

Delphine Daramy • Jérôme Esteban • Philippe Travaux

Devenir RÉCEPTIONNISTE 4.0



Tome 2 -
CHECK IN /
CHECK OUT

L'essentiel
pour exceller
dans l'accueil
aujourd'hui
et demain



BIENVENUE

Inclus -
RESSOURCES
ET BONUS
EXCLUSIFS
ACCESSIBLES
EN LIGNE



CONTENUS
PRATIQUES



EXPERIENCE
CLIENT



CONSEILS
D'EXPERTS



OUTILS
& TECHNOLOGIES



PERFORMANCE
& SATISFACTION



Les clés d'un accueil inoubliable

Devenir
Réceptionniste
4.0
Tome 2
Check-in/Check-out
dans l'hôtellerie

Philippe TRAVAUX • Jérôme ESTEBAN • Delphine DARAMY

Nouveau :

Faites corriger vos exercices par les
3 formateurs en les envoyant à
contact@formation-reception.fr

Et recevez directement leurs
corrections et leurs conseils
personnalisés en réponse !

Et toujours des bonus exclusifs,
Contenus pédagogiques complémentaires et
exercices interactifs

sont disponibles sur le site
<https://www.formation-reception.fr>



PREFACE

shutterstock.com - 2322990661

Dans le Tome 1, nous avons posé les fondations : comprendre le parcours client, maîtriser sa communication, adopter les bons réflexes d'accueil et construire une relation de confiance avec le voyageur. Ces compétences sont indispensables. Mais elles ne sont que le début du chemin.

Ce Tome 2 entre dans le vif du sujet opérationnel : le check-in et le check-out. Ces deux procédures semblent simples en apparence — accueillir un client, lui remettre une clé, encaisser sa note. Mais derrière cette apparente simplicité se cachent des enjeux considérables : légaux, financiers, relationnels, commerciaux et organisationnels.

Un check-in raté peut ruiner l'impression d'un séjour entier. Un check-out bâclé peut transformer une belle expérience en avis négatif sur Booking.com. À l'inverse, un réceptionniste qui maîtrise ces moments peut générer plusieurs centaines d'euros de revenus supplémentaires par shift, fidéliser un client à vie, et incarner à lui seul l'excellence d'un établissement.

Ce manuel a été conçu pour tous : l'étudiant qui prépare son CQP ou son TP Réceptionniste, le réceptionniste en poste qui veut monter en compétences, et le manager qui cherche à former son équipe avec des outils concrets et testés sur le terrain.

Chaque chapitre suit la même logique que le Tome 1 : des explications claires, des exemples tirés de situations réelles, des scripts prêts à l'emploi, et des exercices progressifs pour ancrer les apprentissages. Parce que la théorie sans la pratique reste lettre morte.

Bonne lecture, et surtout : bonne réception !

**Philippe TRAVAUX, Jérôme ESTEBAN
et Delphine DARAMY**

Présentation des Auteurs

Delphine DARAMY — De l'accueil des clients à la transmission du savoir

Passionnée par l'accueil et forte de plus de vingt ans d'expérience en hôtellerie et tourisme, j'ai construit mon parcours autour d'un objectif : créer des expériences mémorables et transmettre mon savoir.

Après un Bac littéraire et un BTS tourisme, j'ai évolué de réceptionniste à responsable de réception dans un camping 5 étoiles, où j'ai développé des compétences clés en gestion d'équipe, organisation et relation client.

Aujourd'hui formatrice, j'accompagne les futurs réceptionnistes vers la réussite de leur CQP. Ce guide est le reflet de l'expérience terrain et de la volonté de transmettre les clés du métier.

Jérôme ESTEBAN

Après un parcours multirégional (des Pyrénées aux Alpes, du Var à la Bretagne) au sein de l'hôtellerie, de la restauration et de l'animation, j'ai développé une solide polyvalence, un sens aigu du service et une grande capacité d'adaptation à des publics variés. Homme de terrain, j'ai toujours privilégié l'action, la proximité et la qualité de la relation humaine dans l'exercice de mes fonctions, de guide à coordinateur en hôtellerie. Fort de cette expérience opérationnelle et d'une vision globale des métiers de l'accueil, je me suis naturellement tourné vers la formation pour transmettre ma passion pour la réception.

Philippe TRAVAUX

Mon parcours professionnel m'a permis d'exercer différentes missions dans l'hôtellerie, le commercial, le service à la personne et aux entreprises. Titulaire d'un BTS Restauration et d'une Maîtrise en Gestion Hôtelière, j'ai évolué ensuite vers des fonctions commerciales, la gestion de gîtes touristiques puis dans l'accompagnement en tant que coach et formateur. Ma priorité a toujours été de privilégier la qualité des relations humaines.

En tant que Formateur pour le Titre Professionnel et le CQP Réceptionniste en hôtellerie, j'accorde une importance toute particulière à transmettre à mes apprenants toutes ces valeurs de respect, d'écoute et d'authenticité indispensables pour établir une relation professionnelle de confiance. Elles vont de pair bien sûr avec les compétences techniques du métier que nous partageons dans ce livre.

SOMMAIRE

Partie I — Check-in : L'art de réussir l'arrivée

- Fiche Pédagogique 1 - La préparation avant l'arrivée
- Fiche Pédagogique 2 - Les 8 étapes du check-in standard
- Fiche Pédagogique 3 - Les formalités légales
- Fiche Pédagogique 4 - Les garanties de paiement et la caution
- Fiche Pédagogique 5 - Les cas particuliers
- Fiche Pédagogique 6 - La vente additionnelle au check-in

Partie II – Le Check-out : l'art de soigner le départ

- Fiche Pédagogique 7 - Le Check-In : Les 7 Étapes
- Fiche Pédagogique 8 - La présentation et l'encaissement de la facture
- Fiche Pédagogique 9 - Les modes de règlement et la gestion de caisse
- Fiche pédagogique 10 – Les situations difficiles au check-out
- Fiche pédagogique 11 – Satisfaction client et gestion des avis
- Fiche pédagogique 12 – La fidélisation au moment du départ

Partie III – Outils et procédures avancées

- Fiche Pédagogique 13 - Le PMS au quotidien
- Fiche pédagogique 14 – Les débours
- Fiche Pédagogique 15 - Les vouchers et bons d'échange
- Fiche pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

Partie IV -Gérer les situations de crises

- Fiche pédagogique 17 – Le surbooking
- Fiche pédagogique 18 – Les incidents en cours de séjour
- Fiche pédagogique 15 – La nuit à l'hôtel et le night audit

Annexes – Exercices et évaluations

Glossaire · Fiches mémo · Scripts ·

Exercices supplémentaires

PARTIE
I

CHECK-IN

L'art de réussir l'arrivée



1



FICHE PÉDAGOGIQUE 1

La préparation avant l'arrivée



2



FICHE PÉDAGOGIQUE 2

Les 8 étapes du check-in standard



3



FICHE PÉDAGOGIQUE 3

Les formalités légales



4



FICHE PÉDAGOGIQUE 4

**Les garanties de paiement
et la caution**



5



FICHE PÉDAGOGIQUE 5

Les cas particuliers



6



FICHE PÉDAGOGIQUE 6

La vente additionnelle au check-in



*Chaque arrivée compte.
Transformons-la en expérience mémorable !*



Partie I : Le check-in - L'art de réussir l'arrivée

Contenus et objectifs pédagogiques :

À l'issue de chaque fiche pédagogique, vous serez capable :

Fiche Pédagogique 1 - La préparation avant l'arrivée

- De préparer efficacement votre poste de réception avant les arrivées, de contrôler les dossiers clients, d'anticiper les besoins particuliers et de coordonner les services internes pour garantir un accueil fluide.

Fiche Pédagogique 2 - Les 8 étapes du check-in standard

- D'accueillir un client selon les standards professionnels de l'hôtellerie, de réaliser un check-in complet dans le respect des procédures de sécurité et de vente de prestations additionnelles.

Fiche Pédagogique 3 - Les formalités légales

- D'appliquer les obligations légales liées à l'accueil hôtelier, en matière de sécurité et de respect les règles du RGPD dans la gestion des données clients.

Fiche Pédagogique 4 - Les garanties de paiement et la caution

- D'identifier les différents types de garanties et leurs spécificités, d'adopter la bonne attitude pour communiquer avec tact sur les questions financières, sécuriser les encaissements et limiter les risques d'impayés.

Fiche Pédagogique 5 - Les cas particuliers

- D'Adapter les procédures de check-in à différentes situations telles que Early check-in, groupe, VIP, personnes en situation de handicap, ...

Fiche Pédagogique 6 - La vente additionnelle au check-in

- D'identifier les opportunités de vente additionnelle lors du check-in en Upselling ou cross-selling, utiliser la méthode commerciale CAB pour analyser les besoins du client et proposer et valoriser les prestations de l'établissement adaptées et participer à l'augmentation du CA de l'établissement.

Partie I : Le check-in - L'art de réussir l'arrivée

L'Art de réussir l'arrivée du client :

Le check-in est le premier contact physique entre le client et votre établissement. Il conditionne tout ce qui suit. Des études menées par l'Université Cornell montrent que 67 % des clients ayant vécu un mauvais check-in attribuent une note négative à l'ensemble du séjour, même si le reste s'est parfaitement déroulé. Inversement, un check-in réussi crée un capital de bienveillance qui absorbe les petits aléas du séjour.

Dans cette première partie, nous allons décortiquer chaque étape, de la préparation de votre shift jusqu'à la remise des clés, pour que vous soyez prêt à faire de chaque arrivée un moment mémorable.

Un bon réceptionniste ne subit pas les arrivées. Il les anticipe.

La qualité d'un check-in se joue en grande partie avant que le client ne franchisse la porte. Cette phase, que l'on appelle **la pré-arrivée**, est souvent négligée par les débutants — et c'est précisément ce qui les distingue des professionnels accomplis.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 1 : La préparation avant l'arrivée

Avant de prendre votre poste, un briefing structuré est indispensable. Il vous permet d'avoir une vue complète sur la situation de l'hôtel et d'anticiper les éventuelles difficultés. Ce briefing ne doit pas dépasser 15 minutes, mais doit couvrir les points essentiels suivants :

- L'état de l'hôtel (taux d'occupation du jour, nombre d'arrivées attendues, départs en cours)
- Les problèmes en cours (pannes techniques, chambres bloquées, réclamations non résolues du shift précédent)
- Les VIP et clients spéciaux (liste des personnalités attendues, anniversaires, lunes de miel, demandes particulières)
- Les groupes (heure d'arrivée estimée, nom du chef de groupe, réception de la rooming-list)
- Les événements (conférences, banquets, fermetures partielles de services)
- Le surbooking éventuel (chambres manquantes, hôtels partenaires prévenus si nécessaire).

Vous devrez faire la distinction entre :

- Le check-in à la suite d'une réservation confirmée par mail ou téléphone ou sur le site d'achat (fiche pédagogique 1)
- Le check-in sans réservation ou **Walk-in** pour un client individuel (fiche pédagogique 2)

Le Réflexe Pro



Consignez les points critiques du briefing par écrit dans un carnet ou directement

dans le PMS (Logiciel de réservations). Cela vous protège en cas de litige et assure la continuité de l'information entre les shifts.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 1 : La préparation avant l'arrivée

1. PILOTAGE ADMINISTRATIF & BACK-OFFICE

Dès le début de votre shift, consultez la liste des arrivées du jour dans votre PMS. Pour chaque réservation, vérifiez :

- Le type de chambre demandé et le tarif appliqué.
- Les demandes spéciales notées par le client ou l'agence (lit bébé, chambre calme, vue particulière, allergies).
- Le mode de paiement prévu et le statut de la réservation (prépayée, à régler à l'arrivée, sur compte société).
- La fiche client et son historique dans le Cardex : nombre de séjours, préférences, incidents passés
- Si le client est membre d'un programme fidélité de l'hôtel.

1.1 Procéder aux affectations :

La pré assignation consiste à attribuer une chambre spécifique à chaque client avant son arrivée. C'est une étape stratégique qui permet d'optimiser l'occupation de l'hôtel et d'améliorer l'expérience client.

- Attribution des numéros de chambres ou d'emplacements.
- Regroupement des réservations liées (familles, amis, groupes).

1.2 Audit des réservations :

- Extraire la liste des arrivées du PMS (logiciel de gestion).
- Vérifier la cohérence :
 - Dates,
 - Types de chambres/hébergements,
 - Nombre de personnes.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 1 : La préparation avant l'arrivée

- Identifier les **profils spécifiques** :
 - VIP,
 - Clients fidèles (Historique clients dans le PMS),
 - Clients issus des agences de voyage et OTA.

 À faire absolument	 À éviter
Attribuer des chambres au statut 'Propre/Inspectée' dans le PMS	Attribuer une chambre dont le statut est 'Sale' ou 'Recalée'
Prioriser les membres fidélité (meilleure chambre de leur catégorie)	Oublier les incompatibilités (fumeur/non-fumeur, allergies aux plumes)
Regrouper les chambres des familles (communicantes ou proches)	Placer un client d'affaires près des salles de réunion bruyantes
Préparer des upgrades pour clients VIP ou occasions spéciales	Promettre une chambre sans vérifier sa disponibilité réelle

1.3 Anticipation RGPD & Légal :

- Pré-imprimer les fiches de police pour les ressortissants étrangers. (détails dans la fiche pédagogique 3)
- Préparer les factures pro-forma pour les clients en "pré-payé".

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 1 — La préparation avant l'arrivée

2 LOGISTIQUE & COORDINATION INTER-SERVICES

2.1 Coordination avec le service Étage (Hôtellerie) / Maintenance (Hôtellerie Plein Air) :

- Transmettre la liste des **Early Check-in** (arrivées avant midi) pour priorité de ménage.
- Lister les besoins en équipements spéciaux : lits bébés, couettes supplémentaires, kits PMR.
- Pour le HPA : Vérifier que les emplacements nus sont fauchés et que les bouteilles de gaz sont pleines.

2.2 Coordination avec la Restauration :

- Transmettre le listing des petits-déjeuners et demi-pensions.
- Signaler les **allergies alimentaires** ou régimes spécifiques notés en commentaire.
- Préparer les éventuels "Roomservice" ou "Paniers d'accueil" de bienvenue.

3 PRÉPARATION MATÉRIELLE DE L'ACCUEIL

3.1 Le kit d'arrivée :

- Programmer les cartes magnétiques ou préparer les clés physiques (désinfectées). Préparations spécifiques pour les groupes.
- Préparer les pochettes d'accueil contenant :
 - Plan de l'établissement
 - Code Wi-Fi personnalisé.
 - Horaires d'ouverture (piscine, spa, restaurant).
 - Programme des animations (pour le HPA).

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 1 — La préparation avant l'arrivée

3.2 La signalétique :

Imprimer et préparer les ardoises de bienvenue ou les chevalets pour les groupes.

Vérifier que les codes d'accès (portails, parkings) sont opérationnels pour le lendemain.

3.3 Le contrôle qualité :

Le contrôle qualité final, aussi appelé marche à blanc, est la dernière vérification réalisée avant l'arrivée du client afin de s'assurer que l'hébergement est propre, fonctionnel, prêt à vivre et conforme aux standards de l'établissement. Il s'agit d'un test complet du logement témoin, comme si le client entrait pour la première fois.

L'objectif est de repérer les derniers détails qui pourraient nuire à la première impression : température, présentation, propreté, ambiance et accès.

3.3.1 Vérification de ou des hébergements témoins :

- Test de la climatisation/chauffage (confort thermique immédiat).
- Vérification de la "mise en scène" : rideaux ouverts, minibar rempli, documentation en place.

