

CHRONOLOGIE DES TACHES À EFFECTUER POUR UN CLIENT EN DEPART PREVU

Saluer le client, lui demander si son séjour s'est bien passé

Demander son nom et son numéro de chambre

Rechercher le dossier du client dans le trieur

Vérifier les éventuelles prises en charge (client société ou agence)

Demander au client :

S'il a bien pris son petit déjeuner

S'il a consommé des boissons dans le mini-bar

Sur le logiciel Résigo :

- Cliquer sur « Check-out »
- Sélectionner le client et cliquer sur « mettre le client en départ »
- Répondre « oui » à « voulez vous imprimer maintenant sa facture » ?
- Effectuer les éventuelles modifications sur la note du client et vérifier la répartition des prestations s'il y a deux factures (facture société + extras par exemple)

Demander au client avec quel mode de règlement il souhaite régler (si facture société + note d'extras, ne le demander que pour la facture d'extras)

Cliquer sur facture, sélectionner le bon mode de paiement et imprimer

- Demander au client de vérifier sa facture en indiquant que vous êtes à sa disposition pour tout complément d'information

Ne plus s'occuper du P.C. jusqu'au départ du client et encaisser

Souhaiter un bon retour au client

NB : S'il y a une facture société ou agence, toujours commencer par éditer celle-ci en mettant comme mode de règlement DEB. La montrer au client, la faire signer et cliquer sur « la réservation est ok » puis sélectionner la note d'extras

APRES LE DEPART DU CLIENT

Sur Résigo :

Cliquer sur « la réservation est ok »

Cliquer sur copie de facture afin de réimprimer un exemplaire pour l'hôtel

Vérifier que la chambre est en départ sur le planning

Classer les documents dans la pochette « DEPARTS DU JOUR »

Ranger le poste de travail