

L'HEBERGEMENT

*un
métier
un
marché*

- extraits -



2. La fonction réservation

Les caractéristiques de la fonction

La réservation a pour fonction d'organiser et de gérer de façon optimale l'occupation de l'hôtel selon ses capacités en intégrant deux variables :

- la maîtrise des disponibilités actuelles et à venir,
- la demande (présente et potentielle).

Cette démarche a pour but de répondre instantanément à toute demande émanant des clients ou des services internes (direction et autres services).

Dans un contexte de forte progression des échanges (augmentation des volumes, durée des séjours plus courte) et de développement des moyens de communication (portable,

internet, etc.), les établissements hôteliers doivent s'adapter en facilitant l'accès à l'établissement (site Internet, Centrale de réservation) et en anticipant sur une demande très instable et fluctuante (développement de la réservation).

Le recours à la réservation permet une meilleure gestion pour l'hôtelier et constitue une garantie de sécurité pour le client.

Les tâches de la fonction réservation sont assurées quelles que soient la catégorie et la capacité de l'établissement et pourront être effectuées par :

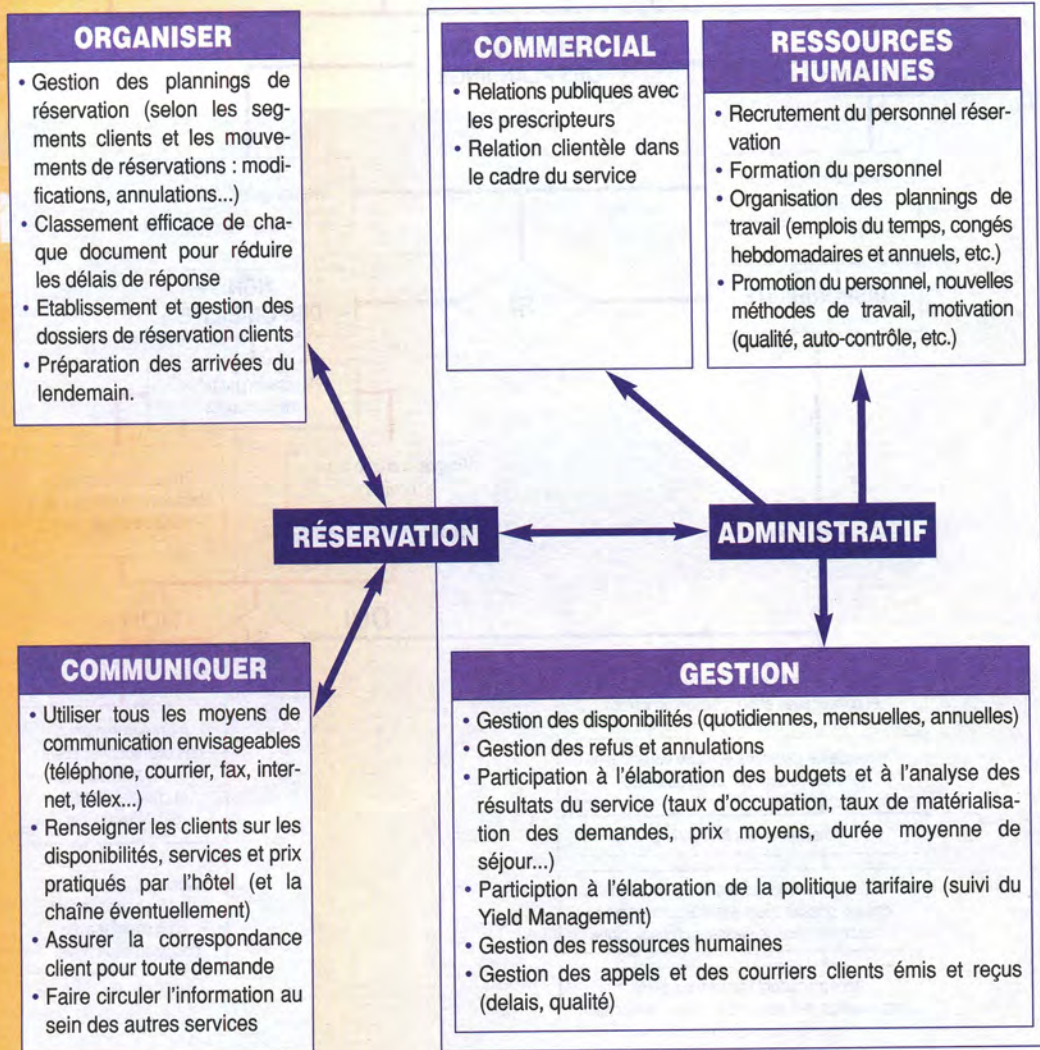
- le personnel de réception (accueil),
- du personnel spécifique rattaché au chef de département,
- un service à part entière,
- un prestataire extérieur (centrale de réservation gérant les disponibilités).

LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION

Cette fonction recouvre différents aspects primordiaux pour la survie de l'exploitation :

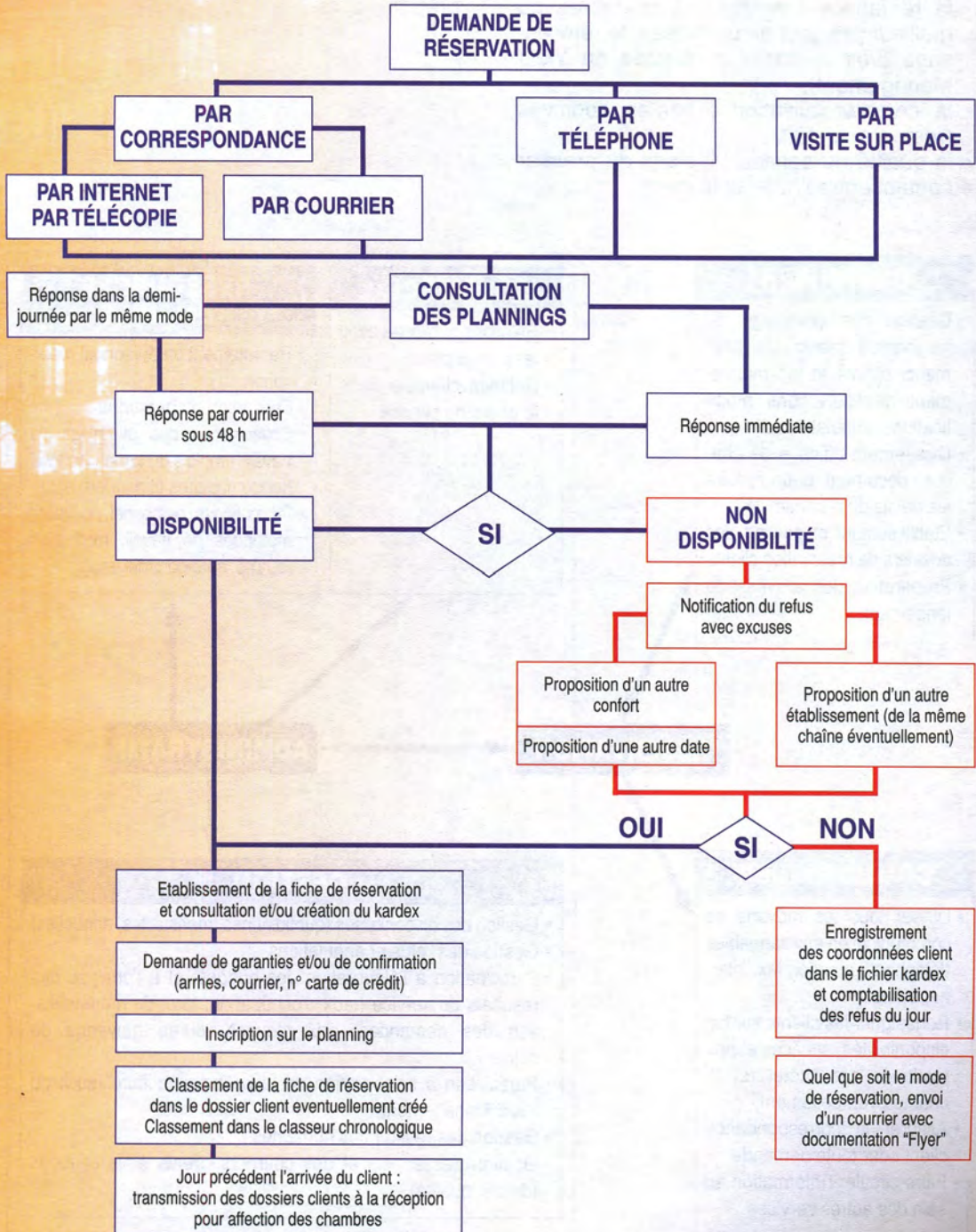
- la rentabilité : vendre les chambres au meilleur prix tout en optimisant le remplissage (voir la partie consacrée au Yield Management),
- la commercialisation : ventes additives (restaurant, etc.),
- la qualité du service : il s'agit du premier contact entre l'hôtel et le client.