3.3.2 Vérification des extérieurs (HPA) :

- Contrôle visuel de la propreté de la terrasse et du salon de jardin.
- Vérification de l'éclairage de l'allée menant à l'hébergement.

4. À retenir

- Vérifier les arrivées du jour dans le PMS.
- Lire les dossiers clients avant l'arrivée.
- Identifier les VIP, groupes et demandes particulières.
- Préparer les clés, documents et fonds de caisse.
- Coordonner les services étages, maintenance et restauration
- Certains hôtels proposent désormais aux clients de s'enregistrer directement en ligne selon le PMS utilisé ou certaines applications dédiées ([voir Fiche pédagogique 16](#))



EXERCICE 1 — La Préparation du Shift | Niveau : Débutant



Objectif : Apprendre à structurer sa prise de poste pour ne rien oublier.

Énoncé : Vous prenez votre poste à 14h00. Le réceptionniste du matin vous dit simplement : « Bonne journée ! » avant de partir. Vous avez 15 minutes avant les premières arrivées. Listez dans l'ordre les 8 actions que vous effectuez en priorité.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 2 — Les 8 étapes du check-in standard

La procédure de check-in peut varier selon les établissements, mais elle repose partout sur une colonne vertébrale commune. Ces 8 étapes constituent le standard professionnel à maîtriser. Elles doivent s'enchaîner avec naturel et fluidité, sans jamais donner l'impression d'un interrogatoire ou d'une liste à cocher.

Objectif pédagogique

À l'issue de ce chapitre, vous serez capable de conduire un check-in complet en respectant l'ordre des étapes professionnelles, en sécurisant les informations client et en assurant une expérience d'accueil fluide et chaleureuse

Étape 1 — L'accueil physique

- Arrêtez immédiatement toute activité moins urgente (saisie au clavier, échange avec un collègue, ...).
- Si vous êtes au téléphone, prévenir l'interlocuteur pour mettre en pause la conversation.
- Établissez un contact visuel et souriez avant même que le client ne soit arrivé au comptoir.
- Adoptez une posture droite, ouverte, bras le long du corps — jamais croisés.
- Prononcez une formule de bienvenue complète : « Bonjour Madame / Monsieur, bienvenue à [nom de l'hôtel] ! »

La Règle des 30 Secondes

Un client ne doit jamais attendre plus de 30 secondes sans avoir été reconnu. Si vous êtes occupé, un simple contact visuel accompagné d'un signe de tête suffit à lui signifier que vous l'avez vu et que vous vous occupez de lui dans un instant.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 2 — Les 8 étapes du check-in standard

Étape 2.1 — La recherche de la réservation

Demandez le nom du client et recherchez son dossier dans le PMS.

Formulez systématiquement les détails pour validation :

Réceptionniste	<i>Très bien Monsieur Dupont, je vois votre réservation. Une chambre double supérieure, pour 2 nuits du 15 au 17 mars, petit-déjeuner inclus. C'est bien cela ?</i>
Client	<i>Oui, c'est exact.</i>
Réceptionniste	<i>Parfait. Je vais procéder à votre enregistrement.</i>

Étape 2.2 — Check-in d'un client sans réservation

Un client en **Walk-in** est un prospect c'est-à-dire une personne intéressée par votre établissement mais qui n'a pas encore procédé à l'acte d'achat. Il se présente à l'hôtel sans réservation. Vous allez donc procéder à l'accueil physique professionnel vu en étape 1

Vous ne savez pas encore à ce moment-là ce que souhaite cette personne aussi il est important de faire une excellente première impression. Le prospect déçu par un accueil raté a encore le temps de changer d'avis et de repartir après s'être renseigné !

Votre questionnement découverte de ses besoins d'hébergement doit être impeccable pour pouvoir lui proposer :

- Une offre adaptée (selon vos disponibilités à cet instant)
- Le meilleur tarif du jour – si possible un rack-rate (Plein tarif) ou bien l'offre tarifaire proposée en dernière minute (si l'établissement pratique le **Yield management**). Certains hôtels demandent aussi le paiement du séjour au Check-In.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 2 — Les 8 étapes du check-in standard

Étape 3 — L'enregistrement administratif

- Demandez une pièce d'identité valide (CNI ou passeport). C'est obligatoire pour les clients étrangers et vivement recommandé pour tous.
- Vérifiez que le nom correspond bien à la réservation.
- Confirmez ou mettez à jour l'adresse email et le numéro de téléphone pour la facturation.
- Pour les clients étrangers, complétez la fiche de police (voir Chapitre 3 pour les détails légaux).

Étape 4 — La sécurisation du paiement

C'est l'étape la plus délicate du check-in, mais aussi la plus importante financièrement. Même si le séjour est intégralement prépayé, vous devez systématiquement demander une carte bancaire pour couvrir les éventuels extras.

- Expliquez clairement l'objet de la demande : « Pour couvrir d'éventuelles consommations pendant votre séjour, je vais effectuer une pré-autorisation sur votre carte. »
- Effectuez la pré-autorisation d'un montant correspondant aux extras standards (50 à 100€ par nuit selon l'établissement).
- Rassurez le client : « Ce montant n'est pas débité, il est simplement bloqué et sera libéré après votre départ. »

⚠ L'erreur la plus coûteuse Ne jamais remettre les clés sans garantie de paiement. Un client qui part sans payer ses extras et pour lequel vous n'avez pas pris d'empreinte CB représente une perte sèche pour l'hôtel. C'est une faute professionnelle grave.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 2 — Les 8 étapes du check-in standard

Étape 5 — L'information et la vente additionnelle

- Communiquez les informations pratiques essentielles : horaires du petit-déjeuner, accès au Wi-Fi, localisation des ascenseurs, heure de départ.
- Proposez un sur classement si une chambre supérieure est disponible (voir Chapitre 6 pour les techniques complètes).

La vente additionnelle est une étape importante pour l'activité de l'établissement car elle permet d'augmenter significativement le CA et la rentabilité des services.

Elle améliore aussi l'expérience finale du client lors de son séjour en lui permettant de bénéficier des différentes prestations disponibles.

Mentionnez les services de l'hôtel : spa, restaurant, bar, navette, service de pressing.

Étape 6 — La remise des clés

- Ne jamais annoncer le numéro de chambre à voix haute dans le hall. Tout le monde peut entendre. Inscrivez-le sur un papier et remettez-le discrètement.
- Vérifiez que la clé fonctionne avant de l'encoder, si votre système le permet.
- Expliquez bien au client comment utiliser la clé sur le lecteur de porte (souvent ce n'est pas évident) et surtout comment allumer les lumières en rentrant si la chambre est équipée d'un système de déclenchement automatique avec la clé.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 2 — Les 8 étapes du check-in standard

Étape 7 — Les informations de service

Prenez 30 secondes supplémentaires pour orienter le client : « Vous êtes au 3ème étage, les ascenseurs sont sur votre droite. » Si votre établissement propose un accompagnement en chambre, c'est le moment de le proposer.

Dans certains établissements (souvent à partir du 4 étoiles), vous aurez aussi la mission d'aider le client à porter ses bagages ou demander au bagagiste de le faire.

Vous pouvez aussi accompagner le client jusqu'à sa chambre et lui expliquer clairement le fonctionnement des différents équipements (carte d'accès, lumières, climatisation, TV...).

N'oubliez pas que ce qui vous semble évident ne l'est sûrement pas pour le client qui se retrouve seul ensuite

Étape 8 — La prise de congé

Réceptionniste	<i>Voilà Madame Martin, tout est prêt pour vous. Excellent séjour parmi nous ! Si vous avez le moindre besoin, n'hésitez pas à composer le 0 depuis votre chambre ou à passer à la réception — nous sommes là 24h/24.</i>
Client	<i>Merci beaucoup !</i>
Réceptionniste	<i>Avec plaisir. Bonne soirée !</i>

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 2 — Les 8 étapes du check-in standard

EXERCICE 2 — La Chasse aux Erreurs — Check-in | Niveau : Intermédiaire

 **Objectif :** Identifier les failles dans une procédure d'arrivée et proposer les corrections.

Énoncé : Lisez la scène suivante et identifiez les 4 erreurs commises par Sophie.

M. Chen arrive à la réception. Sophie est en train de discuter avec un collègue. Elle lève la tête et dit : « C'est pour un check-in ? ». Elle trouve la réservation. Le séjour est prépayé. Sophie dit : « Bon, tout est réglé. Voici votre clé. Vous êtes en 512. » M. Chen prend la clé et part.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 3 — Les formalités légales

La réception hôtelière n'est pas qu'un espace commercial, c'est aussi un lieu où s'exercent des obligations légales précises. Ne pas les respecter expose l'hôtel à des sanctions et le réceptionniste à sa responsabilité personnelle. Maîtriser ces obligations, c'est aussi se protéger.

1. La fiche de police (obligation légale)

La fiche de police est régie par l'article R.611-42 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). Voici ce que vous devez savoir :

Élément	Ce que vous devez savoir
Personnes concernées	Tout client de nationalité non Française même ceux de l'Union Européenne (UE/EEE/Suisse en procédure simplifiée).
Informations requises	Nom, prénom(s), date et lieu de naissance, nationalité, numéro et nature du document d'identité.
Signature	La signature du client est obligatoire sur la fiche.
Archivage	Conservation obligatoire 6 mois minimum. Mise à disposition des forces de l'ordre sur réquisition.
Dématérialisation	Certains PMS permettent la signature électronique sur tablette — parfaitement valide légalement.
Sanction	Défaut de tenue = contravention de 3e classe (450 € d'amende pour l'établissement).
Clients français	Vérification d'identité recommandée mais fiche non obligatoire.

(Source : <https://www.lhotellerie-restauration.fr/sos-experts/la-fiche-de-police-est-obligatoire> - article du 04/08/25)

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 3 — Les formalités légales

2. Le RGPD et la protection des données clients

Depuis mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) s'applique à tous les établissements qui collectent des données personnelles — ce qui inclut tous les hôtels sans exception. En tant que réceptionniste, vous êtes en première ligne de cette obligation.

- Vous ne pouvez collecter que les données strictement nécessaires à la prestation (nom, prénom, adresse, email, mode de paiement).
- Vous devez informer le client de l'utilisation de ses données (affichage à la réception ou mention dans le formulaire d'enregistrement).
- Le client a le droit d'accéder à ses données, de les modifier ou de demander leur suppression.

En cas de doute sur vos pratiques en matière de collecte de données personnelles, vous pouvez consulter le site de la

CNIL (<https://www.cnil.fr>)

Source (2) : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/fiche-individuelle-de-police-pour-les-clients-etrangers-dun-etablissement-de>

Source (3) : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/un-hotelier-peut-il-faire-une-copie-de-ma-pièce-d'identité>



Bonne pratique RGPD

Ne transmettez jamais par oral les données d'un client (numéro de chambre, adresse, numéro de carte bancaire) à une tierce personne, même si elle prétend être de la famille du client.

Toute demande d'information sur un autre client doit être refusée ou transmise à votre responsable.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 3 — Les formalités légales

EXERCICE 3 — Quiz Juridique | Niveau : Débutant

 *Objectif : Vérifier la maîtrise des obligations légales du check-in.*

Répondez par VRAI ou FAUX, puis justifiez en une phrase :

1. La fiche de police est obligatoire pour tous les clients, quelle que soit leur nationalité.
2. Un client peut refuser de donner sa pièce d'identité et l'hôtel doit quand même lui remettre sa clé.
3. Les fiches de police peuvent être jetées après le départ du client.
4. Donner le numéro de chambre à quelqu'un qui affirme être l'époux(se) d'un client est autorisé.
5. La signature électronique sur tablette a la même valeur légale que la signature manuscrite pour la fiche de police

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 4 — Les Garanties de paiement et la caution

La garantie de paiement est la protection financière de l'hôtel. C'est l'une des étapes les plus importantes du check-in et, paradoxalement, celle que les réceptionnistes osent le moins aborder. Pourtant, bien formulée, elle ne génère aucune friction avec le client.

1. Pourquoi une garantie ?

L'hôtel prend un risque financier à chaque client qui entre. Les extras (minibar, room service, spa, téléphone) peuvent représenter plusieurs centaines d'euros. Sans garantie, un client peut partir sans payer et l'hôtel n'a aucun recours immédiat.

2. Les différentes formes de garantie

Forme de garantie	Fonctionnement et points de vigilance
Pré-autorisation (empreinte bancaire)	Blocage d'un montant sur la carte sans débit réel. Libéré après le check-out si pas d'extras. La solution la plus courante et la plus acceptée.
Acompte / Prépaiement	Le client paie tout ou partie du séjour à l'avance. Garantit le revenu mais limite la flexibilité.
Espèces en dépôt	Remise d'un montant en espèces remboursé au départ. Moins pratique mais légalement valable.
Voucher / Bon d'échange	Garantie fournie par une agence ou un comité d'entreprise. Vérification obligatoire (voir Chapitre 15).
Prise en charge société	Un mail ou courrier de confirmation est envoyé par la société qui réserve le séjour et s'engage sur le paiement de certaines prestations (chambre, petit déjeuner, ...). En complément, l'hôtel demande une garantie supplémentaire au client pour les extras.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 4 — Les Garanties de paiement et la caution

3. Comment formuler la demande sans gêner le client

À éviter !	<i>« J'ai besoin de votre carte bancaire pour vous débiter une caution. »</i>
Professionnel	<i>« Pour votre confort pendant le séjour — restaurant, bar, room service — je vais simplement effectuer une pré-autorisation sur votre carte. Aucun montant n'est débité, c'est simplement une réservation de fonds qui sera automatiquement libérée après votre départ. »</i>



Montant de la pré-autorisation

La pratique courante est de bloquer le montant du séjour restant à payer + un forfait d'extras (50€ à 100€ par nuit). Ce montant doit être communiqué clairement au client pour éviter toute mauvaise surprise sur son relevé bancaire.



EXERCICE 4 — Gestion de la Garantie | Niveau : Avancé

 **Objectif :** Gérer des situations délicates liées au paiement sans perdre le client.

Cas 1 : Le client dit « Ma carte est en France, je n'ai que du liquide. » — Quelle est votre procédure ?

Cas 2 : La pré-autorisation est refusée (fonds insuffisants). Le client insiste pour entrer. Que faites-vous ?

Cas 3 : Un client corporate dit « Tout est sur le compte société, je ne donne pas ma carte personnelle. » La convention société couvre uniquement la chambre et le petit-déjeuner.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 5 — Les cas particuliers

La majorité des check-ins se déroulent selon la procédure standard. Mais certains clients ou situations exigent une approche adaptée. Le réceptionniste aguerri sait identifier ces cas et ajuster sa procédure sans perdre en fluidité.

1. L'Early check-in

- Ne promettez jamais une chambre prête avant de l'avoir confirmée avec le service des étages.
- Proposez de garder les bagages à la bagagerie et d'enregistrer administrativement le client dès maintenant.
- Donnez une heure estimée réaliste : « Votre chambre devrait être prête d'ici 13h30. Je vous enverrai un SMS dès qu'elle est disponible. »
- Si vous facturez l'early check-in, la politique tarifaire doit avoir été communiquée lors de la réservation.

