniques et Délogement (Room Move)
MODULE 6	Gestion des Litiges de Facturation (Check-out Matinal)
MODULE 7	Faire face à la Surréservation (Le "Walk" Nocturne)
MODULE 8	Situations Comportementales Délicates (Ivresse, Agressivité)
MODULE 9	Urgences Médicales et Interventions de Secours
MODULE 10	Traçabilité, Dédommagements et Reporting
MODULE 11	Cas Pratiques de Mise en Situation à l'Hôtel FAHO

MODULE 1 : La Spécificité des Plaintes Nocturnes

1.1. L'isolement opérationnel

Gérer une plainte à 14h00 et gérer une plainte à 3h00 du matin requiert des compétences différentes. En journée, le réceptionniste peut s'appuyer sur le Chef de Réception, un technicien de maintenance, ou la Gouvernante Générale. La nuit, le Night Auditor est souvent le seul décideur à bord (Manager on Duty).

Cet isolement exige du réceptionniste de nuit une grande autonomie, une parfaite connaissance des procédures de secours, et surtout, un sang-froid à toute épreuve. Il doit prendre des décisions immédiates (ex: déloger un client, offrir un petit-déjeuner) sans pouvoir demander l'autorisation de sa hiérarchie.

1.2. La fatigue et l'urgence

Une plainte nocturne est, par nature, plus explosive qu'une plainte diurne. Pourquoi ? Parce qu'elle perturbe le sommeil du client. Un client réveillé à 2h00 du matin par une alarme, un voisin bruyant, ou une fuite d'eau, n'est pas dans des dispositions de dialogue rationnel. Son état émotionnel est dominé par la fatigue et la frustration.

L'OBJECTIF PREMIER DE LA NUIT

L'objectif principal du traitement d'une plainte la nuit n'est pas d'avoir raison, ni même de trouver la cause profonde du problème, mais de **restaurer le sommeil et le confort du client le plus rapidement possible**. L'investigation technique viendra le lendemain.

MODULE 2 : Psychologie du Client Insatisfait

la Nuit

2.1. L'escalade émotionnelle

Lorsqu'un client descend à la réception en pyjama ou téléphone avec agressivité, il parcourt une courbe émotionnelle :

- **L'événement déclencheur** : Bruit continu, chaleur étouffante (panne AC).
- **L'attente** : Le client espère d'abord que le problème va s'arrêter de lui-même.
- **La frustration** : Le problème persiste, le client perd son temps de sommeil.
- **L'explosion** : Le client confronte le personnel. Il est dans l'irrationalité.

2.2. Posture et Body Language du Réceptionniste

Face à l'agressivité verbale, l'attitude du Night Auditor va déterminer si la situation se calme ou dégénère.

- **Ne prenez rien personnellement** : Le client n'est pas en colère contre vous (il ne vous connaît pas), il est en colère contre la situation et l'hôtel.
- **Le contact visuel** : Regardez le client dans les yeux avec une expression d'inquiétude sincère. Ne fuyez pas le regard et ne souriez pas de manière inadéquate.
- **Le ton de la voix** : Utilisez un ton de voix bas, calme et lent. Par effet miroir, le client aura tendance à baisser son propre volume sonore.
- **La posture ouverte** : Ne croisez pas les bras (posture défensive). Ne vous cachez pas derrière l'écran d'ordinateur. Écoutez activement.

MODULE 3 : Le Protocole L.E.A.R.N. Adapté au Night Audit

Le protocole L.E.A.R.N est le standard international de la gestion des plaintes en hôtellerie. Voici comment l'appliquer en pleine nuit.

MÉTHODE L.E.A.R.N.

