



FICHE DE TRAVAIL

Quel est le problème...

A l'heure actuelle, chaque réservation prise au Dôme Club Hôtel pour un client individuel est systématiquement récapitulée sur une fiche de réservation (voir fichier pdf).

Cette fiche est toujours le premier document visible dans le dossier du client. Il doit reprendre toutes les informations nécessaires au traitement du dossier en temps réel.

Depuis quelques mois, il semble que de nombreuses erreurs se glissent dans les fiches papier.

Avant de mettre en cause le travail de la brigade de réception, la direction souhaite qu'une nouvelle fiche soit mise en place au plus vite.

Travail à faire :

1° Pour votre formation personnelle, récapituler les différents modes de réservation, en les classant selon les garanties qu'ils offrent à l'hôtelier.

2° Réaliser une procédure de réservation au téléphone adaptée au DCHôtel (type de chambre, tarifs, services...). Ecoutez les enregistrements des clients mystère, et analysez-les par écrit.

3° Réaliser la fiche de réservation papier que vous présenterez à votre chef de réception, en respectant ses consignes.

Important : Cette fiche pourra être rectifiée en permanence en cours d'année, elle sera utilisée pour vos simulations et pour les situations d'évaluation S1 et S2.

Consignes du chef de réception :

Chaque réceptionniste est chargé(e) de faire une proposition de nouvelle fiche de réservation «client individuel». Ce document devra, pour des raisons pratiques d'utilisation, respecter les caractéristiques suivantes : page A4 recto - document monochrome - rapide à compléter - rubriques respectant l'ordre chronologique de la procédure de réservation au téléphone (8 cas sur 10 au DCHôtel) - utilisation du modèle en pdf avec outil "machine à écrire".

Pour vous aider...
fiche de réservation à revoir.pdf
documentation.pdf
2 fichiers mp3 clients mystère

Niveau d'autonomie demandé : travail seul sur tout le sujet