2. Les groupes

- Vérifiez la Rooming List (liste des chambres attribuées) bien avant l'arrivée.
- Préparez toutes les clés et enveloppes à l'avance avec le nom et le numéro de chambre.
- Accueillez le chef de groupe en priorité (accompagnateur, guide, chauffeur) pour remplir les documents administratifs et remettez-lui l'ensemble des clés et la liste des chambres.
- Ouvrez un « maître compte » groupe pour les prestations communes et des comptes individuels pour les extras personnels.
- Organiser les transports des bagages selon l'établissement
- Expliquer au chef de groupe ou aux clients le fonctionnement des équipements de la chambre. Selon l'établissement, un livret d'accueil ou de conciergerie peut être disponible dans la chambre ou bien un message d'accueil et une présentation de l'hôtel diffusés sur l'écran de télévision.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 5 — Les cas particuliers

3. Les clients VIP

- Les VIP peuvent être des clients réguliers, des personnalités célèbres, des partenaires commerciaux, des personnes qui célèbrent un événement important, ...
- Ils bénéficient d'une attention particulière lors de leur séjour
- Préparez un mot de bienvenue personnalisé (à la main ou sur papier à en-tête de l'hôtel), cadeau de bienvenue, ...
- Assurez-vous que la chambre est prête 30 minutes avant l'arrivée estimée et que les attentions prévues sont en place.
- Accueillez-les par leur nom dès leur entrée dans l'hôtel si vous avez leur photo dans le profil PMS.
- Proposez de les accompagner en chambre personnellement si possible.

4. Les clients en situation de handicap (PMR)

- Vérifiez que la chambre PMR (Personne à Mobilité Réduite) est bien accessible et équipée (douche à l'italienne, barres d'appui, espace de circulation suffisant).
- Signalez les voies d'accès adaptées (rampes, ascenseurs) et les équipements disponibles.
- En cas d'évacuation, le client PMR doit figurer sur le plan d'évacuation avec une procédure dédiée.

5. Les familles avec enfants

- Vérifiez que le lit bébé, le babyphone ou les équipements demandés sont bien en place avant l'arrivée.
- Proposez des chambres communicantes ou proches lorsque plusieurs chambres sont nécessaires.
- Mentionnez les services familiaux disponibles : piscine, espace jeux, menu enfant au restaurant.

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 5 — Les cas particuliers

EXERCICE 5 — Jeu de Rôle — Cas Particuliers | Niveau : Avancé

 *Objectif : S'adapter à des situations de check-in non standards avec professionnalisme.*

Situation A — L'Early check-in difficile : Il est 10h00. M. Leconte arrive épuisé après un vol de nuit depuis New York. Sa chambre ne sera prête qu'à 14h30. Il demande à entrer immédiatement.

Que dites-vous ? Que proposez-vous ?

Situation B — Le groupe sans chef : Un groupe de 20 personnes arrive en car, mais le chef de groupe n'est pas là. La rooming list n'a pas été envoyée.

20 personnes attendent.

Quelle est votre stratégie pour gérer cette situation sans paniquer ?

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 6 – La Vente additionnelle au check-in

Le check-in est le meilleur moment pour proposer une vente additionnelle. Le client est là, disponible, et vient d'entrer dans l'état d'esprit « vacances » ou « séjour ». Il est réceptif. Une étude de Cornell University montre qu'un réceptionniste bien formé à l'upselling génère entre 8 et 15€ de RevPAR ⁽¹⁾* supplémentaire par nuit et par chambre disponible.

1. Upselling vs Cross-selling : la différence clé

↑ UPSELLING — Montée en gamme	→ CROSS-SELLING — Vente complémentaire
Proposer une chambre supérieure à celle réservée	Proposer un soin au spa pour compléter le séjour
Standard → Supérieure (+20 à 40€/nuit)	Chambre + dîner en chambre le soir d'arrivée
Vue cour → Vue panoramique (+25€/nuit)	Chambre + transfert aéroport (+45€)
Chambre double → Junior Suite (+60€/nuit)	Séjour + accès illimité à la piscine (+15€/jour)

2. Les 5 étapes d'un Upselling réussi

1. Créer l'accroche : « J'ai regardé votre réservation et j'ai une proposition qui pourrait vous intéresser... »
2. Qualifier le client : une question ouverte pour mieux cibler. « C'est pour quelle occasion votre séjour ? »
3. Formuler la proposition avec un bénéfice concret — méthode CAB : Caractéristique → Avantage → Bénéfice.
4. Annoncer le prix comme un différentiel, jamais comme un total. « Pour seulement 35€ de plus par nuit... »
5. Conclure avec une question fermée positive. « Est-ce que ça

⁽¹⁾ REVPAR : Le Revenu par Chambre Disponible est un indicateur clé de performance hôtelière qui mesure le revenu généré par chaque chambre disponible, qu'elle soit occupée ou non.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 6 – La Vente additionnelle au check-in

3. Script complet — Couple en anniversaire de mariage

Réceptionniste	<i>Bonjour Monsieur et Madame Fontaine, bienvenue à l'Hôtel Lumière ! J'ai noté que vous célébrez votre anniversaire de mariage — toutes nos félicitations !</i>
Client	<i>Merci, oui, 10 ans déjà !</i>
Réceptionniste	<i>Dix ans, ça se fête ! Justement, en préparant votre arrivée, j'ai vu que nous avons notre Suite Prestige avec terrasse privée disponible ce soir. Elle offre une vue magnifique sur les toits de la ville et dispose d'une baignoire balnéo — parfaite pour une soirée romantique.</i>
Client	<i>Ça semble bien... c'est cher ?</i>
Réceptionniste	<i>Votre chambre supérieure est à 120€. La Suite est à 185€ — soit 65€ de plus, pour une expérience vraiment différente. Pour un anniversaire pareil, c'est un beau souvenir à offrir.</i>
Réceptionniste	<i>Je peux aussi faire déposer une bouteille de champagne dans la suite à votre arrivée, si vous souhaitez. Est-ce que je vous réserve la suite ?</i>



La méthode CAB en action

Caractéristique : « La suite fait 55m². » → **Avantage** : « Vous avez beaucoup plus d'espace. » → **Bénéfice** : « Vous pouvez vraiment vous détendre et profiter de votre soirée sans vous sentir à l'étroit. » Parlez toujours au client de LUI, pas de la chambre.

Partie I : Le check-in

Fiche Pédagogique 6 – La Vente additionnelle au check-in



EXERCICE 6 — Jeu de Rôle - Upselling - Niveau : Avancé



Objectif : Pratiquer la vente additionnelle de façon naturelle et convaincante.

Contexte : M. Renaud arrive seul, en déplacement professionnel pour 2 nuits. Il a réservé une chambre Standard. Il vous dit qu'il est épuisé après sa journée de réunions.

Vous disposez d'une chambre Executive disponible (+35€/nuit), avec bureau ergonomique, machine Nespresso, et accès au lounge entreprise pour le petit-déjeuner.

Rédigez votre script d'upselling en 5 étapes. Pensez à utiliser la méthode CAB et à vous appuyer sur l'information qu'il vient de vous donner (épuisé, professionnel).

PARTIE

II

LE CHECK-OUT

l'art de soigner le départ



- 7

FICHE PÉDAGOGIQUE 7
Le Check-In : Les 7 Étapes

>
- 8

FICHE PÉDAGOGIQUE 8
La présentation et l'encaissement de la facture

>
- 9

FICHE PÉDAGOGIQUE 9
Les modes de règlement et la gestion de caisse

>
- 10

FICHE PÉDAGOGIQUE 10
Les situations difficiles au check-out

>
- 11

FICHE PÉDAGOGIQUE 11
Satisfaction client et gestion des avis

>
- 12

FICHE PÉDAGOGIQUE 12
La fidélisation au moment du départ

>



*Un départ réussi, c'est
l'envie de revenir.*



Partie II : Le check-out - L'art de réussir le départ

Contenus et objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette fiche, vous serez capable de :

Fiche Pédagogique 7 – La préparation du départ

- Préparer les départs du lendemain dans le PMS, Contrôler les imputations des comptes clients, Identifier les anomalies de facturation, Coordonner les informations avec les autres services, Sécuriser les opérations avant l'édition des factures

Fiche Pédagogique 8 – La présentation et l'encaissement de la facture

- Présenter une facture de manière claire et professionnelle, expliquer et adapter la facturation selon le type de client, réaliser un encaissement conforme aux procédures et finaliser un départ réussi.

Fiche Pédagogique 9 – Les modes de règlement et la gestion de la caisse

- Identifier les différents modes de règlement utilisés en hôtellerie, réaliser un encaissement sécurisé, contrôler et gérer le fond de caisse, analyser et traiter les anomalies de caisse dans le respect des procédures et gérer les incidents de paiement avec professionnalisme

Fiche Pédagogique 10 – Les situations difficiles au check-out

- Identifier les situations conflictuelles au départ, utiliser la méthode LARS,, proposer une solution adaptée et préserver l'image de l'établissement en adoptant une posture professionnelle.

Fiche Pédagogique 12 – La fidélisation du client au moment du départ

- Proposer des gestes commerciaux adaptés, valoriser l'établissement, mettre en œuvre la politique de fidélisation de l'établissement pour renforcer la relation client après séjour et pour un futur séjour.

On dit souvent que la première impression est la plus importante. C'est vrai. Mais en hôtellerie, c'est la dernière impression qui détermine ce que le client raconte autour de lui. Un séjour peut être parfait et le départ raté entraînant des avis et des notations sur les plateformes négatives.

À l'inverse, un Check-out bien conduit — rapide, chaleureux, sans surprise — multiplie par trois les chances de retour du client. Il génère du bouche-à-oreille positif et des avis 5 étoiles. C'est votre dernière occasion de marquer les esprits. Saisissez-la.

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 7– La préparation du départ

1. La veille du départ

- Consultez dans le PMS la liste des départs prévus pour le lendemain.
- Vérifiez les imputations de chaque compte client : minibar, restaurant, spa, room service, appels téléphoniques.
- Signalez au service des étages les chambres à libérer pour optimiser le planning de nettoyage.
- Identifiez les clients avec des late check-out demandés ou accordés.

2. Le contrôle des imputations

Une imputation est toute prestation consommée par le client et créditée sur sa note de chambre. Le contrôle des imputations est une étape critique : une erreur ici se transforme en litige au moment de la facturation.

Type d'erreur	Exemple concret	Comment l'éviter
Double imputation	Le spa a été saisi deux fois (85€ × 2)	Comparer chaque bon signé avec la saisie PMS
Omission	Le minibar du dernier soir n'a pas été relevé	Rappel systématique aux étages 30 min avant départ estimé
Mauvais compte	Le dîner imputé sur chambre au lieu du compte société	Vérifier les conditions tarifaires de chaque dossier
Bon sans signature	Contestation possible du client à l'encaissement	Exiger la signature au moment de la prestation, conserver les bons
Montant incorrect	Spa facturé 95€ au lieu de 85€ (erreur de saisie)	Toujours comparer le bon original au montant saisi

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 7– La préparation du départ

 EXERCICE 7 — Contrôle d'Imputations | **Niveau : Intermédiaire**

🎯 Objectif : Détecter des erreurs dans une note de séjour avant de la présenter au client.

M. Leroux quitte l'hôtel. Voici les imputations dans le PMS :

Nuitée 15/03 : 120€ ✓ ·
Nuitée 16/03 : 120€ ✓ ·
PDJ 16/03 : 22€ ✓ ·
Room service : 45€ ✓ ·
Spa massage 60 min 16/03 : 90€ × 2 fois ·
Bar 16/03 : 18€ ✓ ·
PDJ 17/03 : 22€ (la réservation incluait uniquement le PDJ du 16).

Identifiez les 2 erreurs et expliquez comment les corriger avant de présenter la facture.

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 8 – La présentation et l'encaissement de la facture

La facture est le résumé financier du séjour. Sa présentation doit être soignée, claire et sans ambiguïté. C'est un document légal qui engage la responsabilité de l'établissement.

1. Les mentions obligatoires sur une facture hôtelière

- Raison sociale de l'établissement, adresse complète, SIRET et numéro de TVA intracommunautaire.
- Nom et adresse du client (ou de la société), avec SIRET si facture B2B.
- Numéro de facture unique et date d'émission.
- Détail de chaque prestation : date, libellé, prix HT, taux de TVA applicable, montant TTC.
- Taxe de séjour mentionnée sur une ligne séparée (obligatoire depuis la loi du 23 octobre 2018).
- Mode de paiement utilisé et mention « Acquitté » ou « Soldé » si paiement immédiat.

2.1 La procédure de présentation — client professionnel

1. Souvent préféré par les clients d'affaires le **Quick Check-out** permet au client de valider ou payer sa facture directement dans son espace internet ou le **Business Check-out**, consiste à effectuer le check-out la veille à la réception. Le client valide les informations de facturations déjà enregistrées et peut aussi régler la facture immédiatement.
2. Vérifier avec lui quelles sont éventuellement les prestations prises en charge par l'entreprise, les extras consommés et l'adresse de facturation, personnelle ou professionnelle.
3. Préparez la facture pro forma avant l'arrivée du client afin de le faire attendre le moins possible.
4. Présentez-la dans une chemise cartonnée ou une pochette, tournée vers le client pour qu'il puisse lire directement.
5. Annoncez le total calmement et clairement : « Voici votre récapitulatif de séjour, soit 347€ au total. »
6. Proposez d'expliquer chaque ligne si le client le souhaite.

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 8 – La présentation et l'encaissement de la facture

2.2 Script de présentation de facture à un client professionnel

Réceptionniste	<i>Bonjour Madame Petit, Avez-vous passé un bon séjour ?</i>
Cliente	<i>Parfait, votre équipe a été très accueillante.</i>
Réceptionniste	<i>Je vous remercie. Comme convenu, nous vous avons préparé la facture pro forma de votre séjour. Avez pris une autre consommation depuis hier soir ?</i>
Cliente	<i>Non.</i>
Réceptionniste	<i>Très bien, Vous avez donc passé deux nuits, le petit-déjeuner du matin, et le dîner d'hier soir au restaurant. Soit un total de 347€.</i>
Cliente	<i>Et la taxe de séjour ?</i>
Réceptionniste	<i>Elle est bien incluse, sur la ligne du bas soit 4,40€ pour les deux nuits. Comment souhaitez-vous régler ?</i>
Cliente	<i>Par carte.</i>
Réceptionniste	<i>Parfait. Souhaitez-vous que j'imprime la facture ou bien je l'envoie à votre adresse mail ?</i>

3.1 La procédure de présentation — client individuel

1. Préparez les éléments de facturation (PMS, notes) avant l'arrivée du client pour le faire attendre le moins possible.
2. Saluez-le par son nom et demandez-lui comment s'est passé son séjour. Il vaut mieux anticiper toute remarque négative avant de présenter la facture.
3. Vérifiez le détail de la facture avec lui et annoncez le total calmement et clairement : « Le montant de votre séjour est donc de 347 € » et demandez-lui comment il souhaite payer et le type de facture (papier ou mail)
4. Proposez-lui votre programme de fidélisation et de partager son expérience (avis client, questionnaire satisfaction, ...).

Partie II : Le check-out

Fiche pédagogique 8 – La présentation et l'encaissement de la facture

3.2. Script de présentation de facture à un client particulier

Réceptionniste	<i>Bonjour Madame Petit, Avez-vous passé un bon séjour ?</i>
Cliente	<i>Parfait, votre établissement est très agréable.</i>
Réceptionniste	<i>Je vous remercie. Avez pris d'autres consommations au bar ou au mini bar ?</i>
Cliente	<i>Oui une bouteille d'eau dans le mini-bar hier soir.</i>
	<i>Très bien, je la note sur votre facture. Vous avez donc passé deux nuits, le petit-déjeuner du matin le dîner au restaurant, la taxe de séjour de 4.40€ pour les 2 nuits et le minibar soit un total de 347€.</i>
Cliente	<i>Je souhaite payer par carte</i>
Réceptionniste	<i>Bien sûr, vous pouvez saisir votre code. Vous souhaitez la facture imprimée ou bien par mail ?</i>
Cliente	<i>Imprimée s'il vous plait</i>
Réceptionniste	<i>Parfait. Nous vous enverrons par mail un questionnaire de satisfaction pour votre séjour ainsi que notre programme de fidélité gratuit. Il permet de bénéficier de remises et services supplémentaires lors de vos prochains séjours. Je vous invite à partager votre expérience en laissant un avis sur notre site. Je vous souhaite un très bon retour, au plaisir de vous accueillir à nouveau dans notre établissement.</i>



Facture électronique

De plus en plus de clients demandent une facture par email. Proposez-la systématiquement. Elle est écologique, pratique pour les notes de frais, et réduit les litiges liés aux factures perdues.

