

17 Les cas particuliers en réception

Le client prétend avoir une réservation

Un client peut se présenter à l'accueil en prétendant avoir effectué une réservation ; il n'y a pas de justificatif et il ne subsiste aucune trace sur la liste des arrivées du jour. Dans le cas où l'hôtel a des chambres disponibles, procéder à l'affectation d'une chambre selon les souhaits du client. Dans le cas où l'hôtel est complet, avertir le client du problème, faire des recherches après avoir demandé au client des détails sur la réservation qu'il a effectuée.

Causes possibles :

- Le nom peut s'orthographier différemment
- le dossier peut être dans les "no-shows" de la veille
- la réservation est classée à une date différente, etc...

Si les recherches donnent raison au client, il appartient au service de réception de trouver une solution de logement dans l'hôtel ou dans un établissement à proximité. Quel que soit le résultat des recherches qui devront être brèves il appartient au service réception de tout mettre en oeuvre pour aider le client à trouver une chambre. Une attitude positive de "service" est la voie de la réussite pour l'établissement.

Le client sans bagage

La tradition hôtelière veut qu'un règlement comptant soit exigé dans ce cas précis.

Les "day use"

On appelle "day use" les chambres qui ne sont occupées que pour une partie de la journée et qui peuvent être relouées pour la nuit. Par exemple aux équipages de compagnies aériennes, aux entreprises qui utilisent la chambre comme bureau de recrutement...

Les arrivées matinales

En prévision d'une arrivée tôt le matin, certains clients préfèrent louer leur chambre depuis la veille (pré-enregistrement). Le client ayant acquitté le prix de sa chambre, l'hôtelier ne peut pas disposer de celle-ci.

Le client d'agence

A son arrivée, le client présente un titre de réservation qui s'appelle selon le cas bon d'agence ou bon d'hébergement (Voucher). L'hôtelier possède un exemplaire de ce bon qui a été envoyé par l'agence pour effectuer la réservation. Les informations qui figurent sur ce bon doivent être

conformes à l'exemplaire ayant permis la réservation (type de chambre, dates d'arrivée et de départ, tarifs, prise en charge, prestations particulières).

Le changement de date

Le client demande pour avancer sa date de départ : il suffit de mettre à jour rapidement les plannings de réservation afin de libérer la période en question qui pourra faire l'objet d'une nouvelle réservation.

Le client demande pour prolonger son séjour : si l'hôtel a des disponibilités à cette période il suffit de modifier les dates sur les plannings. Cependant la prolongation de séjour peut entraîner un changement de chambre pour le client. Dans ce cas, on propose au client un délogement en lui assurant le transfert de ses bagages.

Client V.I.P. (Very Important Person)

Un client est considéré comme V.I.P. lorsque sa position sociale représente un honneur ou un intérêt économique pour l'hôtel. C'est le cas d'une personnalité politique, d'un artiste renommé, d'un chef d'entreprise, d'un directeur d'agence de voyages etc..

Cet accueil consiste à préparer sa chambre avec des attentions particulières. Par exemple: composition florale, corbeille de fruits, bouteille de champagne, etc...

La nature des produits dépend de la catégorie du personnage V.I.P. En effet, il est possible d'établir une hiérarchie dans l'importance des personnes accueillies.

Par exemple :

V.I.P. N° 1 client régulier / long séjour

V.I.P. N° 2 jeunes mariés / gagnants à un concours

V.I.P. N° 3 directeur d'agence / directeur de société...

Pour un client V.I.P. l'accueil doit être personnalisé, c'est généralement le directeur de l'hôtel ou son adjoint qui reçoit le client pour lui souhaiter la bienvenue et l'accompagner jusqu'à sa chambre. Les chambres V.I.P. sont bloquées en priorité le matin lors de la mise en place en réception.

La préparation de la chambre est particulièrement soignée avec l'installation des attentions particulières prévues selon le cas. Pour effectuer la réservation. Les informations qui figurent sur ce bon doivent être conformes à l'exemplaire ayant permis la réservation (type de chambre, dates d'arrivée et de départ, tarifs, prise en charge, prestations particulières).