

## GUIDE DE RÉCEPTION MATIN

### 1) PRISE DE SERVICE

➤ **Réception/sanitaires communs/hall** => désinfecter les claviers des ordinateurs et du TPE, les surfaces de travail, la tablette du comptoir, les combinés téléphoniques, les poignées de porte, les interrupteurs, les boutons de commande ascenseur (y compris à l'intérieur de la cabine), les rampes d'escaliers, les digicodes, les boutons de commande du photocopieur, le rack et ses micas, les plateaux des tables basses en verre, la robinetterie etc...

#### A RENOUVELER RÉGULIÈREMENT TOUT LE LONG DU SERVICE

- Faire le point avec l'agent de sécurité : arrivées tardives ; départs matinaux : restitution des clés **dans boîte clés clients** ; restitution trousseau clés Lynx **dans boîte clés bureau prof**
- Enlever le répondeur du standard téléphonique
- Consulter le cahier des consignes
- Consulter le planning des salons et vérifier les mises en place
- Faire attention aux réveils.
- Répartir les élèves (c'est le MHRC qui organise : le laisser en responsabilité) :
  - ◆ Deux élèves en front office : standard, réveil, facturation Eole, départs client
  - ◆ Un élève en back office (réservations hôtel, réservations restaurant, travaux de bureautique, traitement des mails)
- **Contrôler** :
  - ◆ Les éditions de facturation laissées par l'équipe de la veille :
    1. facturation automatique
    2. facturations restaurant (concordance entre ce qui a été facturé sur Eole et les factures des transferts du restaurant => en profiter pour faire la vérification pour la totalité du séjour)
    3. **facturation des pdej en fonction des originaux des fiches de commande dans la boîte pdej**
  - ◆ L'édition de chiffre d'affaires laissée par l'équipe de la veille : « Ventes hôtel par services de facturation et détaillées » => concordance avec les contrôles précédents
  - ◆ L'édition des « Règlements » laissée par l'équipe de la veille => concordance avec les encaissements réalisés et le fond de caisse
  - ◆ L'édition du « Récap main courante » laissée par l'équipe de la veille => écart à 0
- **Enregistrer/facturer** :
  - ◆ **Faire arriver les arrivées tardives et les facturer sur Eole : chambre + éventuel pdej => récupérer fiche de commande pdej remplie par le client et laissée sur le comptoir, la photocopier et l'ajouter à celles destinées au service pdej, mettre l'original dans boîte pdej.**  
De plus vérifier si les arrivées tardives en départ ce matin sont bien notées sur feuille de travail des femmes de chambre et sur la fiche récapitulative des petits déjeuners  
En cas de doute, vérifier les clés de chambre (clé dans sa case = no show)
  - ◆ **Facturer les transferts restaurant sur Eole qui sont sur le pique et donc qui n'ont pas été facturés par l'équipe de la veille.** Classer les factures restaurant dans le bac. *Attention* : pour les clients en soirée étape, facturer uniquement les suppléments !
- **Contrôler et si besoin compléter la feuille de travail des femmes de chambre** préparée par l'équipe du soir. **ATTENTION les recouches ne sont plus faites**  
Vérifier répartition éventuelle entre ONET (société de sous traitance), la classe de CAP et les agents => feuille en 4 exemplaires surlignés de couleurs différentes (celui pour ONET => surligner QUE les lignes

des # qui les concerne, celui pour la classe => idem, celui pour les agents => idem, celui pour la réception => recap avec les différentes couleurs).

- **Contrôler et si besoin compléter la feuille récapitulative des pdej** préparée par l'équipe du soir.
- **Remettre les photocopies des fiches de commande pdej** (stockées dans le cahier des consignes) au service pdej => vérifier qu'elles soient classées par ordre d'horaire de service
- Détacher le ticket de télécopie du TPE, contrôler que son montant soit identique à celui de la feuille de caisse de la veille (attention restaurant compris) et l'agrafer (peut être fait plus tard dans la journée)
- Vérifier les départs du jour :
  - ◆ **Prendre la liste des départs Eole (imprimée par l'équipe du soir) et la comparer avec les dossiers clients présents dans le bac (relire chaque fiche de réservation pour contrôler la date de départ, la facturation sur Eole et prendre connaissance des éventuels débiteurs)**
  - ◆ **Sur le rack, vérifier la présence des micas rouges sur les chambres en départ**
- Facturer et encaisser les salons (peut être fait au cours de la matinée) :
  - ◆ s'il s'agit d'une simple location de salon sans restauration, créer un compte facturable et enregistrer les diverses prestations consommées (code 590 = pause ; codes 60, 61, 65, 67 = location salon et petit salon jour ou ½ jour).
  - ◆ s'il s'agit d'une journée d'étude, créer un compte facturable, enregistrer les diverses prestations consommées (code 590 = pause ; codes 69 et 70 = location salon journée étude ou ½ journée étude **attention ces prestations sont exprimées par personne !**), compléter la feuille de transfert salon, imprimer la facture en 3 copies (une pour le restaurant, une pour notre remise de caisse, une pour archivage), la solder en **91 transfert salon**, amener la facture et la feuille de transfert à la caisse du restaurant (garder une copie de la feuille de transfert à archiver dans le classeur à la réception).
- Consulter et traiter les réponses aux SMS (mails pour l'instant) « pendant séjour » sur Qualitelis :
  - ◆ en cas d'insatisfaction pour un départ du jour, informer les élèves qui font les départs
  - ◆ pour les autres, répondre et gérer l'insatisfaction dès que possible