4. Exemple détaillé d'une facture d'un séjour client (Facture Thaïs)



Facture F0000000665 1 - Numéro de facture et date d'édition
Date : 19/05/2026

2 - Logo et coordonnées de l'hôtel
Hôtel Royal Pau
12 place Royale
64000 - France Tel: +33559xxxx
Email: contact@hotelroyalpau.fr
Web: <https://www.hotelroyalpau.com>

3 - Nom et coordonnées du client
M Franck Pinotier
212 chemin des Châtaigniers
19000 Brive
France

IP35213: 19/05/2026 - 21/05/2026 4 - Numéro de réservation et dates du séjour

5 - Détails et dates des prestations vendues		6 - Tarifs HT, TVA, quantités vendues et montant TTC					
Libellé		PU HT	Qté	Total HT	Taux TVA	Total TVA	Total TTC
Chambre DOUBLE Standard (223)	du 19/05/2026 au 21/05/2026	109,09	2	218,18	10,00	21,82	240,00 €
Tarif de base							
PARKING	19/05/2026	16,67	1	16,67	20,00	3,33	20,00 €
SPA 1h	19/05/2026	29,17	2	58,33	20,00	11,67	70,00 €
PETIT DEJEUNER	du 20/05/2026 au 21/05/2026	13,64	4	54,54	10,00	5,46	60,00 €

	Taux de TVA	HT	TVA	TTC
	TVA 10 % (D)	272,72 €	27,28 €	300,00 €
	TVA 20 % (E)	75,00 €	15,00 €	90,00 €

Paiement de la TVA d'après les débits

Total HT	347,72 €
Total TVA	42,28 €
Taxe de séjour	8,00 €
Total TTC	396,00 €

7 - Rappel des Taux de TVA appliqués à l'hôtellerie :
TVA 10 % : Prestations hébergements et restauration
TVA 20 % : Autres services tels que Parking, SPA, ...

Net à payer	396,00 €
Le 19/05/2026 par CB	396,00 €
Reste à payer au 19/05/2026	0,00 €

Merci d'avoir séjourné dans notre établissement.

8 - Totaux HT, TTC et taxe de séjour

9 - Mode de paiement et restant à payer

10 - Mentions obligatoires sur l'établissement hôtelier

+3355988xxxx HOTEL ROYAL PAU 3 - Capital Social XXX - RCS 8785740XXX Pau - Siret 7857402910XXX - TVA intra FR2378574XXX
Nb impr: 1 - imprimé le 18/05/2026 15:04:17

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 8 – La présentation et l'encaissement de la facture



EXERCICE 8 — Présentation de Facture | Niveau : Débutant

🎯 Objectif : Savoir présenter et expliquer une facture hôtelière sans gêne ni ambiguïté.

Rédigez le script complet de présentation de la facture suivante à M. Bonhomme, client business séjournant 1 nuit :

Chambre Executive : 185€ HT (TVA 10%) ·

Petit-déjeuner : 24€ HT ·

Room service 23h : 38€ HT ·

Taxe de séjour : 4,40€.

Total TTC : 275,10€.

Intégrez dans votre script la question sur la facturation société et la demande de mode de règlement.

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 9 – Les modes de règlement et la gestion de caisse

L'encaissement est une opération à la fois commerciale et comptable. La rigueur est de mise : chaque euro encaissé doit être tracé, et tout écart de caisse doit être signalé et justifié.

1. Les modes de règlement acceptés en hôtellerie

Mode de paiement	Points de vigilance
Carte bancaire (CB, Visa, Mastercard)	Vérifier le plafond sans contact. Imprimer le ticket justificatif. Attention aux cartes corporate (American Express, Diners). Possibilité de payer sur internet (VAD vente à distance) ou dans l'établissement sur TPE (Terminal de paiement)
Espèces	Vérifier les billets (détecteur de faux billets). Rendre la monnaie exacte. Enregistrer immédiatement dans le PMS.
Virement bancaire	Réservé aux comptes sociétés. Délai de paiement à vérifier selon convention.
Voucher / Bon d'échange	Vérification des 6 points obligatoires (voir Chapitre 15). Ne jamais encaisser un voucher non vérifié.
Chèques vacances (ANCV)	Vérifier la date de validité. Pas de rendu de monnaie. Accumuler et envoyer à l'ANCV.
Prépaiement OTA (Booking, Expedia)	Ne pas encaisser à nouveau le séjour — il est déjà payé à l'OTA. Encaisser uniquement les extras. (Cartes virtuelles)

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 9 – Les modes de règlement et la gestion de caisse

2. La gestion de la caisse

La caisse représente l'ensemble des encaissements réalisés pendant le service.

Le réceptionniste est responsable :

- Des flux financiers,
 - Des justificatifs,
 - Du contrôle des écarts,
 - De la sécurisation des fonds.
-
- Le fond de caisse correspond à une quantité d'argent en espèces disponibles pour le rendu monnaie sur les paiements de clients. Il peut-être aussi utilisé pour des débours clients (ex-achat d'un bouquet de fleurs pour le compte du client qui remboursera le paiement au moment de la facturation) ou des achats de faibles montants pour l'hôtel tels que des viennoiseries en dépannage chez le boulanger.
 - Exemple : Fond de caisse de 150 € composé de 4 billets de 10€, 4 billets de 20 €, 4 de 5€ et 10 € de pièces diverses.
 - Comptez le fond de caisse à chaque prise de poste et fin de shift (Période d'activité d'un service). Signez le registre ou la fiche de suivi caisse. En général, le service réception est organisé en 3 shifts. Celui du matin, de la journée et celui de fin d'après-midi-soirée. Cela fait un total de 6 vérifications de caisse par jour.

- N'enregistrez jamais un encaissement sans le saisir simultanément dans le PMS.
- Ne laissez jamais la caisse ouverte et sans surveillance.
- Tout écart de caisse — même de quelques centimes — doit être signalé et justifié à votre responsable.
- Exemples d'erreurs courantes qui créent un écart de caisse : Oubli d'encaissement, mauvais mode de paiement, double encaissement, erreur rendu monnaie ou encaissement, facture mal affectée ou non validée, ...
- Les erreurs d'encaissement entraînent des écarts de caisse, des erreurs comptables, une réclamation client, une perte financière.
- Les espèces importantes doivent être versées en coffre : ne laissez pas des montants élevés dans le tiroir-caisse.

3. Gérer un refus de carte sans gêner le client

À éviter !	« Votre carte est refusée. »
Professionnel	« Il semble y avoir un problème de connexion avec votre carte. Auriez-vous un autre moyen de règlement disponible ? » « Nous pouvons également effectuer un autre règlement si vous le souhaitez »

3.1 Les causes possibles d'un refus :

- Plafond bancaire atteint : le client peut appeler sa banque ou utiliser son application bancaire sur son téléphone
- Carte expiré, solde insuffisant, opposition bancaire problème réseau, ... : proposer un autre de paiement

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 9 – Les modes de règlement et la gestion de caisse

3.2 L'attitude professionnelle à adopter :

- Parler discrètement avec un ton rassurant
- Proposer des solutions alternatives si le client n'arrive pas à résoudre le problème
- Préserver la dignité du client

Ne jamais retenir les bagages

En cas de refus de paiement, il est illégal de retenir les bagages d'un client. Prenez ses coordonnées, faites-lui signer un bon de créance, et informez immédiatement votre responsable.

EXERCICE 9 — Gestion de Caisse | Niveau : Intermédiaire

 Objectif : Identifier et corriger des anomalies de caisse en fin de shift.

En clôturant votre caisse à 23h, vous constatez un écart de -23€ par rapport au montant théorique du PMS.

Décrivez précisément les 5 étapes que vous suivez pour gérer cette situation.

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 10 – Les situations difficiles au check-out

Le départ est statistiquement le moment le plus propice aux conflits. Le client est pressé, sa chambre est libérée, et le moindre désaccord sur la facture peut prendre des proportions démesurées. La méthode LARS vous aidera à désamorcer ces situations.

1. La méthode LARS

Lettre	Signification et action
L - Listen (Écouter)	Laissez le client exprimer son mécontentement sans l'interrompre. Hochez la tête. Prenez des notes.
A - Acknowledge (Reconnaître)	Validez son ressenti sans reconnaître une faute : « Je comprends parfaitement votre préoccupation. »
R. - Resolve (Résoudre)	Proposez une solution concrète et immédiate. Si vous n'avez pas l'autorisation, dites-le et engagez votre responsable.
S — Satisfy (Satisfaire)	Vérifiez que la solution convient. Remerciez le client d'avoir signalé le problème.

2. Cas pratique — La contestation du minibar

Client	<i>« Je refuse de payer ces 18€ de minibar, je n'ai rien consommé ! »</i>
Réceptionniste	<i>« Je vous entends. Puis-je vérifier si nous avons la fiche minibar signée par les étages ? »</i>
Réceptionniste	<i>(Après vérification) « Je constate une imputation, mais je n'ai pas de fiche signée de votre part. Par mesure de bonne foi, je vais retirer cette ligne de votre facture. »</i>

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 10 – Les situations difficiles au check-out

3. Cas pratique — La carte refusée avec client agressif

Client	« C'est ridicule, j'ai largement de quoi payer ! »
Réceptionniste	« Je vous crois tout à fait. Ces refus arrivent parfois sans raison apparente — un plafond atteint, une sécurité de la banque. Avez-vous un autre moyen de paiement ? Je reste disponible pour vous aider à trouver une solution. »

 EXERCICE 10 — Jeu de Rôle — Réclamation au Check-out | Niveau : Avancé

 **Objectif :** Appliquer la méthode LARS face à un client mécontent au départ.

Situation : Mme Dupuis se présente au check-out visiblement contrariée. Elle dit : « Votre hôtel est bien, mais j'ai passé deux nuits avec une douche qui fuyait. J'ai appelé deux fois la réception et personne n'est venu. Je ne vois pas pourquoi je paierais le plein prix. » Rédigez la réponse complète en appliquant les 4 étapes LARS. Proposez un geste commercial approprié sans dépasser vos attributions.

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 11 – Satisfaction client et gestion des avis

93 % des voyageurs lisent les avis en ligne avant de réserver. Une note de 8,5 sur Booking contre 7,9 peut représenter une différence de remplissage de 15 à 20 %. La satisfaction client n'est pas une option : c'est un enjeu économique direct.

1. Poser la question de satisfaction au départ

Au moment du check-out, posez systématiquement cette question ouverte :

« Comment s'est passé votre séjour ? Y a-t-il quelque chose que nous pourrions améliorer ? »

Pourquoi ?

- Pour évaluer l'expérience des clients
- Pour identifier les points d'amélioration
- Pour renforcer la réputation
- Pour créer les conditions d'une prochaine expérience et fidéliser
- Pour freiner un éventuel commentaire négatif sur un site dédié

Ce qu'il ne faut jamais faire

Ne jamais demander explicitement « Pouvez-vous nous mettre 5 étoiles sur Booking ? » C'est contraire à l'éthique et sanctionné par les plateformes. Vous pouvez en revanche dire : « Si votre séjour vous a plu, un avis sur Booking nous aiderait beaucoup. »

2. Répondre aux avis négatifs en ligne — Structure idéale

1. Remercier : « Merci pour votre retour, précieux pour notre amélioration continue. »
2. S'excuser pour le ressenti : « Nous sommes sincèrement désolés que votre expérience n'ait pas été à la hauteur de vos attentes. »
3. Reconnaître le problème spécifique mentionné dans l'avis.
4. Expliquer brièvement l'action corrective mise en place.

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 11 – Satisfaction client et gestion des avis

- Inviter à reprendre contact : « N'hésitez pas à nous contacter directement à reception@hotel.fr »
- Signer avec prénom et fonction : « Marie, Responsable de Réception »

3. Les indicateurs de satisfaction à connaître

Indicateur	Ce qu'il mesure
NPS (Net Promoter Score)	« Sur 10, recommanderiez-vous notre hôtel ? » Promoteurs (9-10) – Détracteurs (0-6) = NPS. Score $\geq +50$ = excellent.
CSAT (Customer Satisfaction Score)	Note de satisfaction globale après le séjour. Moyenne $\geq 4/5$ = bon niveau.
Note Booking / TripAdvisor	Score public visible par tous les futurs clients. Chaque 0,1 point compte.
Taux de retour (repeat guests)	% de clients qui reviennent. Un hôtel bien géré vise 20 à 30% de clients fidèles.

Mise en pratique : Nous vous proposons deux exercices de réponses à des demandes mails de clients en suivant le lien ci-dessous. Vous recevrez des propositions de réponses appropriés à la suite de votre participation.

<https://forms.gle/VH6qabQPF4TDQPxF7>

Pour aller plus loin : Retrouvez d'autres exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 11 – Satisfaction client et gestion des avis



EXERCICE 11 — Réponse à un Avis Négatif | Niveau : Intermédiaire

🎯 Objectif : Rédiger une réponse professionnelle à un avis négatif en ligne.

Avis posté sur Booking (note : 5,8/10) : « Hôtel bien situé mais accueil décevant. Personne ne m'a dit bonjour à l'arrivée, la réceptionniste était au téléphone et m'a ignoré pendant 5 minutes. La chambre était propre mais le chauffage ne fonctionnait pas bien. Pour le prix, j'attendais mieux. »

Rédigez la réponse de l'hôtel en respectant la structure en 6 points. La réponse ne doit pas dépasser 120 mots.

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 12 – La fidélisation au moment du départ

Fidéliser un client coûte 5 à 7 fois moins cher que d'en acquérir un nouveau. Un client fidèle dépense en moyenne 67 % de plus qu'un nouveau client. Et pourtant, le check-out — dernier point de contact — est souvent négligé en matière de fidélisation. C'est une erreur stratégique.

1. Encourager la réservation directe

Les OTA (Booking, Expedia, Airbnb) prennent entre 15 et 25 % de commission sur chaque réservation. La réservation directe est donc vitale pour la rentabilité de l'hôtel. Le check-out est le meilleur moment pour y inciter :

Réceptionniste	<i>« Pour votre prochain séjour, sachez que notre tarif en réservation directe sur notre site est garanti moins cher que Booking - et vous aurez une chambre préférentielle. Puis-je vous noter l'adresse de notre site ? »</i>
-----------------------	---

2. Les gestes commerciaux au départ

Type de geste	Quand l'utiliser et impact
Code promo pour le prochain séjour (-10%)	Après un séjour réussi, ou pour fidéliser un client régulier. Fort taux de retour.
Upgrade gratuit pour le prochain séjour	Faible coût si chambre supérieure souvent disponible. Fort impact émotionnel.
Petit-déjeuner offert	Coût marginal mais très apprécié. Idéal pour compenser une légère insatisfaction.
Carte manuscrite de remerciement	Coût nul. Impact immense sur les clients sensibles à l'attention personnelle.

Partie II : Le check-out

Fiche Pédagogique 12 – La fidélisation au moment du départ

3. La prise de congé parfaite

Réceptionniste

« Monsieur Faure, c'est un plaisir de vous avoir accueilli. J'espère que nous aurons l'occasion de vous revoir prochainement. Bon voyage, et n'hésitez pas à nous contacter si vous avez le moindre besoin. »



EXERCICE 12 - Le Check-out Parfait - Mise en Situation Complète | Niveau Avancé

 **Objectif :** Conduire un check-out de A à Z avec facturation, encaissement et fidélisation.

Contexte : Mme Beaulieu a séjourné 3 nuits. Son séjour s'est bien passé. Elle a dîné deux fois au restaurant et utilisé le spa une fois. Sa réservation était via Booking.

