

16 Les groupes à l'hôtel

Réservation de chambres pour la clientèle de groupe

Dans les hôtels de grande capacité, la réservation des groupes est souvent rattachée à la fonction commerciale, car dans 90 % des cas la commande émane d'un intermédiaire (Voyagiste et agents de voyages). Pour chaque intermédiaire un contrat spécifique est négocié, les tarifs sont souvent différents d'un intermédiaire à l'autre et le montant des commissions peut varier du simple au double.

L'attaché commercial "chargé des groupes" au sein de l'établissement occupe un poste important car ce secteur d'activité génère souvent 60 % du chiffre d'affaires hébergement en période creuse. Ce poste est généralement occupé par un chef de brigade qui a les capacités commerciales requises et un bon sens de l'organisation. Dès qu'il s'agit de clientèle d'affaires (séminaire, location de salle ...), c'est le responsable du secteur banquets et conférences qui va négocier le prix de la chambre en fonction du chiffre d'affaires que représente la partie restauration. Le responsable des banquets s'informe des disponibilités de l'hôtel et ajustera le prix en fonction de la situation du planning d'occupation.

Procédure de réservation

Le déroulement de la procédure pour la réservation d'un groupe de clients suit le même processus que pour le client individuel : Évaluer les disponibilités > Prendre la commande > Enregistrer la commande > Classer le dossier du client > Mettre à jour ponctuellement les informations contenues dans ce dossier.

Cependant une réservation de clients en groupe comporte certaines spécificités qui entraînent l'élaboration d'une fiche de réservation plus complète afin d'enregistrer les réponses aux questions suivantes :

- Quel est l'organisme intermédiaire : agents de voyages, société, comité d'entreprise, autocaristes, tour-operator?
- Quelles sont les prestations à facturer à l'organisme qui règle la note ?
- Les extra sont-ils facturés directement à chaque client ?
- Le prix établi est-il par personne ou par chambre ?
- Y a-t-il des gratuités de prévues pour le chauffeur, les accompagnateurs ?
- Les prestations commandées sont-elles commissionnées ?
- La demande de réservation fait-elle partie d'un contrat de contingent ? (allotement)
- De quel type d'arrangement bénéficie le client ? chambre et petit déjeuner, 1/2 pension, pension complète, forfait résidentiel ? (Établir une fiche de liaison pour les services de restauration)
- Quels sont les noms des clients qui occuperont les chambres ? (Établir la rooming list)

Le contingent ou allotement

C'est un accord passé entre un prestataire de service (agence, tour-operator) et l'hôtelier qui met à sa disposition un quota de chambres que celui-ci pourra vendre à sa clientèle pendant une période définie.

La période est assujettie d'une date de rétrocession : c'est l'échéance à laquelle le prestataire remet à la disposition de l'hôtelier les chambres qu'il n'a pas vendues dans ses réseaux de distribution.

L'arrivée du groupe

La clientèle de groupe attend la même qualité d'accueil que la clientèle individuelle. Une bonne organisation est nécessaire pour réussir l'accueil d'un groupe de voyageurs.

Opérations préliminaires

Le dossier "client groupe" élaboré par le service des réservations est contrôlé le matin par le service réception afin de recenser le nombre de chambres nécessaires, d'établir la liste des numéros de chambres à affecter en accord avec la gouvernante générale, de vérifier la liste des voyageurs (rooming-list), de faire éventuellement un pré-enregistrement. Il s'agit de préparer une enveloppe au nom de chaque membre du groupe avec à l'intérieur : la clé de la chambre, une carte de bienvenue ou un dépliant de l'hôtel, les bons d'échange pour les repas et autres prestations indues dans le forfait.

L'accueil du groupe

Un hôtel ayant une activité groupe importante aura intérêt à prévoir un desk spécialisé pour l'accueil des groupes. L'accueil des voyageurs doit s'effectuer de préférence dans un salon particulier de façon à ce qu'ils puissent se reposer, sans perturber la clientèle individuelle, pendant que la prise de contact s'effectue entre le responsable du groupe (Tour leader) et le service réception de l'hôtel.

La liste des voyageurs (rooming-list) est contrôlée avec le responsable du groupe et mise à jour si nécessaire.

Le plus rapidement possible, réceptionniste et responsable du groupe procèdent à la distribution des chambres. Il n'y a pas d'enregistrement individuel pour un groupe, les formalités étant faites par le responsable du groupe. Le responsable du groupe explique clairement à l'ensemble du groupe comment accéder aux chambres et profite de l'attention des clients pour donner les consignes concernant l'acheminement des bagages, les repas, les excursions, l'heure de départ etc..

Les bagages

Si la distribution des bagages est prise en charge par le personnel de l'hôtel, ceux-ci sont stockés rapidement dans la bagagerie près de l'entrée de l'hôtel. Aussitôt les chambres attribuées aux clients, les numéros des chambres sont inscrits sur chaque bagage. (cela implique que chaque bagage soit clairement identifié par une étiquette). Les bagages seront acheminés par un monte-charge, puis distribués dans les chambres.

La mise à jour des documents

- La liste nominative des clients (rooming-list)
- Planning d'occupation journalière
- Planning des réservations
- Facture globale au nom du groupe
- Ouverture des factures d'extra pour chaque membre du groupe.