## 2) LES DÉPARTS CLIENTS

### **L'ENSEMBLE DES TACHES D'UN DÉPART DOIT ÊTRE TOTALEMENT EFFECTUÉ PAR UN SEUL RÉCEPTIONNISTE**

- 1/ Saluer le client, l'appeler par son nom si possible
- 2/ Lui demander son N° de chambre
- 3/ Sortir du bac le dossier client : fiche de réservation ET les éventuelles factures de restaurant
- 4/ Contrôler la facturation
- 5/ Annoncer le détail de la facture à l'oral, si besoin éditer le relevé => **bien s'assurer de l'accord du client sur le détail de la facture avant d'aller plus loin sur Eole**
- 6/ Faire les correctifs éventuels, dans ce cas créer un folio poubelle avec les annulations
- 7/ **Proposer d'envoyer la facture par email** ou sinon imprimer la facture et la remettre au client + imprimer un exemplaire pour l'intendance
- 8/ Procéder à l'encaissement en fonction du mode de règlement (cf. ci-dessous) **en privilégiant les paiements par carte**
- 9/ Lui demander s'il a passé un agréable séjour
- 10/ **S'assurer que le client a bien déposé sa clé dans la boîte clés clients**, prendre congé

### **UNE FOIS LE CLIENT PARTI :**

- 11/ Sur Eole, procéder à la saisie du mode de règlement

12/ Trier en 3 tas :

1<sup>er</sup> tas : la fiche de réservation

2<sup>ème</sup> tas : la facture avec le ticket de CB agrafé ou le chèque attaché avec un trombone ou encore écrit « espèces »

3<sup>ème</sup> tas : l'éventuel relevé + l'éventuel transfert restaurant

13/ Pointer sur la liste Eole des départs

Remarque : si le départ n'était pas prévu : prévenir les étages et mettre 1 mica rouge sur le rack

**ATTENTION : sur Eole NE PAS "faire partir" le client**

### **Rappel : vérifications pour chaque mode de règlement accepté à l'hôtel de Guyenne**

#### **Espèces :**

- ◆ Contrôler la somme donnée par le client et rendre la monnaie avant de ranger les billets dans le tiroir

#### **Chèques :**

- ◆ Vérifier le montant = facture
- ◆ Demander une pièce d'identité. Noter le n°, la date et le lieu d'émission du document au dos du chèque
- ◆ Vérifier l'identité et la signature du client avec la pièce d'identité
- ◆ Rajouter l'ordre (Régisseur des recettes Lycée de Gascogne) à l'aide du tampon encreur et accrocher le chèque (avec un trombone !) au double de la facture.

#### **Cartes à puce : désinfecter le clavier du TPE avant chaque utilisation**

- ◆ Utiliser le TPE (appuyer sur la touche verte s'il est en veille)
- ◆ Taper le montant avec deux zéros (pour les centimes) et valider (touche verte)
- ◆ Insérer la carte à puce dans la fente située en bas
- ◆ Présenter l'appareil au client pour qu'il tape son code puis valider (touche verte)
- ◆ Un premier ticket sort, le remettre au client avec sa carte
- ◆ Un 2ème ticket sort, il est pour la réception => l'agrafer au double de la facture

#### **Cartes sans puce : désinfecter le clavier du TPE avant chaque utilisation**

- ◆ Utiliser le même terminal (le TPE reconnaît lui même de quelle carte il s'agit)
- ◆ Taper le montant avec deux zéros (pour les centimes) et valider (touche verte)
- ◆ Passer la carte dans la fente située sur le côté droit de l'appareil, du haut vers le bas, piste magnétique vers l'intérieur
- ◆ Un premier ticket sort, c'est l'exemplaire pour le client
- ◆ Un 2ème ticket sort, c'est notre exemplaire, lui **FAIRE SIGNER**
- ◆ Comparer la signature avec celle de la carte et rendre au client la carte + le 1<sup>er</sup> exemplaire du ticket