En binôme, jouez la scène complète : accueil au départ, vérification des imputations, présentation de la facture, encaissement, question de satisfaction, invitation à rester fidèle et prise de congé.

Durée : 8 minutes maximum.

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

PARTIE



OUTILS ET PROCÉDURES

avancées



13



FICHE PÉDAGOGIQUE 13

Le PMS au quotidien



14



FICHE PÉDAGOGIQUE 14

Les débours



15



FICHE PÉDAGOGIQUE 15

Les vouchers et bons d'échange



16



FICHE PÉDAGOGIQUE 16

**Le digital au service
de la réception**



*Des outils performants,
des procédures maîtrisées,
une qualité de service durable.*



Partie III : Outils et procédures avancées

PMS, débours, vouchers et digital

Contenus et objectifs pédagogiques :

À l'issue de ce chapitre, vous serez capable :

Fiche Pédagogique 13 : Le PMS au quotidien

- D'Utiliser le PMS pour gérer les opérations courantes de réception, Réaliser les opérations de facturation dans le logiciel, Exploiter les informations clients et statistiques

Fiche Pédagogique 14 : Les débours

- Différencier débours et prestation hôtelière, Identifier les conditions légales de validité d'un débours, Enregistrer correctement un débours dans le dossier client.

Fiche Pédagogique 15 : Les vouchers et Bons d'échange

- Identifier les différents types de vouchers, Identifier les différents types de vouchers, Identifier les différents types de vouchers.

Fiche Pédagogique 16 : Le digital au service de la réception

- Identifier les outils digitaux utilisés en réception hôtelière, Expliquer les usages de l'intelligence artificielle en hôtellerie, Utiliser les outils digitaux pour améliorer l'expérience client, Adapter sa posture professionnelle dans un environnement digitalisé.

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 13 – Le PMS au quotidien

Le PMS (Property Management System) est le logiciel de gestion hôtelière. C'est votre outil central : toutes les réservations, les comptes clients, les imputations et les états financiers transitent par lui. Ne pas le maîtriser, c'est travailler à l'aveugle.

1. Les fonctions essentielles du PMS – module Hôtel

- Gestion des réservations : créer, modifier, annuler, consolider des réservations.
- Check-in et check-out : enregistrer les arrivées, gérer les comptes clients, éditer les factures.
- Gestion des chambres : suivre le statut des chambres (propre, sale, recalée, bloquée, en maintenance).
- Facturation : imputer les prestations, générer les factures, gérer les modes de paiement.
- Reporting : états de remplissage, rapports financiers, statistiques de satisfaction.
- CRM de base : historique client, préférences, programmes de fidélité.

Certains PMS incluent aussi des modules complémentaires selon les activités de l'établissement :

- Module Restaurant : gérer les réservations des tables du restaurant selon le service (petit déjeuner, déjeuner, dîner), la mise en place des tables dans la salle, les statistiques de vente...
- Modules Services : Gérer les différentes prestations de l'établissement tels que les séminaires (salons, forfaits restauration, équipements spécifiques, ...), les espaces bien-être (salle fitness, SPA, Jacuzzi, ...), les services de locations de matériel (vélos, équipements sportifs, ...) etc,...

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 13 – Le PMS au quotidien

2. Les PMS les plus répandus en France

Logiciel	Utilisé principalement par
OPERA (Oracle)	Leader historique des PMS hôteliers internationaux, utilisé par de nombreuses chaînes 4 et 5 étoiles. Solution particulièrement adaptée aux hôtels multi-sites et aux établissements haut de gamme. https://www.oracle.com/fr/hospitality/hotel-property-management/hotel-pms-software/
Thaïs	PMS français utilisé dans de nombreux hôtels indépendants et centres de formation. Très apprécié pour sa conformité aux normes françaises et sa facilité pédagogique. https://www.thais.fr
Medialog	Medialog est un PMS français très présent dans les hôtels indépendants et groupes hôteliers en France. Bien adapté au marché hôtelier français et simple d'utilisation. Hôtels indépendants et petites chaînes françaises https://www.medialog.fr/
Mews	PMS cloud moderne très apprécié des hôtels indépendants et boutique hôtels. Reconnu pour son automatisation, son interface intuitive et ses nombreuses intégrations. Permet notamment le check-in en ligne, les paiements automatisés et la gestion mobile. https://www.mews.com/fr
Protel Cloud PMS	Hôtels indépendants européens, forte présence en Allemagne et France https://www.weareplanet.com/fr/hotel-pms
Eseason	Logiciel spécialisé pour les campings et villages vacances. Gère les emplacements, mobil-homes, séjours saisonniers et activités annexes. Très utilisé dans l'hôtellerie de plein air française. https://www.septeo-hospitality.com/fr/hpa
Naxi-Gestion Camping	PMS français conçu pour les campings et résidences de loisirs. Permet la gestion des réservations, contrats, cautions et facturation. Apprécié pour sa gestion des séjours longue durée. https://www.naxi-groupe.com/logiciel-camping

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 13 – Le PMS au quotidien



L'essentiel à retenir

Chaque PMS a sa propre interface, mais la logique est identique. Si vous maîtrisez les procédures décrites dans ce manuel, vous vous adapterez à n'importe quel logiciel en quelques jours. Ce qui compte, c'est de comprendre ce que vous cherchez — le PMS est juste l'outil.

Pour aller plus loin :

1. Visiter les sites des différents PMS cités dans le tableau précédent.
2. Noter pour chacun d'eux les informations ci-dessous.
3. Comparer les fonctions entre les différents PMS
4. A partir des éléments trouvés, répondez aux questions complémentaires

Editeur / Pays d'origine :

Utilisation Cloud ou installation locale (sur votre ordinateur) :

Types d'établissements visés :

Gestion des réservations :

Gestion des check-in / check-out :

Facturation :

Gestion des groupes :

Connexion Channel Manager :

Application mobile :

Question 1 : Quel PMS vous paraît le plus simple à prendre en main ?

Question 2 : Quel PMS semble le plus adapté à un hôtel indépendant de 30 chambres ?

Question 3 : Quel PMS semble le plus adapté à une chaîne hôtelière internationale ?

Question 4 : Quel PMS paraît le plus innovant ?

Question 5 : Quel PMS choisiriez-vous si vous deveniez réceptionniste demain ?

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 14 – Les débours

Un débours est une dépense effectuée par l'hôtel pour le compte et dans l'intérêt exclusif d'un client, en tant que simple intermédiaire. C'est un mécanisme légal et fiscal précis qui a des conséquences importantes sur la TVA. Mal qualifié, il expose l'hôtel à un redressement fiscal.

1. Les 5 critères cumulatifs du débours

Pour qu'une dépense soit qualifiée de débours, les 5 conditions suivantes doivent être remplies simultanément :

1. La dépense est effectuée pour le compte et dans l'intérêt **EXCLUSIF** du client.
2. L'hôtel agit en tant qu'**INTERMÉDIAIRE**, pas en tant que prestataire principal.
3. Le montant refacturé est strictement **ÉGAL** à la somme avancée (aucune commission, aucune marge).
4. Un **JUSTIFICATIF** du prestataire tiers doit exister (reçu, facture).
5. Le client a donné son **ACCORD PRÉALABLE**, explicitement ou implicitement.

Attention au redressement fiscal

Si l'hôtel prend même une commission minimale (1€) sur un débours, la qualification est perdue. Toute la somme devient une prestation hôtelière taxable à la TVA. Risque : redressement TVA + pénalités de 40% pour manquement délibéré.

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 14 – Les débours

2. Débours vs Prestation hôtelière

DÉBOURS	PRESTATION HÔTELIÈRE
Prestataire : tiers externe	Prestataire : l'hôtel lui-même
Rôle de l'hôtel : mandataire (intermédiaire)	Rôle de l'hôtel : prestataire principal
Marge commerciale : aucune (euro exact)	Marge commerciale : libre
TVA collectée par l'hôtel : aucune	TVA collectée : oui (selon taux applicable)
Exemples : taxi, fleurs, pressing externe, médicaments	Exemples : room service, spa, restaurant, minibar



EXERCICE—13 Enregistrer la bonne opération | Niveau : Débutant

 Objectif : Identifier la nature de chaque dépense.

Pour chacune de ces dépenses payées en espèces, indiquez s'il s'agit :
(1) d'une prestation hôtelière ou (2) d'un débours et calculer en le montant

Petit déjeuner servi en room service 18€

Taxi appelé par la réception et payé par l'hôtel pour le client 55 €

Parking privé de l'hôtel 10€

Achat d'un bouquet de fleurs pour un client VIP 26 €

3 cocktails payés au bar de l'hôtel 33 €

Achat de fourniture de papeterie pour la réception de l'hôtel 29€

Total Prestations Hôtelières =

Total Débours :

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 15 – Les Vouchers ou bons d'échange

Un voucher est un bon d'échange émis par un tiers (agence de voyage, OTA, comité d'entreprise, centrale de réservation) qui garantit le paiement de tout ou partie du séjour. Accepter un voucher non vérifié, c'est risquer de ne jamais être payé.

1. Les 6 vérifications obligatoires sur tout voucher

N°	Point de contrôle	Ce que vous vérifiez
	Type de voucher Il peut-être soit en format papier ou en numérique (mail, e-ticket, ...)	« Simple réservation » : Confirmation de la réservation « Déposit » : Bon de réservation avec paiement d'arrhes « Forfait » : Bon de réservation avec des prestations incluses « Plein crédit » : L'ensemble des consommations sont prises en charge jusqu'à un montant maximum défini
1	Authenticité	Logo, numéro de référence unique, signature ou cachet ou QR code de l'émetteur.
2	Validité des dates	Le voucher est-il valable pour les dates du séjour ? Pas expiré ?
3	Établissement destinataire	Le voucher est-il bien émis pour votre hôtel ? (Nom exact, adresse)
4	Prestations couvertes	Quelles prestations sont incluses ? Chambre seule ? Chambre + PDJ ? Demi-pension ?
5	Nombre de nuits et personnes	Correspond-il exactement à la réservation ?
6	Conditions de paiement	Quel est le montant ? Net ou brut de commission ? Délai de facturation ?

2. La facturation avec voucher : deux comptes séparés

- Maître compte (facturé à l'ÉMETTEUR du voucher) : contient uniquement les prestations couvertes par le voucher.
- Compte client (facturé directement au VOYAGEUR) : contient tous les extras non couverts par le voucher.

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 15 – Les Vouchers et bons d'échange

Règle d'or

Informez TOUJOURS le client à l'arrivée de ce qui est couvert et de ce qui ne l'est pas. Éviter les mauvaises surprises au départ, c'est éviter les litiges et les avis négatifs.



EXERCICE—14 Analyser un voucher | Niveau : Intermédiaire



Objectif : Identifier le type de voucher, les prestations incluses et restant à la charge du client, le montant dû par l'émetteur et par le client au départ.

Cas 1 : Voucher Tour Operator TO-2026-4587 : M et Mme Dupont pour un séjour en chambre double 2 nuits à 95€/nuit, petits déjeuners 15€/pers, parking 10€ / nuit inclus.

Prestations totales à facturer : chambre (102) 190 €, petit déjeuner 60 €, Bar 24 €, Parking 20 €, taxe de séjour 8€, restaurant 57 €.

Cas 2 : Voucher Société SOC-4458 : Techsoluce.IA pour le séjour d'un client VIP : Une nuit en chambre supérieure, Repas, Taxe de séjour, extras inclus. Valeur 250€.

Prestations totales à facturer : chambre (204) 140€, petit déjeuner 15€, Repas soir 30€, Mini Bar 8€, Parking 10€, taxe de séjour 2€.

Cas 3 : Voucher Agence de voyage AV-88542 : Mme Sofia Rodriguez. Bon de réservation d'une nuit en chambre double au tarif négocié agence de voyage

Prestations totales à facturer : chambre (26) 90€, petit déjeuner 15€, taxe de séjour 8€.

Cas 4 : Voucher Agence de voyage AV- 59-089 : M Bernard Leroy pour un séjour de 2 nuits en chambre supérieure au tarif de 145€ par nuit. Arrhes versées : 90 €.

Prestations totales à facturer : chambre (11) 290€, petit déjeuner 30€, taxe de séjour 3€

Type de voucher »	N° Cas	Dû émetteur	Dû client
« Simple réservation »			
« Déposit »			
« Forfait »			
« Full credit ou Plein crédit »			

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

La digitalisation de l'hôtellerie s'accélère. Le réceptionniste de demain n'est pas remplacé par la technologie — il est augmenté par elle. Comprendre ces outils, c'est rester pertinent dans un secteur en pleine transformation.

1. Le self check-in / check-out

Avantages pour le client	Avantages pour l'hôtel
Indépendance totale, pas d'attente	Réduction des files d'attente aux pics d'arrivée
Arrivée possible en dehors des heures de réception	Le réceptionniste peut se concentrer sur les clients qui ont besoin d'aide
Rapidité (2 à 3 minutes en moyenne)	Collecte automatique des données clients dans le PMS
Contrôle de sa réservation depuis son téléphone	Opportunités d'upselling automatisé avant l'arrivée

2. L'intelligence artificielle en réception

- Chatbot sur le site de l'hôtel : répondent aux questions fréquentes 24h/24, capturent des réservations directes.
- CRM prédictif (Customer Relationship Management, logiciel de gestion de la relation client) : analyse l'historique client pour anticiper ses préférences et déclencher des offres personnalisées.
- Revenue Management automatisé : ajuste les tarifs en temps réel selon la demande, la météo et les événements locaux.
- Assistant de réponse aux avis : génère des suggestions de réponses aux commentaires en ligne.

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

3. Exemple création d'un espace client en ligne sur Thaïs

1) Le réceptionniste saisie et valide la réservation de la chambre (fictif)

The screenshot shows a reservation management interface with a top navigation bar containing icons for 'Chambres', 'Tarifs', 'Facturation', 'Emails', 'Ménage', 'Resto', and 'Logs'. Below the navigation bar, there is a reservation card for reservation #IP43980. The card displays the dates 03/06/2026 to 05/06/2026, the time 15:00 to 12:00, and the guest information: WORKIN PIERRE, 19000, pierre.workin@nomail.com, +3309181818. The card also shows a price of 240,00 € and a status of 'Information4'. At the bottom of the card, there is a section for 'Pas de commentaire' and a summary of the reservation: 18 CGL Chambre Grand..., Tarif ch..., 2 pers., 2 adultes, and a status of 'Pas d...'. The interface includes various icons for editing, deleting, and other actions.

2) Le réceptionniste envoie un mail de confirmation au client.

The screenshot shows a modal dialog titled 'Confirmer la réservation IP43980'. The dialog has a toggle switch for 'Envoyer un email à pierre.workin@nomail.com'. At the bottom, there are two buttons: 'Fermer' and 'Confirmer la réservation'.

