

LISTE NON EXHAUSTIVE DE RESULTATS ATTENDUS

LORS D'UNE RESERVATION

- Écouter la demande de réservation du client.
- Vérifier les disponibilités selon les attentes du client et lui faire une proposition.
- Enregistrer la nouvelle réservation sur le logiciel.
- Modifier la réservation et rassurer le client.
- Exiger une confirmation écrite.
- Proposer l'envoi d'une facture pro forma.
- Proposer et vendre les services de l'hôtel (restaurant, room service...).
- Annuler la réservation.

LORS D'UNE ARRIVEE

- Vérifier la réservation du client.
- Contrôler ou exiger une garantie de paiement.
- Effectuer le check-in.
- Présenter et proposer les services de l'hôtel.
- Orienter le client vers sa chambre et lui donner sa clé.
- Faire remplir la fiche de police.

LORS D'UN DEPART

- Rechercher la facture au nom du client.
- Vérifier et reformuler les prestations consommées.
- S'enquérir de la satisfaction du client.
- Demander le mode de règlement.
- S'excuser de l'erreur, effectuer un contrôle et une correction informatique.
- Annoncer le taux et effectuer la conversion.
- Compléter un bordereau de change.
- Encaisser la note...
- Imprimer la facture soldée.
- Effectuer le check-out dans le logiciel.

EN SITUATION SIMULTANEE

- S'excuser auprès du premier client.
- Le faire patienter.
- S'excuser auprès du premier client pour l'attente occasionnée.

DIVERS ET/OU UTILISABLE DANS TOUTE SITUATION DE RESERVATION/ARRIVEE/DEPART

- Accueillir le client.
- Ecouter la demande du client :
- Expliquer la procédure de
- Remplir le document de
- Prendre en charge l'appel téléphonique.
- S'excuser pour le dérangement causé
- Rassurer le ou la client(e).
- Proposer une solution rapide et efficace.
- Prendre congé.
- Proposer de l'aide (bagages...).
- Remercier le client de son appel.
- Questionner le client afin de connaître ses besoins.
- Expliquer la composition du
- Renseigner sur les activités de