**Débiteurs** : cf procédure

### **3) COMMANDE VIENNOISERIES**

**ATTENTION : avant midi il faut passer la commande pour le lendemain à la boulangerie BOUNIORD**

- renseigner le nombre de clients hébergés ce soir à l'hôtel dans le fichier Excel qui calcule la viennoiserie et le pain nécessaire
- vérifier la location des salons du lendemain pour les pauses => renseigner le nombre de participants aux salons réservés dans le fichier Excel qui calcule la viennoiserie nécessaire
- rédiger un mail + joindre le fichier Excel et le faire vérifier par le professeur de réception avant de l'envoyer => imprimer et mettre dans le classeur

#### **4) MISE EN PLACE DES ARRIVÉES**

➤ Désinfecter les clés des chambres de la boîte clés clients et les ranger dans les casiers des clés

➤ Si cela n'a pas été fait par l'équipe du soir, classer les fiches de réservation des clients en arrivée dans la chemise "clients attendus", accrocher devant cette chemise la liste des arrivées imprimée (par ordre alphabétique) sur Eole ainsi que la liste des arrivées Booking (depuis l'extranet Booking) et la liste des arrivées sur Reservit Manager, les pointer

➤ Vérifier chaque dossier de réservation (correspondance entre résa manuscrite, résa Eole, mail...) => ATTENTION à la segmentation, à la facturation automatique, aux soirées étapes (vérifier sur Eole Restau)

➤ Vérifier avec Qualitelis que les demandes « pré séjour » des clients en arrivée du jour soient bien respectées

➤ Si client débiteur, s'assurer que le nom respecte bien l'usage de notre « code » (ex : DUBOIS / SIEMENS \*\* ; c'est à dire Mr Dubois est pris en charge chambre et pdej par Siemens), vérifier la présence d'un fax/mail de prise en charge ainsi que le N° SIRET du débiteur

#### **5) TRAVAUX DE CLOTURE**

**ATTENTION VERIFIER QUE LES ORDINATEURS (sauf PC résa restaurants) SOIENT SUR LE BUREAU WINDOWS**

**ATTENTION, LA RÉSERVATION EN LIGNE (POSTE FRONT) DOIT ÊTRE DÉSACTIVÉE ET FERMÉE**

➤ **Sur Eole, depuis l'onglet "Résultats", imprimer les éditions suivantes :**

- ◆ « Détail des ventes hôtel » du jour (au jour j) avec comme options "par service de facturation" et "détaillées"
- ◆ « Détail des règlements » par mode de règlement avec comme option "détail des transferts débiteurs" et « détail des factures »
- ◆ « Suivi clients » avec toutes les options par défaut : clients présents + non présents + débiteurs  
*Attention, 2 éditions différentes*
- ◆ « Récapitulatif de la main courante » => faire un aperçu écran et vérifier que l'écart = 0

➤ **Effectuer les contrôles suivants pour le jour j :**

##### **- Chiffre d'affaires chambres**

- ◆ avec la (ou les) facturation(s) automatique(s)  
~ *Le total général et le nombre de chambres doivent être identiques.*

##### **- Chiffre d'affaires petits déjeuners**

- ◆ avec la fiche récapitulative PDJ => totaliser
- ◆ vérifier avec Eole  
~ *Le total général et le nombre de petits déjeuners doivent être identiques.*

##### **- Chiffre d'affaires restaurant**

- ◆ avec la feuille de "Transferts hôtel" donnée par le restaurant
- ◆ vérifier avec Eole  
~ *Le total général doit être identique.*

##### **- Chiffres d'affaires salons**

- ◆ avec la feuille de "Transferts salon"
- ◆ vérifier avec Eole  
~ *Le total général doit être identique.*

- **Les encaissements :**

- ◆ Ranger les factures selon l'ordre dans lequel elles apparaissent sur le Détail des règlements Eole
- ◆ Vérifier les totaux pour les chèques et CB (imprimer 1 ticket de consultation sur le TPE et l'agrafer au Détail des règlements Eole)
- ◆ Vérifier le total des espèces : sortir les espèces du jour du tiroir-caisse et les mettre dans une pochette bleue Secur (coffre), puis compter la caisse. **IL NE DOIT RESTER QUE le fond de caisse soit 150 €.**

- **Le "Suivi clients" :**

Il faut que :

- ◆ les clients présents soient uniquement les clients en recouche avec un solde (positif ou négatif)
- ◆ le total "clients non présents" de Eole = éventuel montant des arrhes
- ◆ le total "débiteurs" de Eole = total débiteurs MC = fichier excel débiteurs