Le client reçoit le mail avec les informations suivantes :

- No de réservation
- Nom et prénom et nombre de personnes
- Date d'arrivée et de départ
- Photo de la chambre – Prix correspondant à la période de réservation.
- Prestations prévues
- Montant des arrhes (si versées au moment de la réservation)

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

3) Le mail inclus aussi le lien vers l'espace client :

Sur votre espace client vous pourrez retrouver à tout moment les détails de votre réservation et mettre à jour vos informations personnelles :

[Accéder à mon espace client](#)

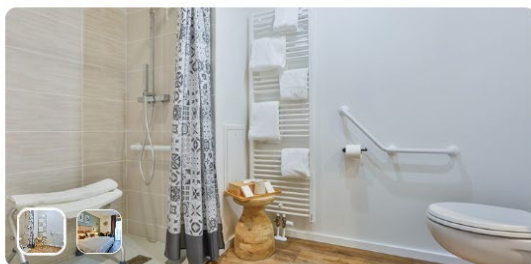
4) Le client accède à son espace client en cliquant directement sur le bouton présent dans le mail de confirmation. Il arrive ensuite à la fenêtre ci-dessous

 **Bonjour Pierre,**
on se voit demain !

du 03 juin 2026 au 05 juin 2026

IP43980

 Annuler



Chambre Grand Lit

Tarif chambre pour 2 Pers.

Chambre Grand Lit

240 €

Agissez pour la planète !

☐

Choisir de ne pas faire nettoyer votre chambre pendant votre séjour est un petit geste qui peut faire la différence.



Votre séjour

Heure d'arrivée

15:00

Heure de départ

09:00

[Ok](#)

Total

240 €

[Voir les CGV](#)

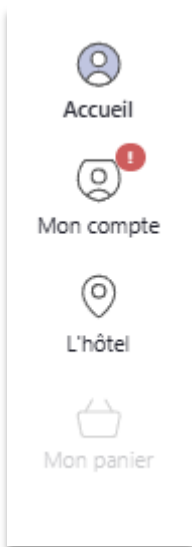
Le client retrouve **les dates du séjour**, le numéro de réservation **[IP43980]** et peut aussi **[Annuler]** son séjour. Cette fenêtre lui permet aussi :

- D'indiquer les heures d'arrivée et de départ prévues
- De valider **[Agissez pour la planète]** pour favoriser certains Eco-gestes
- Effectuer une nouvelle réservation **[+ Réserver]** – voir paragraphe 5.6 (bouton non apparent sur la photo ci-dessus qui ne représente qu'une partie de l'écran).

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

5) Sur la gauche de la fenêtre précédente, le client dispose du menu suivant :



5.1- **Accueil** (accéder à fenêtre précédente)

5.2 - **Mon compte** : Le client peut finir de remplir sa fiche client : N° d'identité, Date de naissance, Allergies et signer numériquement. Normes RGPD, il doit confirmer son choix de recevoir les courriels promotionnels (case à cocher)

5.3 -**Mon compte** permet de visualiser les factures et les réservations existantes

5.4 – **L'hôtel** : Coordonnées de l'hôtel et photos des chambres

5.5 – **Mon panier**

5.6 – **Fenêtres réservations**

5.2) Mon compte

 **Mon compte**

Mes informations 

Mes factures

Mes réservations

Prénom *

PIERRE

Nom *

WORKIN

Email *

philippe.travaux@infamail.com

Téléphone *

 +3309181818

Adresse *

12 impasse des châtaigniers

Code postal *

19000

Ville *

Brive

Pays *

FRANCE 

N° d'identité

20

N° d'identité

Date de naissance

JJ/MM/AAAA

Date de naissance

Signature *

Allergies

255

Liste des allergies

☐ Je souhaite recevoir les emails promotionnels

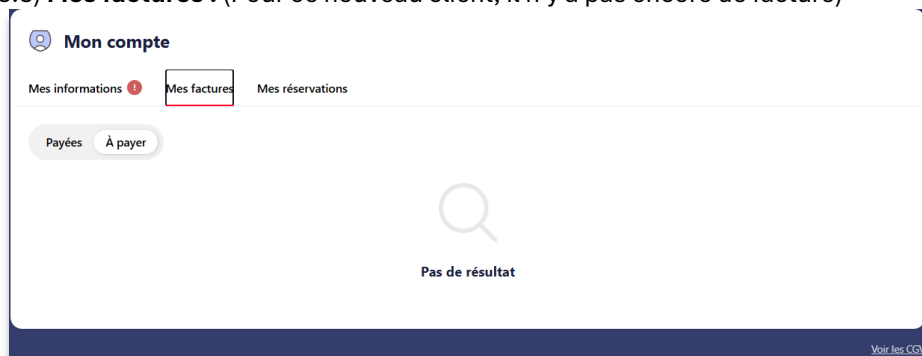
Enregistrer

effacer toutes mes données personnelles

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

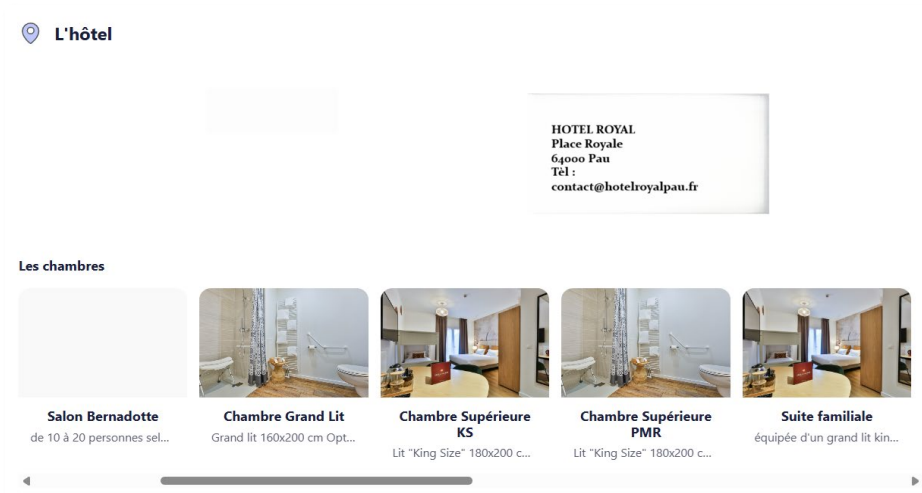
5.3) Mes factures : (Pour ce nouveau client, il n'y a pas encore de facture)



5.4) Mes réservations : Le client retrouve ses réservations en cours ou passées. :



5.5) L'hôtel : Le client peut découvrir les photos des autres chambres et salons.



Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

5.6) Le client peut saisir une **nouvelle réservation** en cliquant sur **[+ Réserver]**. La fenêtre du planning de réservation apparaît. Le client choisit sa période.

The screenshot shows a reservation calendar interface. At the top, there are fields for 'Arrivée Quand ?' and 'Départ Quand ?', a 'CODE PROMO' button, and a shopping cart icon. Below these are two calendar views for June and July 2026. Each calendar shows days of the week (LU, MA, ME, JE, VE, SA, DI) and dates. Prices are listed for each date, with some dates highlighted in red (e.g., 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31). The prices range from 102 € to 114,75 €.

5.6.1) Le client doit ensuite sélectionner le type de chambre voulu et le tarif :

The screenshot shows the room selection and pricing interface. At the top, there are fields for 'Arrivée 05 juin' and 'Départ 07 juin', a '2 nuits' button, a 'CODE PROMO' button, and a 'MODIFIER X' button. Below these is a section for 'Chambre 1' with the text 'Choisissez une chambre'. There are three sections for selecting the number of guests: 'Adultes à partir de 18 ans' (2), 'Enfants de 3 à 17 ans' (0), and 'Bébés avant 3 ans' (0). Below this is a section for 'Chambre Standard lits jumeaux' with a 'Meilleur tarif' badge and a price of 'à partir de 204 € 102 €/nuît'. There is a 'Détails' link. Below this is a table of pricing options:

Tarif	Prix	Choisir
Tarif Groupe / Agence Voyage	204 €	CHOISIR
Tarif Société / Séminaire CORPORATE	216 €	CHOISIR
Tarif chambre Annulation gratuite. Prix selon saisonnalité hors petit déjeuner	240 €	CHOISIR
Tarif B&B Chambre avec petit déjeuner	300 €	CHOISIR
Tarif Chambre Supérieure Chambres supérieure King Size et PMR	340 €	CHOISIR
Tarif 1/2 Pension Rack Chambre petit déjeuner + dîner ou déjeuner	380 €	CHOISIR

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

5.6.2) Le client peut ajouter des extras. (Dans cette version hôtel pédagogique, seuls des salons sont proposés mais l'hôtelier peut aussi proposer d'autres prestations)

Arrivée
05 juin

Départ
07 juin

2 nuit(s)

CODE PROMO

MODIFIER X

Chambre Standard lits
Tarif chambre
240 € pour 2 Pers.

+ AJOUTER UNE CHAMBRE

Choisissez vos extras

Séminaire

Location salon Henri IV 1/2 Journée
10 à 40 personnes selon configuration
150 €

- 0 +

Location salon Henri IV Journée
de 10 à 40 personnes selon configuration
280 €

- 0 +

Location Salon Bernadotte 1/2 journée
De 30 à 60 personnes selon configuration
180 €

- 0 +

Location Salon Bernadotte Journée
De 20 à 60 personnes selon configuration

- 0 +

2 nuit(s) - 05 juin > 07 juin
Chambre Standard lits jumeaux
Tarif chambre
240 €

240 €

CONTINUER

5.6.3) Fenêtre suivante, il retrouve le récapitulatif de sa réservation :

Ma réservation

Chambre Standard lits jumeaux
Tarif chambre
2 pers.

Prix

240 €

+ AJOUTER UNE CHAMBRE

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

5.6.4) Enfin, le client remplit ses informations personnelles pour la réservation

Mes informations

Civilité *
M. ▼

Prénom *
Pierre

Nom *
Workin

Téléphone *
🇫🇷 09181818

Email *
pierre.workin@nomail.com

Adresse *
12 impasses des châtaigniers

Ville *
Brive

Code postal *
19000

Pays *
France ▼

Commentaire

☒ Conditions générales * [Voir](#)

☒ J'accepte d'être contacté par email ou téléphone à des fins commerciales [Voir](#)

Vous avez le droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr

RÉSERVER

Recapitulatif

Chambre Standard lits jumeaux

Tarif chambre

240 €

Total

240 €

La taxe de séjour sera à payer sur place

6 €

5.6.5) Après avoir cliqué sur le bouton réserver, le message suivant s'affiche :

Merci pour votre réservation !

du 05 juin au 07 juin

VOTRE RÉSERVATION A BIEN ÉTÉ PRISE EN COMPTE, MERCI !

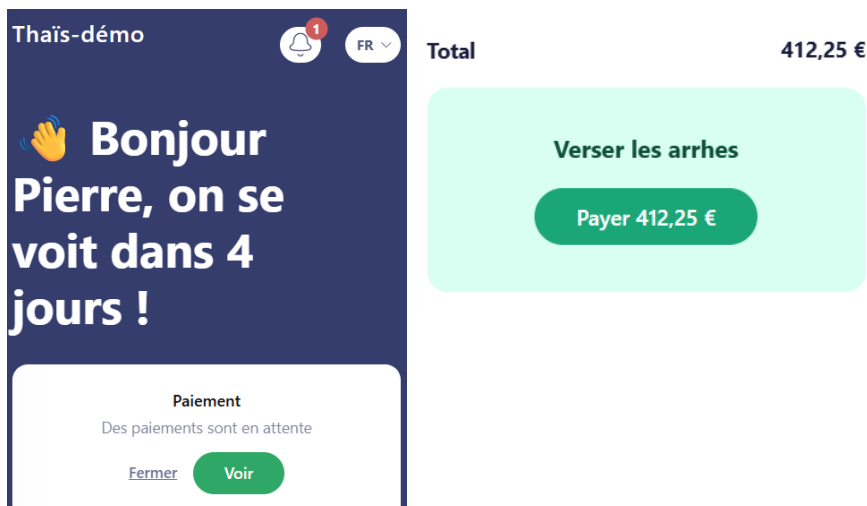
Vous allez recevoir un email contenant les informations de votre réservation. Pensez à vérifier vos indésirables si vous n'avez pas reçu le message.

RÉSERVER À NOUVEAU

Partie III : Outils et procédures avancées

Fiche Pédagogique 16 – Le digital au service de la réception

5.7) Vous pouvez aussi installer sur Thaïs, un **module complémentaire de paiement en ligne**. Il permettra au client de procéder directement au paiement d'arrhes pour la réservation depuis son espace client :



En cliquant sur **[Payer€]** le client ouvre la fenêtre de paiement en ligne et peut payer par VISA, compte Chèque Vacances Connect ou par IDEAL (selon les modes de paiement acceptés par votre hôtel).

La technologie ne remplace pas l'humain

La borne, l'appli et le chabot gèrent l'administratif et le transactionnel. Mais ils ne savent pas sourire, consoler un client épuisé, ou sentir qu'un client a besoin de parler. Votre valeur ajoutée est précisément là où la technologie ne peut pas aller.

Pour aller plus loin : retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

PARTIE

IV



GÉRER LES SITUATIONS DE CRISES

17



FICHE PÉDAGOGIQUE 17

Le surbooking



18



FICHE PÉDAGOGIQUE 18

Les incidents en cours de séjour



19



FICHE PÉDAGOGIQUE 19

**La nuit à l'hôtel
et le Night audit**



*Dans chaque crise,
une solution.
Dans chaque solution,
une opportunité.*



Partie IV : Gérer les situations de crises

Surbooking, incidents, nuits d'hôtel

Contenu et objectifs pédagogiques :

À l'issue de ce chapitre, vous serez capable :

Fiche Pédagogique 17 : Le surbooking

- Expliquer les causes du surbooking, Gérer une situation de délogement avec professionnalisme, Appliquer les procédures internes de gestion de crise.

Fiche Pédagogique 18 : Les incidents de séjours

- Identifier les différents types d'incidents en hôtellerie, Gérer une déclaration de vol ou d'effraction, Communiquer avec calme dans une situation de crise.

Fiche Pédagogique 19 : La nuit à l'hôtel et le night audit

- Identifier les missions spécifiques du réceptionniste de nuit, Préparer les opérations du shift du matin, Effectuer une clôture journalière dans le PMS, Contrôler les rapports financiers et opérationnels.

Partie IV : Gérer les situations de crises

Fiche Pédagogique 17 – Le surbooking

Le surbooking survient lorsqu'un hôtel a vendu plus de chambres qu'il n'en a de disponible. C'est une réalité du secteur qui n'est pas dû seulement à une erreur de réservation mais aussi à la stratégie revenue management. Quand la situation de surbooking apparaît, notamment au moment de l'arrivée d'un client, c'est le réceptionniste qui est en première ligne.

1. Pourquoi les hôtels pratiquent-ils le surbooking ?

1.1 De manière involontaire lors d'une erreur dans la procédure de réservation, il peut s'agir principalement :

- D'une réservation mail, courrier ou téléphone qui n'a pas été correctement enregistrée dans le PMS. L'hôtel a continué à vendre les chambres sur la même période jusqu'à être complet. Le plus souvent, la situation de surbooking apparaîtra au moment de l'arrivée du client.
- D'erreurs de synchronisation entre les canaux de vente (OTA, centrale de réservation, site internet) et le PMS. Soit le site de vente continue de vendre des chambres alors que le planning de l'hôtel est déjà complet. Soit, les réservations faites sur les sites de vente ont bien été transmises à la réception, mais n'ont pas été traitées à temps pour éviter la vente supplémentaire de chambre.

Pour éviter ces situations accidentelles de surbooking, le travail de réceptionniste sur toutes les opérations de réservations (vue dans le tome 1) et les opérations préparatoires au check-in doivent être réalisés avec sérieux et contrôle.

C'est en effet à ce moment là que les erreurs éventuelles pourront être identifiées et rectifiées. (Voir 2. La procédure de délogement avec élégance)

Partie IV : Gérer les situations de crises

Fiche Pédagogique 17 – Le surbooking

1.2 Dans le cadre d'une stratégie commerciale volontaire de l'hôtel basée sur l'analyse statistique des ventes, la direction souhaite éviter de perdre des ventes dans les cas :

- Des annulations de dernière minute
- Des no-shows (clients qui ne se présentent pas)
- Des départs anticipés de clients qui libèrent leur chambre avant la date initialement prévue.