- **L (Listen - Écouter)** : Laissez le client vider son sac sans l'interrompre. N'essayez pas de vous justifier immédiatement. Écoutez pour comprendre, pas pour répondre.
- **E (Empathize - Faire preuve d'empathie)** : Montrez que vous comprenez sa frustration. *"Je comprends tout à fait que d'être réveillé à 3h du matin par ce bruit soit inacceptable, Monsieur Dupont."*
- **A (Apologize - Présenter des excuses)** : Présentez des excuses au nom de l'hôtel, même si ce n'est pas "votre" faute directe. *"Je vous présente mes sincères excuses pour ce désagrément."*
- **R (Resolve - Résoudre)** : Proposez une solution immédiate. La nuit, c'est souvent le relogement. *"Je vais vous donner la clé de la chambre voisine immédiatement pour que vous puissiez terminer votre nuit."*
- **N (Notify - Notifier)** : Informez les autres départements pour éviter que le problème ne se reproduise, et assurez le suivi. (Logbook, Traces, Consignes du matin).

MODULE 4 : Gestion du Bruit et du Tapage Nocturne

4.1. L'origine des nuisances sonores

Les plaintes pour bruit sont le fléau des services de nuit. Elles peuvent provenir :

- De clients voisins (Télévision forte, dispute, fête dans la chambre).
- De l'extérieur (Camion poubelle, travaux dans la rue, boîte de nuit voisine).
- De la machinerie de l'hôtel (Ascenseur, ventilation, compresseur).

4.2. Intervention face à un client bruyant

Lorsqu'un client se plaint d'un voisin, le Night Auditor doit agir comme un diplomate et un agent de sécurité.

1. **L'Appel téléphonique (1ère étape)** : Appeler la chambre bruyante. *"Bonsoir Monsieur, la réception à l'appareil. Je vous appelle car le son de votre téléviseur réveille les chambres voisines. Pourriez-vous baisser le volume pour le confort de tous ? Merci de votre compréhension."*
2. **Le déplacement physique (2ème étape)** : Si le bruit persiste 10 minutes après, le Night Auditor (ou l'agent de sécurité) doit se rendre devant la chambre et frapper à la porte.
3. **Fermeté et Politique de l'hôtel** : Rappeler courtoisement mais fermement le règlement intérieur. Si les clients sont ivres ou agressifs, menacer d'appeler les forces de l'ordre. Ne jamais entrer dans la chambre en cas de tension.

GÉRER LE PLAIGNANT

Il faut toujours rappeler le client qui s'est plaint pour le rassurer : *"J'ai contacté la chambre voisine, le bruit devrait cesser immédiatement. Si cela recommence, n'hésitez pas à me rappeler, je vous relogerai si nécessaire."*

MODULE 5 : Pannes Techniques et Délogement (Room Move)

5.1. Évaluer la panne technique

À 2h00 du matin, un client appelle car sa climatisation coule ou l'électricité a disjoncté. En l'absence de technicien, le Night Auditor doit évaluer s'il peut régler le problème seul (réarmer un disjoncteur général) ou si la chambre est devenue inexploitable.

5.2. Le processus de "Room Move" (Délogement)

Le relogement est la solution de "premier secours" en hôtellerie.

- **Proposer l'alternative** : "Monsieur, je ne peux malheureusement pas faire intervenir un plombier à cette heure. Je vous propose de vous installer immédiatement dans la chambre 412 qui est prête."
- **Aider physiquement** : Le Night Auditor (ou le bagagiste s'il y en a un) monte avec les nouvelles clés pour aider le client à déplacer ses affaires en pleine nuit.
- **Mise à jour système** : Changer la chambre dans le PMS (Room Move) pour que le réveil automatique et la facturation suivent le client.
- **Mettre en "Out of Order"** : Bloquer l'ancienne chambre défectueuse dans le PMS avec la note "Fuite d'eau - Ne pas louer" pour alerter la maintenance le lendemain.

MODULE 6 : Gestion des Litiges de Facturation (Check-out Matinal)

6.1. Le conflit d'Early Check-out

Les litiges de facturation surviennent souvent entre 5h00 et 7h00 du matin, lorsque le client est pressé d'attraper un vol ou un train.

Exemple : Le client conteste un dîner de 1500 MAD facturé sur sa chambre, affirmant qu'il a dîné à l'extérieur.