➤ **Lancer la sauvegarde :**

Remarque : bien vérifier que le poste front et les postes back soient toujours sur le bureau Windows (sauf poste résa restaurants)

- ◆ insérer la clé USB correspondant au jour (pair/impair) sur le poste front
- ◆ sur le poste front, cliquer sur l'icône « Eole sauve »
- ◆ cliquer sur démarrer

➤ **Effectuer la clôture de journée :**

- ◆ Sur Eole, depuis l'onglet "Résultats", cliquer sur "Clôture de fin de journée", puis sur "Démarrer".
- ◆ Les éditions paramétrées vont s'imprimer.
- ◆ Attendre la fin des impressions et répondre à nouveau "Démarrer".
- ◆ Terminer par "Fermer" => le changement de date s'est opéré

**ATTENTION sur Eole il reste à "faire partir" les clients**  
Depuis l'onglet « Arrivées/départs »  
Mettre les départs à l'écran  
Clic droit sur chaque ligne=> Faire partir

➤ **Rédiger la feuille de situation manuscrite :**

- ◆ Remplir toujours la feuille de situation en commençant par les ventes du jour :
  - ✓ hébergement : d'après la Facturation automatique
  - ✓ pdej/étage : d'après la fiche récapitulative PDJ
  - ✓ salons et divers : d'après le récapitulatif des transferts restaurant, les transferts salons,...
- ◆ Faire le total (pour le jour) et comparer avec les ventes du jour sur la clôture Eole
- ◆ Se munir de la feuille de situation de la veille.
- ◆ Faire les cumuls pour le mois (en quantité et en valeur).
- ◆ Faire toujours un contrôle HORIZONTAL et VERTICAL.
- ◆ Comparer les cumuls mensuels avec la clôture Eole
- ◆ Calculer le taux d'occupation, l'indice de fréquentation, le prix moyen etc....

➤ **Remplir le chiffre d'affaires du jour sur le tableur**

➤ **Amener la caisse à l'intendance :**

- ◆ le Détail des règlements Eole par mode de règlements
- ◆ 1 exemplaire de chaque facture client (pas le relevé) dans l'ordre dans lequel elles apparaissent

- sur le Détail des règlements Eole avec chèque tromboné, ticket CB agrafé
- ◆ si espèces => dans enveloppe bleue Secur
  - ◆ en cas d'offert => agraffer la justification d'offert à la facture concernée

➤ **Classer les documents :**

Ranger les différents documents dans les classeurs :

- ✓ classeur "RAZ" (clôture de fin de journée)
- ✓ classeur "Factures"
- ✓ classeur "Petits Déjeuners"
- ✓ classeur "Transferts Restaurant"
- ✓ classeur "Transferts Salon"
- ✓ classeur "Feuille de caisse"
- ✓ classeur "Feuille de situation"
- ✓ classeur (par ordre alphabétique) pour les factures soldées en Débiteurs (photocopie de la lettre d'accompagnement + photocopie de la facture signée ou relevé + fiche de réservation + éventuel courrier ou fax ou mail de prise en charge)
- ✓ chemise « Fiche étranger » dans bannette armoire réception
- ✓ plusieurs classeurs par ordre alphabétique pour les fiches de réservation des clients partis

**6) FAIRE LE POINT SUR LE NETTOYAGE DES # => enlever micas rouges sur le rack**

- au départ des classes de CAP
  - ◆ récupérer feuille de travail ET archiver dans classeur « Feuilles de travail femme de chambre »
  - ◆ récupérer le gastro de mugs sales et les laver, les stocker dans placard « plateaux courtoisie »
- au départ d'ONET :
  - ◆ récupérer feuille de travail ET archiver dans classeur ONET
  - ◆ remplir le contrôle de facturation ONET (fichier Excell) et enregistrer
  - ◆ récupérer le gastro de mugs sales et les laver, les stocker dans placard « plateaux courtoisie »
- descendre le linge sale à la lingerie du sous-sol et le sac poubelle de ONET au local poubelle + remonter le linge propre à l'office du 1<sup>er</sup> (en fonction du temps disponible ranger ou pas le linge dans les armoires)

➤ **Réception/sanitaires communs/hall** => désinfecter les claviers des ordinateurs et du TPE, les surfaces de travail, la tablette du comptoir, les combinés téléphoniques, les poignées de porte, les interrupteurs, les boutons de commande ascenseur (y compris à l'intérieur de la cabine), les rampes d'escalier, les digicodes, les boutons de commande du photocopieur, le rack et ses micas, les plateaux des tables basses en verre, la robinetterie etc...