Le responsable des ventes (Directeur d'hébergement, Chef de Réception, ...) peut donc autoriser la vente d'un nombre limité de chambres supplémentaires afin d'optimiser le taux d'occupation.

Cette stratégie de vente basée sur une finalité financière reste très risquée sur le plan commercial si jamais l'hôtel se retrouvait finalement en situation de surbooking :

- Obligation de reloger les clients avec un surcoût financier
- Insatisfaction du client avec avis négatif en ligne

2. La procédure de délogement avec élégance

1. Prévenez le client AVANT son arrivée si possible (SMS, appel téléphonique).
2. Accueillez-le chaleureusement et menez-le dans un espace privé, jamais devant les autres clients.
3. Soyez direct et honnête : n'inventez pas de prétextes.
4. Proposez une solution de relogement dans un établissement de niveau égal ou supérieur.
5. Prenez en charge tous les frais : transport, éventuelle différence de prix.
6. Offrez un geste commercial significatif pour le prochain séjour dans votre hôtel.

Partie IV : Gérer les situations de crises

Fiche Pédagogique 17 – Le surbooking

3.Exemple de script pour informer le client

Réceptionniste	<i>« Monsieur Perez, je dois vous informer d'une situation exceptionnelle ce soir : en raison d'une panne technique, votre chambre n'est pas disponible. Je suis sincèrement désolé pour cet inconfort. »</i>
Réceptionniste	<i>« J'ai pris la liberté de vous réserver une chambre dans l'Hôtel Riviera à 200m d'ici — un établissement 4 étoiles de même gamme. Votre transport est organisé, et tous les frais sont à notre charge. »</i>
Réceptionniste	<i>« De plus, pour vous remercier de votre compréhension, je vous offre une nuit gratuite lors de votre prochain séjour chez nous. Puis-je appeler un taxi ? »</i>

Le relogement vers le haut

Si vous devez déloger un client, essayez de le reloger dans un établissement de catégorie supérieure. Le client arrive frustré et repart impressionné. C'est la seule façon de transformer un incident en publicité positive.

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie IV : Gérer les situations de crises

Fiche Pédagogique 18 – Les incidents en cours de séjours

Un réceptionniste en poste peut être confronté à des situations qui dépassent largement le cadre administratif : accidents, urgences médicales, vols, décès. Ces situations exigent sang-froid, protocole et humanité.

1. Urgence médicale

- Appelez immédiatement le 15 (SAMU) ou le 18 (pompiers) selon la gravité. Ne perdez pas de temps.
- Restez en ligne avec les secours, ils vous guideront sur les gestes à effectuer.
- Envoyez quelqu'un accueillir les secours à l'entrée de l'hôtel pour les guider directement.
- Informez immédiatement votre responsable, quelle que soit l'heure.
- Rédigez un rapport d'incident détaillé dans les 24 heures.

2. Déclaration de vol ou d'effraction

- Ne touchez à rien dans la chambre et ne laissez pas le client y retourner avant l'arrivée de la police.
- Appelez le 17 (Police) et votre responsable simultanément.
- Accompagnez le client dans un espace privé et calme — ne le laissez pas seul.
- Récupérez les images de vidéosurveillance si disponibles et conservez-les pour la police.

3. Client décédé dans l'établissement

- Appelez le 15 (SAMU) immédiatement — le constat de décès doit être fait par un médecin.
- N'entrez pas dans la chambre et sécurisez l'accès.
- Contactez votre directeur ou directeur de garde immédiatement, même en pleine nuit.
- Ne communiquez aucune information aux autres clients ou à la presse.

Partie IV : Gérer les situations de crises

Fiche Pédagogique 18 – Les incidents en cours de séjours

4. Situation de violence entre clients en chambre ou à l'accueil

- Prévenir un responsable ou un collègue pour être assisté car il ne faut jamais intervenir physiquement seul.
- Téléphoner à la chambre pour évaluer la situation « Bonsoir Madame, Monsieur, Plusieurs clients nous ont signalé des nuisances sonores. Tout va bien ? »
- Se rendre à la chambre mais n'entrez pas pour analyser concrètement la situation et l'état des personnes si possible.
- Dans un espace commun, éloigner les autres clients et faire intervenir la sécurité si l'établissement en dispose.
- Demander le respect du règlement de l'hôtel
- Rédiger une main courante ou un rapport d'incident si la situation est réglée à l'amiable sans risque de sécurité pour les personnes impliquées ou les autres clients de l'hôtel.
- Contactez votre directeur ou directeur de garde immédiatement selon l'urgence, même en pleine nuit.
- Appeler le 17 sans délai si un danger semble imminent
- Porter assistance aux blessés si besoin (Cf point 1)



La règle des 3C en situation de crise

Calme : votre attitude détermine celle des clients autour de vous.

Clarté : des instructions simples et précises.

Communication : tenez votre responsable informé en temps réel.
Ne gérez jamais seul une situation de crise grave.

Pour aller plus loin : Retrouvez vos exercices et contenus pédagogiques complémentaires dans votre espace formation <https://www.formation-reception.fr/school/course/devenirreceptionniste>

Partie IV : Gérer les situations de crises

Fiche Pédagogique 19 – La nuit d'hôtel et le Night Audit

Le service de nuit est un monde à part. Entre 23h et 7h, le réceptionniste de nuit est souvent seul à gérer l'ensemble de l'établissement. Cette autonomie est à la fois une responsabilité et une fierté.

1. Les missions spécifiques du service de nuit

- Accueil des arrivées tardives (late check-in) selon la procédure standard adaptée.
- Gestion des incidents nocturnes (nuisances sonores, urgences, demandes de clients).
- Sécurité du bâtiment : rondes, contrôle des accès, alarmes incendie.
- Préparation du matériel pour le shift du matin (clés, rapports, planning).
- Réalisation du night audit.

2. Le night audit — clôture journalière

1. Vérifier que tous les check-in et check-out de la journée sont bien traités dans le PMS.
2. Contrôler que toutes les imputations des différents services ont bien été reportées sur les comptes clients.
3. Lancer la clôture journalière dans le PMS (procédure automatisée dans la plupart des systèmes modernes).
4. Imprimer et vérifier les rapports : rapport de recettes, rapport de caisse, liste des départs et arrivées du lendemain.
5. Archiver les documents comptables selon les procédures internes.

Partie IV : Gérer les situations de crises

Fiche Pédagogique 19 – La nuit d’hôtel et le Night Audit



EXERCICE 16 — Night Audit | Niveau : Intermédiaire

🎯 Objectif : Comprendre les étapes de la clôture journalière et identifier les prérequis.

Il est 23h30. Avant de lancer le night audit, vous constatez :

- (1) Deux clients sont attendus entre minuit et 1h du matin.
- (2) Le restaurant n'a pas encore transmis les imputations du dîner.
- (3) Un client a contesté une imputation spa — le dossier n'est pas clôturé.

Pour chacun de ces 3 points, expliquez ce que vous faites avant de lancer la clôture.

CONCLUSION

Vous voici au terme de ce Tome 2. En parcourant ces pages, vous avez acquis les clés d'une maîtrise complète du check-in et du check-out — depuis la préparation minutieuse du shift jusqu'à la prise de congé qui donne envie de revenir.

Mais rappelons-nous une vérité fondamentale : aucun livre ne peut remplacer la pratique. Les scripts, les méthodes LARS, AIDA, CAB, les procédures débours ou vouchers — tout cela reste théorique jusqu'au jour où vous les appliquez face à un vrai client, dans une vraie situation, sous la pression réelle du terrain.

C'est dans ces moments — quand un client conteste sa facture à 7h du matin, quand la borne de self check-in tombe en panne en plein rush d'arrivées, quand vous devez déloger un client en gardant le sourire — que vous deviendrez réellement professionnel.

La réception hôtelière est l'un des métiers les plus complets qui soient : technique, commercial, juridique, psychologique et profondément humain. Chaque client est une histoire unique. Chaque check-in est une nouvelle page blanche, chaque check-out un album de souvenirs.

Soyez celui ou celle qui fait de cette page blanche un album de souvenirs inoubliable.

Philippe TRAVAUX · Jérôme ESTEBAN · Delphine DARAMY



ANNEXES

Exercices et évaluations

A1

GLOSSAIRE



FICHES MÉMO



SCRIPTS



EXERCICES SUPPLÉMENTAIRES



*S'entraîner aujourd'hui,
exceller chaque jour,
faire la différence
à chaque accueil.*



	Définition
ADR (Average Daily Rate)	Tarif moyen journalier. Calcul : Total des revenus d'hébergement HT / Nombre de chambres vendues.
PMC	Prix Moyen par Chambre (idem ADR)
Cardex	Fiche individuelle du client dans le PMS contenant coordonnées, préférences, historique et facturation.
CESEDA	Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile. Régit l'obligation de fiche de police.
Check-in	Procédure d'enregistrement à l'arrivée d'un client dans un établissement hôtelier.
Check-out	Procédure de départ d'un client, incluant le contrôle des imputations et l'encaissement de la note.
Cross-selling	Vente complémentaire : proposer des services additionnels qui complètent la prestation principale réservée.
Débours	Dépense effectuée par l'hôtel pour le compte exclusif d'un client, refacturée à l'euro exact sans marge.
Early check-in	Enregistrement d'un client avant l'heure standard d'ouverture des chambres.
Fiche de police	Document légal obligatoire pour les clients non-ressortissants de l'UE (Art. R.611-42 CESEDA).
Late check-out	Départ accordé après l'heure standard de libération des chambres, souvent tarifé.
LARS	Méthode de gestion des réclamations : Listen / Acknowledge / Resolve / Satisfy.
Maître compte	Compte collectif dans le PMS regroupant les prestations facturées à un tiers (société, groupe, OTA).
Night audit	Clôture journalière comptable et opérationnelle réalisée la nuit, avant le changement de date dans le PMS.
NPS (Net Promoter Score)	Indicateur de fidélisation. Mesure la probabilité de recommandation de l'établissement.

OTA (Online Travel Agency)	Agence de voyage en ligne (Booking.com, Expedia, Airbnb). Prélève une commission de 15 à 25%.
PMR	Personne à Mobilité Réduite. Les hôtels ont des obligations légales d'accessibilité envers ces clients.
PMS	Property Management System. Logiciel central de gestion hôtelière (réservations, facturation, statistiques).
Pré-autorisation	Blocage d'un montant sur la carte bancaire du client sans débit réel. Garantit les extras du séjour.
Pré-assignation	Attribution d'une chambre spécifique à un client avant son arrivée, selon ses préférences et le planning.
RevPAR	Revenue Per Available Room. Calcul : CA hébergement / Nombre total de chambres disponibles.
Rooming list	Liste officielle attribuant une chambre à chaque participant d'un groupe.
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données. Encadre la collecte et l'usage des données personnelles.
Surbooking	Situation où l'hôtel a vendu plus de chambres qu'il n'en dispose réellement à une date donnée.
Upselling	Vente additionnelle par montée en gamme : proposer une prestation supérieure à celle réservée.
Voucher	Bon d'échange émis par un tiers (agence, OTA, CE) garantissant le paiement de prestations définies.
Yield Management	Le yield management est une stratégie de gestion tarifaire qui consiste à ajuster dynamiquement les prix en fonction de la demande, de la disponibilité et d'autres facteurs pour maximiser la rentabilité.

2 Fiches Mémo — Synthèses par chapitre

Fiche Mémo 1 — Les 8 étapes du check-in

1. Accueil physique (30 sec max) | 2. Recherche réservation + reformulation | 3. Enregistrement administratif + pièce d'identité | 4. Sécurisation du paiement (pré-autorisation) | 5. Information + vente additionnelle | 6. Remise clé (discrétion sur n° chambre) | 7. Orientation dans l'hôtel | 8. Prise de congé chaleureuse

Fiche Mémo 2 — Méthode LARS

L — Listen : écouter sans interrompre | A — Acknowledge : reconnaître le ressenti | R — Resolve : proposer une solution concrète et immédiate | S — Satisfy : vérifier que la solution convient, remercier le client

Fiche Mémo 3 — Les 5 critères du débours

1. Dépense dans l'intérêt EXCLUSIF du client | 2. Hôtel = intermédiaire seulement | 3. Refacturation au montant EXACT (0 marge) | 4. Justificatif du tiers obligatoire | 5. Accord préalable du client

Fiche Mémo 4 — Vérification voucher (6 points)

1. Authenticité (logo, référence, signature) | 2. Validité des dates | 3. Établissement destinataire correct | 4. Prestations couvertes | 5. Nombre de nuits et personnes | 6. Conditions et délais de facturation

Fiche Mémo 5 — Upselling en 5 étapes (CAB)

1. Accroche | 2. Qualifier le client | 3. Proposer avec bénéfice CAB (Caractéristique → Avantage → Bénéfice) | 4. Prix = différentiel, jamais le total | 5. Question fermée positive

Fiche Mémo 6 — Check-out en 5 temps

1. Accueil chaleureux | 2. Contrôle des imputations | 3. Présentation claire de la facture | 4. Encaissement + ticket justificatif | 5. Question de satisfaction + prise de congé mémorable

Corrections



EXERCICE 1 — La Préparation du Shift | Niveau : Débutant



Objectif : Apprendre à structurer sa prise de poste pour ne rien oublier.

Énoncé : Vous prenez votre poste à 14h00. Le réceptionniste du matin vous dit simplement : « Bonne journée ! » avant de partir. Vous avez 15 minutes avant les premières arrivées. Listez dans l'ordre les 8 actions que vous effectuez en priorité.

Corrigé type :

- 1. Consulter le rapport du shift précédent dans le PMS.*
- 2. Vérifier la liste des arrivées du jour et lire chaque dossier.*
- 3. Contrôler le statut des chambres pré-assignées (propre/inspectée).*
- 4. Préparer les clés ou cartes magnétiques.*
- 5. Compter et vérifier le fond de caisse.*
- 6. Identifier les VIP et vérifier que leurs chambres sont prêtes.*
- 7. Vérifier les informations sur les groupes attendus.*
- 8. S'assurer que le poste est suffisamment approvisionné en documents administratifs et clients (fiche de police, fiches clients, fournitures papiers, consommables imprimantes et TPE, ...).*

Corrections

EXERCICE 2 -La Chasse aux Erreurs -Check-In –Niveau : Intermédiaire

 **Objectif :** Identifier les failles dans une procédure d'arrivée et proposer les corrections.

Énoncé : Lisez la scène suivante et identifiez les 4 erreurs commises par Sophie.

M. Chen arrive à la réception. Sophie est en train de discuter avec un collègue. Elle lève la tête et dit : « C'est pour un check-in ? ». Elle trouve la réservation. Le séjour est prépayé. Sophie dit : « Bon, tout est réglé. Voici votre clé. Vous êtes en 512. » M. Chen prend la clé et part.

Corrigé — Les 4 erreurs :

1. *1 Sophie n'a pas arrêté sa conversation avant de s'occuper du client non-verbal négatif, manque de considération)*
2. *La formule d'accueil est absente : pas de « Bonjour », pas de formule de bienvenue.*
3. *Aucune pièce d'identité n'a été demandée : Sophie ne sait pas si la personne est bien M. Chen.*
4. *Le numéro de chambre (512) a été annoncé à voix haute dans le hall : violation de la confidentialité.*

Corrections



EXERCICE 3 — Quiz Juridique | Niveau : Débutant

Objectif : Vérifier la maîtrise des obligations légales du check-in.

