

HEBERGEMENT

THEME N°2

L'accueil des clients

Sujet : Un client **individuel** se présente à la réception. Procéder à l'accueil de celui-ci

Procédure à suivre

	Client avec réservation	Client sans réservation
Prise de contact	<ul style="list-style-type: none">• Saluer votre interlocuteur et se présenter,• Lui demander l'objet de sa visite.	
Prise en charge	<ul style="list-style-type: none">- Rechercher son dossier de réservation dans le classeur « client en arrivée »,- Contrôler la validité des informations (prix, prestation, durée...).	<ul style="list-style-type: none">- Rechercher les besoins du clients (durée de séjour...),- Vérifier les disponibilités,- Prendre sa réservation,- Demander des garanties.
Proposer (continuité)	<ul style="list-style-type: none">- Faire remplir la fiche Kardex,- Remplir la fiche de police,- Assurer de la vente additionnelle.	
Prise de congé	<ul style="list-style-type: none">- Remettre la clé au client,- Indiquer à celui-ci le chemin à prendre pour rejoindre sa chambre,- Ou appeler un bagagiste,- Saluer le client.	
Travail administratif	<ul style="list-style-type: none">- Enregistrer l'arrivée sur informatique,- Modifier ou créer le fichier Kardex sur PC,- Ouvrir la note du client,- Classer les documents dans la pochette du client et ranger son dossier dans la pochette client présent.	

Documents à utiliser

- Planning d'occupation journalière (POJ),
- Dossier de réservation,
- Fiche Kardex,
- Fiche de police,
- Pochette des clés

Points clés

- Pour un client V.I.P., prévenir le chef de réception ou le directeur pour que celui-ci accueille lui-même ce client. Prévenir également les autres services,
- Pour un client sans réservation / bagage, lui demander sa carte de paiement pour prendre « l'empreinte ».