Une représentation schématique des tâches est donnée ci-dessous et des fiches de procédures cerneront les cas de figure prédominants.



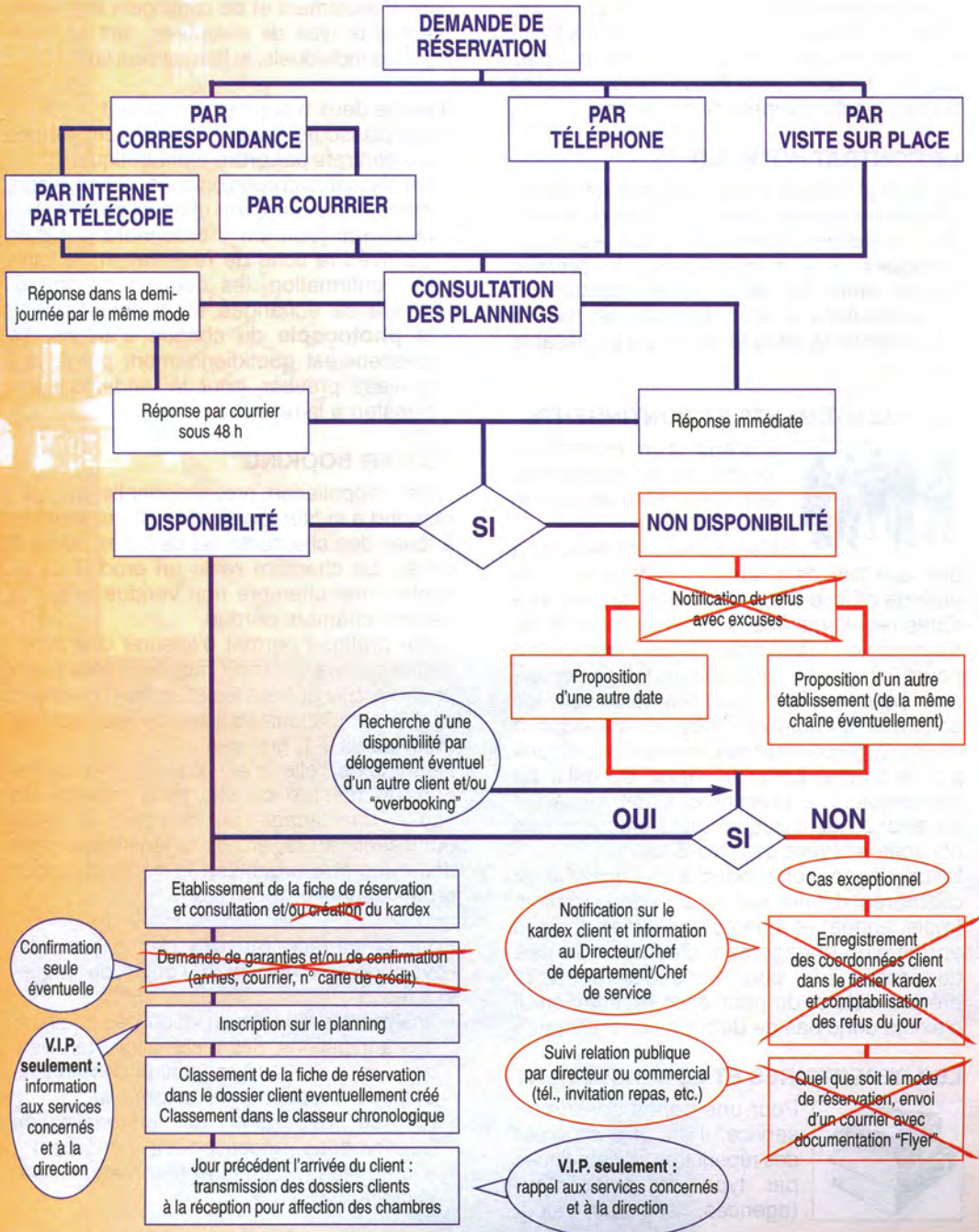
Les procédures de réservation

LA RÉSERVATION TYPE



LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION

LA RÉSERVATION D'UN CLIENT HABITUÉ OU D'UN V.I.P.



Le fonctionnement du service Réservation

La procédure exposée précédemment représente l'ossature de la fonction "réservation" sur laquelle viennent se greffer de multiples spécificités complémentaires, indispensables au bon fonctionnement de ce service.

LE CONTRAT HÔTELIER

Le contrat hôtelier est un acte suivant lequel un hôtelier convient avec un client de fournir des prestations hôtelières. Selon les textes juridiques, il y a contrat dès le premier accord entre les deux parties concernant les prestations et prix. (Rappel : en cas de disponibilité, le refus de vente est punissable par la loi.)

LES ALLOTEMENTS ET CONTINGENTS



Il s'agit d'un contrat de fournitures de prestations entre un hôtelier et un prescripteur.

L'allotement correspond à une quantité de chambres définie sur une période définie (semaine, mois, année) et à dates régulières fixées. Il existe un délai de rétrocession (semaine et/ou jour et/ou heure) auquel le prescripteur doit se conformer pour "rendre" les chambres ou les confirmer à l'hôtelier (l'hôtelier s'engage à mettre à disposition les chambres prévues par le contrat jusqu'au terme du délai de rétrocession, le prescripteur doit respecter ce délai au-delà duquel toute chambre non occupée relèvera des "No-Show").

Le contingent correspond à une quantité de chambres définie sur une période définie (mois, année) et à dates non fixées. Il s'agit en fait d'un engagement d'achat de la part du prescripteur pour bénéficier de tarifs préférentiels et de priorité de réservation. Il n'existe donc pas de délai de rétrocession.

LES REPERTOIRES ET LE CLASSEMENT



Pour une bonne gestion du service, il est utile de créer des répertoires alphabétiques par type de prescripteur (agences, sociétés, etc.).

Ceux-ci, de type kardex, rappellent les conditions particulières dont bénéficient les clients de l'intermédiaire : nom du prescripteur, conditions d'allotement et de contingent éventuels, nombre et type de chambres, tarif accordé. Pour les individuels, le kardex seul suffit.