6.2. La posture de résolution

- **Rechercher la preuve :** L'auditeur sort le ticket physique du restaurant archivé la veille et vérifie la signature. Si la signature ne correspond manifestement pas au client (ou s'il n'y a pas de ticket signé), le doute profite au client.
- **Ne pas bloquer le client :** Si le litige ne peut être résolu à l'instant T car le restaurant est fermé, **ne bloquez pas le départ du client.**
- **L'ajustement temporaire :** Faites un "Rebate" (Ajustement) de 1500 MAD pour annuler la charge, soldez le reste de la facture, et laissez partir le client avec le sourire.
- **Le suivi financier :** Placez la facture annulée dans un dossier "Litige F&B". L'équipe de jour investiguera. Si le client a menti, l'hôtel a son autorisation bancaire (PLBS) et pourra toujours prélever la somme a posteriori (Late Charge).

MODULE 7 : Faire face à la Surréservation (Le "Walk" Nocturne)

7.1. Le cauchemar du Night Auditor : L'Overbooking

Il est minuit. Il vous reste une arrivée, mais l'hôtel est informatiquement et physiquement complet (Occupation à 100%). C'est le phénomène de l'overbooking.

7.2. La procédure de délogement externe (Walk)

Lorsqu'un hôtel ne peut honorer une réservation garantie, il doit "Walker" le client (le déloger dans un autre établissement). C'est une obligation légale et commerciale.

PROCÉDURE DU "WALK" :

1. **Anticiper** : Ne pas attendre que le client soit devant vous. Appeler les hôtels confrères de même catégorie ou catégorie supérieure pour réserver et payer une chambre.
2. **Accueillir la nouvelle** : Quand le client arrive, l'isoler, lui offrir un verre, et présenter la situation avec honnêteté et professionnalisme. *"Je suis navré, suite à un problème technique sur nos chambres, nous ne pouvons pas vous héberger ce soir."*
3. **Prendre en charge** : Expliquer que l'hôtel prend en charge la nuitée dans l'Hôtel X (de catégorie équivalente ou supérieure), le transfert en taxi aller-retour, et un appel téléphonique.
4. **Suivi** : Demander au client s'il souhaite revenir le lendemain. Rédiger un rapport complet à la Direction.

MODULE 8 : Situations Comportementales

Délicates (Ivresse, Agressivité)

8.1. Client en état d'ébriété

Un client ivre perd le sens des convenances. Il peut crier dans les couloirs, harceler le personnel ou s'endormir dans le lobby.

- Ne jamais confronter violemment un client ivre, son comportement est imprévisible.
- L'isoler discrètement du hall pour ne pas choquer les autres clients.
- L'accompagner avec bienveillance jusqu'à sa chambre. S'il ne trouve pas sa clé, lui ouvrir la porte pour s'assurer qu'il soit en sécurité.

8.2. Prostitution et visites non autorisées

La réception de nuit doit filtrer les accès. Si un client souhaite faire monter une personne non enregistrée dans sa chambre, la règle hôtelière (et souvent la législation locale) impose que cette personne présente une pièce d'identité à la réception pour des raisons de sécurité.

Le Night Auditor doit faire preuve de fermeté et de tact : *"Monsieur, pour des raisons de sécurité imposées par la loi, tout visiteur rejoignant les étages après minuit doit déposer une pièce d'identité à la réception."*

MODULE 9 : Urgences Médicales et Interventions de Secours

9.1. L'appel à l'aide

La santé des clients est la priorité absolue. Si un client appelle car il fait un malaise cardiaque, ou si un accident survient dans la salle de bain :

- **Alerter** : Appeler immédiatement les numéros d'urgence (SAMU, Pompiers). Fournir l'adresse exacte, l'étage et le numéro de chambre.
- **Accueillir les secours** : Bloquer l'ascenseur au rez-de-chaussée et préparer l'accueil des pompiers pour les guider sans perdre de temps.
- **Assistance** : Ne pas jouer au médecin. Ne donner aucun médicament (risque d'allergie ou de mauvaise posologie). Apporter les gestes de premiers secours si le Night Auditor est formé (PLS, massage cardiaque).

9.2. Gestion du Décès en chambre

Situation rarissime mais dramatique. Si une personne est retrouvée sans vie :

1. Ne toucher à rien dans la chambre (préserver la scène).
2. Fermer la chambre, condamner l'accès.
3. Appeler la police et les secours médicaux.
4. Réveiller le Directeur Général de l'hôtel (Astreinte). Ne donner aucune information aux autres clients ni à la presse.

