

Méthodologie du check-in / de l'accueil d'un client		
Etapes	Comment ?	Pourquoi ?
PHASES PREPARATOIRE		
<ul style="list-style-type: none"> - Attribuer les chambres selon les disponibilités (ou dans certaines maisons réattribuer : confirmer ou modifier la pré-attribution. - Pré-remplir les documents accueil : Fiche d'arrivée, porte clef... Préparer le dossier client avec le kardex 	<ul style="list-style-type: none"> - En fonction du planning d'occupation, du planning des réservations, liste d'arrivée... - En rassemblant l'ensemble des documents cités ci-contre, en les classant, de manière à les tenir opérationnels lors de l'arrivée du client. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les attributions, de manière à tenir compte des changements de dernière minute : # bloquée, prolongement d'un client - Afin de les tenir opérationnels lors de l'arrivée du client
PRISE DE CONTACT		
Phrase d'accueil	Accueil et mot de bienvenue : « Bonjour Madame, bonjour Monsieur que puis-je faire pour vous ? »	Pour personnaliser le dialogue et souhaiter la bienvenue, Mettre en confiance.
PRISE EN CHARGE		
Phrase de transition /authentification	« Je suis Y, et nous allons régler les formalités d'arrivée ensemble, puis-je avoir votre nom s'il vous plait ? »	Rassurer le client et l'assurer de la prise en charge effective
Recherche du dossier (papier et informatique) et reformulation	Reformulation des données du séjour : Date, type de chambres, type de garantie, tarifs, prestations réservées...	Déceler les éventuelles erreurs survenues lors de la prise de réservation. Vérifier toutes les informations
ASSURER LA CONTINUITE		
Recensement des informations nécessaires au séjour du client (fiche d'arrivée/fiche de police)	<ul style="list-style-type: none"> - Faire remplir les documents d'accueil - Demander une garantie (N° de CC , arrhes, deposit) 	Posséder les éléments nécessaires à la justification et à la garantie du séjour du client
Proposer les services de l'hôtel : Restaurant, petit-déjeuner, mini-bar...	Réaliser les ventes additives en s'adaptant aux besoins et désirs du client.	Augmenter le CA de l'hôtel, établir une relation commerciale suivie et ciblée.
Communiquer les informations relatives à l'hôtel, à la chambre du client.	Information sur la localisation de la chambre (ascenseur, escalier), du restaurant, du bar...	Guider le client et l'aider à se repérer dans la maison
NN – 2013/2014 – MCAR		

PRISE DE CONGE		
Remise de la clef et dernières indications	Remise de la clef, dans le porte carte/clef, annonce du numéro de la chambre et indications pour s’y rendre	Réaliser une prise de congé sereine et efficace en assurant le client de notre disponibilité tout au long de son séjour.
Suivi de l’arrivée		
Enregistrement du client dans le système et classement du dossier papier dans le fichier des clients in.	- Faire le client in dans le système (saisir ou modifier les informations sur le cardex Fidélio par rapport aux informations collectées via la fiche d’information.)	- Assurer le suivi de l’arrivée sur le système, mettre à jour les informations.

Nota : Les informations relatives à l’hôtel peuvent être données en même temps que la remise des clefs.