Il existe deux types de classement :

- les classeurs dans lesquels sont rangés les contrats par ordre alphabétique,
- les classeurs chronologiques : 12 classeurs mensuels avec dans chacun des intercalaires par jour. On y ordonne par date d'arrivée la fiche de réservation, la lettre de confirmation, les doubles de correspondance échangée et, éventuellement, la **photocopie** du chèque d'arrhes. Le classeur est quotidiennement purgé des arrivées prévues pour le lendemain par transfert à la réception.

"L'OVER-BOOKING"

C'est l'appellation professionnelle qui correspond à la "sur-location" : celle-ci consiste à louer des chambres au-delà des disponibilités. La chambre reste un produit périssable : une chambre non vendue le jour J est une chambre perdue.

Cette pratique permet d'assurer une occupation optimale au prix moyen le plus élevé possible. Elle atténue les effets des "no-show" et des annulations tardives de réservations (individuels J-1, groupes J-21).

Néanmoins, elle n'est pas sans risques, dans la mesure où elle peut remettre en cause une image de marque, et reste punissable au regard de la législation ; elle doit donc être organisée et gérée de façon professionnelle.

Pour la parfaite réussite de ce procédé, l'over-booking doit faire l'objet de règles strictes :

- analyse des taux d'occupation, des no-show, des annulations, des réservations tardives, des refus, de la segmentation des années précédentes pour la même période,
- analyse des taux de matérialisation (réservations effectivement honorées) : allotements, groupes et réservations individuelles,

LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME D'EXPLOITATION

- détermination du nombre de chambres pouvant être ouvertes à la location au titre de l'over-booking,
- gestion et contrôle rigoureux par suivi plusieurs fois par jour des mouvements de réservation,
- mise en place d'une politique adaptée de "délogement" (voir ci-après).

Le responsable de réservation n'est donc pas qu'un simple exécutant mais un gestionnaire à part entière.

LE DÉLOGEMENT

On appelle délogement dans l'hôtellerie deux cas particuliers :

- Le délogement interne (changement de chambre en cours de séjour).
- Le délogement externe (changement d'établissement à l'arrivée ou durant le séjour).



Quelles sont les causes d'un délogement ?

- Over-booking ou chambre réservée indisponible (erreur de réservation).
- Incident technique rendant la chambre inutilisable.
- Prolongation de séjour d'un client.
- Chambre ne convenant pas au client.

Le délogement interne : procédure

- Prévenir le client à l'avance.
- Fixer avec le client l'heure qu'il lui convient le mieux.
- La gouvernante doit se charger du transfert des effets du client en respectant si possible l'ordre dans lequel ils étaient placés dans la chambre initiale.
- Si le client semble mécontent, lui attribuer un traitement V.I.P. adapté à la situation.
- Prévenir les autres services.
- Procéder aux modifications "administratives" : planning, facture (report des débits initiaux), inscription sur le karex.
- Compléter un bordereau de délogement.

Le délogement externe : procédure

- Réserver une chambre dans un établissement de catégorie identique ou supérieure.
- Avertir le client.

- Selon la réaction du client et/ou son statut, faire intervenir le chef de réception.
- Prendre en charge le transport vers l'hôtel de destination.
- Prendre en charge deux (voire plus) communications téléphoniques pour permettre au client de se réorganiser.
- Prendre en charge le complément de prix de la chambre en cas de coût supérieur.
- Prendre en charge un accueil V.I.P dans l'établissement de destination.
- Après le séjour du client, assurer le suivi commercial (courrier d'excuses, offre de séjour privilégiée par la suite, etc.).
- Inscription sur le Kardex.

L'accueil du client délogé par un autre hôtel

Tout client délogé par un autre hôtel doit bénéficier d'un accueil privilégié au sein de l'établissement :

- Accueil V.I.P. adapté.
- Dépliants d'information sur l'hôtel et la chaîne.
- Information des autres services.

