

21 Le départ et les encaissements

Procédure technique de départ

- Accueil du client : attitudes et comportement suivant les normes de l'hôtel
- Vérification du dossier : conditions de séjour, infos de dernière minute, bon d'agence, prise en charge etc.
- Dernières prestations consommées: téléphone, mini-bar, suppléments divers
- Édition de la facture
- Vérification par le client sur la facture papier : explications, vérifications et/ou signature...
Justificatifs de consommation
- Confirmation du montant : après déduction ou en devises ou facture corrigée. Édition de la facture extra si c'est le cas...
- Demande du mode de règlement : modes de règlement acceptés par l'hôtel
- Règlement : voir tableau des procédures d'encaissement
- Enregistrement du règlement : procédure interne à l'hôtel + transfert débiteurs si c'est le cas
- Libération de la chambre sur logiciel
- Prise de congé : bagagiste, clé, taxi etc... info satisfaction
- Classement du dossier / facture et documents de caisse : suivant l'organisation



Le départ express

Dès l'arrivée du client, il lui est demandé s'il souhaite bénéficier de la procédure de "départ express". Dans l'affirmative, le personnel de réception reproduit l'empreinte de la C.B du client sur une facturette et la lui fait signer ou pré-enregistrement sur TEP (et/ou lui remet un formulaire de "départ express", par lequel le client s'engage à accepter le débit de son compte).

Le client est également informé qu'il devra déposer, au moment de son départ, la clé de sa chambre accompagnée du dit formulaire dans une boîte "départ express" placée dans le hall. Il recevra sa note détaillée dans les 3 ou 4 jours qui suivent son départ, accompagnée de l'exemplaire client de la facturette ou du ticket de carte bancaire.

Les procédures d'encaissement

Espèces

Condition d'acceptation : aucune

Opérations à effectuer/vérifications : vérifier la concordance avec la note. Recompter sur le comptoir avec le client. Vérifier l'état des billets et le graphisme.

Documents à établir ou à éditer en fin de service : bordereau de remise d'espèces

Chèque

Condition d'acceptation : pièce d'identité

Opérations à effectuer/vérifications : vérifier le nom à l'aide de la pièce d'identité. Vérifier

montant en chiffres et en lettres. Vérifier s'il s'agit d'une banque connue et l'état du chèque.
Documents à établir ou à éditer en fin de service : bordereau de remise de chèques

Chèque de voyage

Condition d'acceptation : pièce d'identité ou passeport + Seconde signature conforme à la première

Opérations à effectuer/vérifications : faire apposer la seconde signature par le client au moment du paiement. Vérifier la correspondance avec la facture. Attention aux chèques de valeur différente !

Documents à établir ou à éditer en fin de service : si devises étrangères : Bordereau de remise de devises

Devises

Condition d'acceptation : passeport ou carte d'identité

Opérations à effectuer/vérifications : attention au change et à la monnaie! Donner l'original du bordereau de change au client. Accepter uniquement les devises en billets.

Documents à établir ou à éditer en fin de service : bordereau de remise de devises

Carte de paiement

Condition d'acceptation : vérifier la date de validité + Signature + N° ne figurant pas sur la liste d'opposition

Opérations à effectuer/vérifications :

Système électronique : TEP avec n° confidentiel du client, l'autorisation de dépassement du plafond se fait automatiquement. Donner le ticket avec la note soldée.

Documents à établir ou à éditer en fin de service : bordereau de remise de cartes de paiement

Bon d'agence

Condition d'acceptation : original donné par le client à son arrivée

Opérations à effectuer/vérifications : vérifier la nature et la valeur du bon Encaisser soit les extra, soit le montant de sa facture moins la valeur du bon. Faire signer l'original de la facture si bon plein Crédit.

Documents à établir ou à éditer en fin de service : courrier envoyé à l'agence avec la facture et l'original du bon pour régularisation.

Les chèques vacances

Les chèques-vacances voient le jour en 1982, à l'initiative de l'ANCV (Agence nationale des chèques-vacances) pour la promotion d'une aide personnalisée au départ en vacances. La formule des chèques-vacances s'inscrit dans le cadre du tourisme social et vise à favoriser le départ en vacances des Français qui habituellement ne partent pas pour des raisons financières.

Nombreux sont ceux qui peuvent bénéficier des chèques-vacances

- les salariés du secteur privé,
- les employés ou retraités de la fonction publique,
- les allocataires des CAF,
- les administrés des collectivités locales...

Les chèques-vacances sont nominatifs, mais ils peuvent être utilisés par le conjoint et les personnes à charge de son acquéreur.

Le chèque-vacances existe en coupures de 10 et 20 € et permet de payer un grand nombre de dépenses liées aux vacances et aux loisirs. Sachez que les hôtels ne sont pas tenus de rendre la monnaie. Le chèque-vacances est valable deux ans, en plus de son année d'émission.