MODULE 10 : Traçabilité, Dédommagements et Reporting

10.1. Offrir des compensations la nuit

Le Night Auditor a un "budget" d'autorisation tacite (Empowerment) pour résoudre les plaintes :

- Offrir le petit-déjeuner du lendemain.
- Offrir le parking ou annuler la note de minibar.
- En dernier recours, offrir la nuitée (cas grave de panne majeure sans possibilité de relogement).

10.2. Rédiger le rapport d'incident

Chaque plainte ou situation délicate doit générer un **Rapport d'Incident** dans le Logbook. Ce rapport permet au Directeur et au Chef de Réception d'assurer un suivi (ex: appeler le client le lendemain matin pour s'excuser de nouveau et vérifier que la nouvelle chambre convient).

STRUCTURE DU RAPPORT D'INCIDENT :

1. Les faits (Heure, Numéro de chambre, Nature du problème).
2. L'action entreprise la nuit (Relogement, Annulation de facture).
3. L'action requise pour le matin (Intervention technicien, Suivi commercial par la direction).

MODULE 11 : Cas Pratiques de Mise en Situation à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La fuite d'eau à 3h du matin

Contexte (Hôtel FAHO) : Le client de la chambre 214 appelle, paniqué. Le plafond de sa salle de bain fuit abondamment. La chambre du dessus (314) est occupée.

Gestion par l'Auditeur :

1. Vous montez immédiatement avec des serviettes éponges et le passe-partout.
2. Vous constatez l'inondation en 214. Vous relogez immédiatement ce client en 218 et l'aidez avec ses valises.
3. Vous montez à la 314. Vous frappez longuement, aucune réponse. Vous ouvrez la porte : le client s'est endormi en laissant couler le bain.
4. Vous réveillez le client de la 314 avec tact, fermez l'eau, et épongez les dégâts immédiats pour sécuriser la zone (risque électrique).
5. Vous bloquez la 214 en "Out of Order" sur le PMS et laissez une Trace pour l'équipe technique et l'équipe de nettoyage.

Cas N°2 : Le client agressif et refus de paiement

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client effectue son early check-out à 5h00. Il est très agressif, insulte la qualité de la literie de l'Hôtel FAHO et refuse catégoriquement de payer sa facture de 2 000 MAD.

Gestion par l'Auditeur :

1. Rester calme, appliquer la méthode L.E.A.R.N.
2. Écouter ses doléances sans l'interrompre. Présenter des excuses pour la qualité de son sommeil.

3. Lui expliquer fermement mais poliment que la facture du séjour doit être acquittée car la prestation a été consommée.
4. Face à son refus total, ne pas bloquer les portes ni le retenir de force (Séquestration).
5. L'informer que sans règlement, la carte bancaire fournie en garantie (PLBS) lors de l'arrivée sera débitée.
6. S'il part en claquant la porte : débiter la PLBS, éditer la facture, la clôturer et rédiger un rapport pour le Directeur Général.

Cas N°3 : Le Walk Nocturne d'un client fidèle

Contexte (Hôtel FAHO) : Il est 1h30. L'hôtel est en surréservation à cause d'une chambre rendue "Hors service" suite à un bris de vitre l'après-midi. M. Bennani, client régulier (Corporate), arrive. Vous n'avez pas de chambre.

Gestion par l'Auditeur :

1. Vous aviez anticipé (c'est le travail du bon Night Auditor) : une chambre a déjà été réservée et payée par l'Hôtel FAHO au Palace 5 étoiles voisin.
2. À son arrivée, vous l'accueillez personnellement. *"Monsieur Bennani, je suis profondément désolé. Nous avons eu un grave problème technique dans notre dernière chambre. Mais nous avons organisé votre séjour au Palace voisin, tous les frais sont à notre charge, ainsi que le taxi qui vous attend."*
3. Vous l'accompagnez au taxi.
4. Vous assurez le suivi le lendemain avec le commercial en charge du compte de son entreprise pour s'excuser officiellement.

trainingcenterin

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme d'Audit Hôtelier

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