LES PRÉVISIONS D'OCCUPATION SUR 10 JOURS



C'est le moyen d'affiner les réservations en suivant par segment les informations sur un planning de prévision d'occupation glissant sur 10 jours : il suffit chaque jour de réactualiser les 9 jours suivants et de suivre ainsi le taux d'occupation prévisionnel, l'over-booking éventuel, etc. Ces informations sont transmises régulièrement aux différents services, pour leur permettre d'établir leurs prévisions d'activité.

GARANTIES ET CONFIRMATIONS



Les garanties et confirmations sont indispensables pour la sécurisation de la réservation. Selon les segments, les moyens employés seront différents.

Individuels :

- Courrier (lettre, télécopie).
- N° de carte de crédit et date d'expiration (avec accord préalable des organismes)

bancaires pour débit sur la base de ces seuls éléments).

- Pré-paiement de la prestation.
- Versement d'arrhes et acomptes (voir ci-dessous).

Si une réservation n'est ni garantie, ni confirmée, ou seulement par une simple lettre, une heure limite d'arrivée (en général 18 heures) doit être fixée et précisée au client lors de la réservation. Au-delà de cette heure, la chambre est considérée comme disponible à la vente.

Les groupes :

En théorie, les mêmes règles de garantie s'appliquent. Dans la réalité, un simple courrier (avec rooming list et éventuellement voucher) suffit.

Les sociétés :

Pour une société connue avec laquelle les relations commerciales sont suivies, un simple fax est une pratique courante.

LES ARRHES ET ACOMPTES

Il est utile de rappeler ici la législation concernant ces deux termes.



Les arrhes. Article 1590 du Code civil : "Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes, chacun des contractants est maître de s'en départir. Celui qui les a données, en les perdant. Et celui qui les a reçues, en restituant le double."

Ainsi les arrhes représentent une faculté de se rétracter pour l'une ou l'autre partie. L'hôtelier ne pouvant honorer la réservation (over-booking, etc.) devra alors verser le double du montant perçu, le client qui ne se présente pas (no-show, annulation) perdra le montant versé.

Les acomptes. Par opposition, celles-ci représentent une partie du prix de vente garantissant l'acte commercial d'achat dans son entier. L'acheteur et le vendeur ne peuvent se dédire de leur promesse de vente/achat : en cas de no-show/annulation, l'hôtelier est en droit de réclamer la **totalité** du montant de la prestation réservée. Le

client pourra quant à lui prétendre à des dommages et intérêts en cas de défaillance de l'hôtelier.

Il convient de préciser que les sommes versées d'avance sans spécification quant à leur nature seront considérées comme des arrhes par les tribunaux.

LES NO-SHOW



Ce terme professionnel recouvre une réservation non honorée et non annulée par un client. La règle veut que l'on facture la totalité de la valeur de la chambre pour la première nuit (le montant facturé ne sera intégré au chiffre d'affaires qu'à la réception du règlement). La pratique réserve à la direction le choix de facturer ou non ce no-show. Dans le cas d'une non facturation, cette démarche sera assimilée à une démarche commerciale de relation publique.

Il est bien évident que tout hôtelier se doit de lutter contre tout no-show, en appliquant les règles de garanties vues précédemment.

Notons que le client peut, sur recours auprès de sa banque, faire annuler le débit "abusif" sur sa carte de crédit. Il reste alors à l'hôtelier à intenter une action auprès du tribunal compétent.

LES MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Rappel : La règle concernant les modifications et annulations est la suivante :

- Les individuels jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue d'arrivée.
- Les groupes jusqu'à 21 jours avant la date prévue d'arrivée.



Il est toujours préférable de demander au client de confirmer sa modification ou son annulation par courrier ou télécopie et de lui communiquer un numéro d'annulation (ce qui permet de justifier ladite annulation en cas de facturation abusive du no-show). Ce numéro est le plus souvent composé des initiales du réceptionniste suivi des 2 chiffres de l'heure d'appel et de ceux du jour d'appel.