Répondez par VRAI ou FAUX, puis justifiez en une phrase :

1. La fiche de police est obligatoire pour tous les clients, quelle que soit leur nationalité.
2. Un client peut refuser de donner sa pièce d'identité et l'hôtel doit quand même lui remettre sa clé.
3. Les fiches de police peuvent être jetées après le départ du client.
4. Donner le numéro de chambre à quelqu'un qui affirme être l'époux(se) d'un client est autorisé.
5. La signature électronique sur tablette a la même valeur légale que la signature manuscrite pour la fiche de police.

Corrigé :

1. *FAUX (seulement pour les clients de nationalités étrangères).*
2. *FAUX (vous pouvez refuser l'accès).*
3. *FAUX (6 mois minimum).*
4. *FAUX (violation RGPD).*
5. *VRAI.*

Corrections

EXERCICE 4 — Gestion de la Garantie | Niveau : Avancé

 Objectif : Gérer des situations délicates liées au paiement sans perdre le client.

Cas 1 : Le client dit « Ma carte est en France, je n'ai que du liquide. »
— Quelle est votre procédure ?

Cas 2 : La pré-autorisation est refusée (fonds insuffisants). Le client insiste pour entrer. Que faites-vous ?

Cas 3 : Un client « corporate » dit « Tout est sur le compte société, je ne donne pas ma carte personnelle. » La convention société couvre uniquement la chambre et le petit-déjeuner.

Éléments de réponse :

Cas 1 : Accepter les espèces en dépôt, noter dans le PMS, obtenir une signature.

Cas 2 : Ne pas remettre les clés, informer le responsable, proposer un autre mode de règlement.

Cas 3 : Ouvrir deux comptes séparés, expliquer clairement au client ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. Vérifier avec lui les documents transmis par la société (Mail de confirmation de la réservation, courrier papier de prise en charge, convention de partenariats, devis signés,...)

Corrections

EXERCICE 5 — Jeu de Rôle — Cas Particuliers | Niveau : Avancé

 **Objectif :** *S'adapter à des situations de check-in non standards avec professionnalisme.*

Situation A — L'early check-in difficile : Il est 10h00. M. Leconte arrive épuisé après un vol de nuit depuis New York. Sa chambre ne sera prête qu'à 14h30. Il demande à entrer immédiatement. Que dites-vous ? Que proposez-vous ?

L'objectif est de gérer une demande d'un client impossible à satisfaire immédiatement tout en gardant une excellente qualité de la relation client.

Exemple de réponse professionnelle :

« Bonjour Monsieur Leconte, bienvenue à l'hôtel. Je comprends parfaitement votre fatigue après votre vol cette nuit depuis New York. Malheureusement, votre chambre n'est pas encore disponible pour le moment. Nos équipes de ménage sont en cours de préparation et elle sera prête aux alentours de 14h30. En attendant, je vais voir immédiatement quelles solutions nous pouvons vous proposer pour rendre votre attente plus confortable. »

Proposition 1 : « Nous pouvons bien entendu prendre en charge vos bagages afin que vous puissiez vous déplacer plus librement »

Proposition 2 : « Vous pouvez également profiter de notre espace salon / Bar / Bien être / ... pour vous installer confortablement »

Proposition 3 : « Je peux vous offrir une boisson chaude ou une boisson fraîche pendant ce temps ? »

Proposition 4 : « Je vais prévenir notre gouvernante que vous êtes arrivés. Elle va traiter votre chambre en priorité dès qu'elle sera libérée »

Proposition 5 : « Si vous le souhaitez, je peux également vérifier si une chambre de catégorie supérieure est déjà disponible ? »

Points importants à retenir :

1. Reconnaître l'inconfort du client. Faire preuve d'empathie et lui dire.
2. Expliquer la situation clairement (indisponibilité de la chambre parce que le client est encore là – temps de remise en état)
3. Évitez les réponses trop sèches « Non ce n'est pas possible ». Préférez une explication objective « Nous devons attendre que la chambre soit libérée »
4. Proposez des solutions alternatives immédiates faciles à mettre en place.

Corrections

EXERCICE 5 — Jeu de Rôle — Cas Particuliers | Niveau : Avancé

Situation B — Le groupe sans chef : Un groupe de 20 personnes arrive en car, mais le chef de groupe n'est pas là. La rooming list n'a pas été envoyée.

20 personnes attendent. Quelle est votre stratégie pour gérer cette situation sans paniquer ?

L'objectif est de gérer un groupe désorganisé présent dans l'hôtel qui risque de s'impatienter devant les autres clients de l'hôtel tout en gardant son calme et le contrôle de la réception.

Exemple de réponse professionnelle :

« Bonjour à tous, bienvenue à l'hôtel. Nous allons nous occuper de votre arrivée dans les meilleures conditions. Il nous manque encore quelques informations concernant la répartition des chambres, mais nous allons organiser cela rapidement avec vous. »

« Je vous invite à vous installer quelques instants dans le salon pendant que nous préparons votre arriv^{ée} »

« De notre côté, nous allons contacter immédiatement votre organisateur afin de finaliser votre installation. Afin de gagner du temps, nous allons déjà relever les noms et préparer les attributions de chambres avec vous »

« Merci beaucoup pour votre patience, nous faisons le nécessaire pour que votre arrivée se déroule dans les meilleures conditions possibles »

Points importants à retenir :

1. *Rassurer immédiatement le groupe que vous maîtrisez la situation.*
2. *Créer si possible un espace d'attente organisé au calme*
3. *Prenez l'initiative de gérer le groupe et la recherche d'informations*
4. *Proposez des solutions pour l'enregistrement des clients et l'attribution des chambres*
5. *Restez en contact permanent avec les membres du groupe pour garder la confiance et les rassurer.*

Corrections



EXERCICE 6 — Jeu de Rôle - Upselling - Niveau : Avancé



Objectif : Pratiquer la vente additionnelle de façon naturelle et convaincante.

Contexte : M. Renaud arrive seul, en déplacement professionnel pour 2 nuits. Il a réservé une chambre Standard. Il vous dit qu'il est épuisé après sa journée de réunions.

Vous disposez d'une chambre Executive disponible (+35€/nuit), avec bureau ergonomique, machine Nespresso, et accès au lounge entreprise pour le petit-déjeuner.

Rédigez votre script d'upselling en 5 étapes. Pensez à utiliser la méthode CAB et à vous appuyer sur l'information qu'il vient de vous donner (épuisé, professionnel).

« Bonsoir Monsieur Renaud, bienvenue à l'hôtel. Je vois que votre journée a été particulièrement chargée. Vous allez pouvoir apprécier le calme et le confort de notre hôtel »

[Montrer de l'empathie et de l'écoute active pour personnaliser l'accueil]

« Vous aviez réservé une chambre standard mais je constate que nous avons encore une chambre Executive disponible pour votre séjour. Je pense qu'elle serait parfaite pour que vous puissiez récupérer dès ce soir et profiter de nos meilleurs services professionnels. »

[Proposer une opportunité d'améliorer son séjour sans forcer la vente]

« Cette chambre dispose notamment d'un bureau ergonomique, d'une machine Nespresso et d'un accès au lounge entreprise pour le petit-déjeuner ». **[Caractéristique]**

« Cela permet de travailler dans de meilleures conditions et de profiter d'un espace plus calme et plus confortable. » **[Avantage]**

« Après une journée de réunions comme la vôtre, vous pourrez vraiment vous détendre, vous reposer plus facilement et commencer vos journées dans un cadre plus serein avec plus d'énergie ! ». **[Bénéfice]**

« Le supplément est de 35 € par nuit par rapport à votre réservation »

[Après avoir valoriser l'offre, annoncer le prix clairement et calmement]

« Souhaitez-vous que je vous fasse bénéficier de ce surclassement ? »

[Pour conclure, poser une question fermée simple pour faciliter la décision du client tout en gardant une posture commerciale professionnelle]

Corrections



EXERCICE 7 — Contrôle d'Imputations Intermédiaire

Niveau :

🎯 Objectif : Détecter des erreurs dans une note de séjour avant de la présenter au client.

M. Leroux quitte l'hôtel. Voici les imputations dans le PMS :

Nuitée 15/03 : 120€ ✓ ·

Nuitée 16/03 : 120€ ✓ ·

PDJ 16/03 : 22€ ✓ ·

Room service : 45€ ✓ ·

Spa massage 60 min : 90€ × 2 fois ·

Bar 16/03 : 18€ ✓ ·

PDJ 17/03 : 22€ (la réservation incluait uniquement le PDJ du 16).

Identifiez les 2 erreurs et expliquez comment les corriger avant de présenter la facture.

Corrigé :

(1) Le spa est imputé deux fois : supprimer l'une des deux lignes après vérification du bon signé.

(2) Le PDJ du 17/03 n'est pas inclus : soit le supprimer si le client ne l'a pas pris, soit obtenir un bon signé s'il l'a effectivement consommé.

Corrections

EXERCICE 8 — Présentation de Facture | Niveau : Débutant

 *Objectif : Savoir présenter et expliquer une facture hôtelière sans gêne ni ambiguïté.*

Rédigez le script complet de présentation de la facture suivante à M. Bonhomme, client business séjournant 1 nuit :

Chambre Executive : 185€ HT (TVA 10%) ·

Petit-déjeuner : 24€ HT ·

Room service 23h : 38€ HT ·

Taxe de séjour : 4,40€.

Total TTC : 275,10€.

Intégrez dans votre script la question sur la facturation société et la demande de mode de règlement.

« Bonjour Monsieur Bonhomme, j'espère que votre séjour s'est bien déroulé. Je vais vous présenter le détail de votre facture. »

« Vous avez séjourné une nuit en chambre Executive pour un montant de 185 euros hors taxes. »

« Vous avez pris le petit-déjeuner à 24 euros hors taxes ainsi qu'un room service pour un montant de 38 euros hors taxes. »

« La taxe de séjour est de 4 euros 40. »

« Le montant total de votre séjour s'élève donc à 275 euros et 10 centimes TTC. »

« Souhaitez-vous que la facture soit établie au nom de votre société ou à votre nom personnel ? » (Le client répond) « Très bien Monsieur ». »

« Quel mode de règlement souhaitez-vous utiliser aujourd'hui : carte bancaire, espèces ou autre moyen de paiement ? » (Le client règle)

« Parfait, votre règlement est bien enregistré. »

« Souhaitez-vous une facture papier ou bien la recevoir par courriel ? »

« Nous vous remercions pour votre séjour et espérons avoir le plaisir de vous accueillir de nouveau prochainement.

Je vous souhaite une excellente journée et un bon retour. »

Corrections

EXERCICE 9 — Gestion de Caisse | Niveau : Intermédiaire

 Objectif : Identifier et corriger des anomalies de caisse en fin de shift.

En clôturant votre caisse à 23h, vous constatez un écart de 23€ par rapport au montant théorique du PMS.

Décrivez précisément les 5 étapes que vous suivez pour gérer cette situation.

Éléments de réponse :

1. *Recompter la caisse manuellement (Billets, pièces et fond de caisse)*
 - a. *Rechercher la fausse anomalie (ex-Billet collé, espèces sorties de caisse pour un débours non enregistré, ...)*
 - b. *Rester méthodique et concentrer sur la recherche.*
2. *Prendre tous les encaissements dans le PMS.*
 - a. *Vérifier les encaissements espèces, les annulations, les corrections, les doubles encaissements, les erreurs de saisie, les changements des modes de paiement)*
 - b. *Recherches d'erreurs possibles : Erreur rendu monnaie, oubli d'enregistrement d'un paiement, ...*
- 3 *Vérifier les reçus CB, les chèques, les vouchers, les factures clients, factures annulées, main courante, journal de caisse, ...*
- 4 *Informé le responsable et signaler l'écart par écrit*
 - c. *Précisez le montant exact de l'écart, expliquer les recherches effectuées, ...*
 - d. *Respecter les procédures de l'établissement*
- 5 *Finaliser la clôture en enregistrant l'écart dans les documents de clôture en apportant le plus d'informations pour le shift suivant : » Ecart de caisse de -23€. Vérifications effectuées sur les différents encaissements et les documents de facturations. Responsable informé »*

Attention aux erreurs suivantes :

- *Compenser de sa propre poche*
- *Cacher l'écart*
- *Modifier le PMS pour rectifier l'erreur*
- *Clôturer sans signaler l'anomalie*
- *Reporter la faute sur un collègue*

Corrections



EXERCICE 10 — Jeu de Rôle — Réclamation au Check-out | Niveau : Avancé

Objectif : Appliquer la méthode LARS face à un client mécontent au départ.

Situation : Mme Dupuis se présente au check-out visiblement contrariée. Elle dit : « Votre hôtel est bien, mais j'ai passé deux nuits avec une douche qui fuyait. J'ai appelé deux fois la réception et personne n'est venu. Je ne vois pas pourquoi je paierais le plein prix. » Rédigez la réponse complète en appliquant les 4 étapes LARS. Proposez un geste commercial approprié sans dépasser vos attributions.

Exemple de correction professionnelle avec la méthode LARS :

1. LISTEN — Écoute active

« Je comprends Madame Dupuis. Vous avez eu un problème de fuite dans votre douche et malgré vos appels, l'intervention n'a pas été effectuée. »

2. APOLOGIZE — Présenter des excuses sincères

« Je vous présente sincèrement nos excuses pour cette situation ainsi que pour le manque de suivi de votre demande. Je comprends parfaitement votre mécontentement. »

3. RESOLVE — Proposer une solution adaptée

Exemples de geste commercial (selon vos responsabilités) :

« Afin de nous excuser pour ce désagrément, je peux vous proposer d'offrir les petits-déjeuners de votre séjour / appliquer une remise commerciale de X % sur votre facture / supprimer le supplément concerné. »

Ou bien « Je vais transmettre immédiatement votre retour à notre responsable hébergement, lui demander de revenir vers vous « Je vais également transmettre immédiatement votre retour à mon responsable afin qu'il revienne vers vous pour échanger sur votre situation »

« Nous allons prendre les mesures afin que ce type de situation ne se reproduise pas. »

4. SATISFY / THANK — Conclure positivement

« Nous vous remercions de nous avoir signalé ce problème, Madame Dupuis. Même si votre expérience n'a pas été à la hauteur de nos standards, nous espérons avoir l'opportunité de vous accueillir de nouveau dans de meilleures conditions. »

Corrections



EXERCICE 11 — Réponse à un Avis Négatif | Niveau : Intermédiaire



Objectif : Rédiger une réponse professionnelle à un avis négatif en ligne.

Avis posté sur Booking (note : 5,8/10) : « Hôtel bien situé mais accueil décevant. Personne ne m'a dit bonjour à l'arrivée, la réceptionniste était au téléphone et m'a ignoré pendant 5 minutes. La chambre était propre mais le chauffage ne fonctionnait pas bien. Pour le prix, j'attendais mieux. »

Rédigez la réponse de l'hôtel en respectant la structure en 6 points. La réponse ne doit pas dépasser 120 mots.

Exemple de réponse :

« Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de partager votre expérience. Nous sommes sincèrement désolés pour l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée ainsi que pour le dysfonctionnement du chauffage dans votre chambre.

Cette situation ne reflète pas la qualité de service que nous souhaitons offrir à nos clients. Votre remarque a été l'opportunité pour notre équipe de réception d'échanger sur nos pratiques individuelles pour améliorer notre politique d'accueil de nos clients et être encore plus exigeant sur la qualité. De même, un contrôle technique du chauffage a été effectué pour que le confort optimal soit garanti.

Nous sommes toutefois heureux que vous ayez apprécié la propreté de la chambre et l'emplacement de l'hôtel.

Toute l'équipe et moi-même restons à votre disponibilité à contact@hotel.com ou au téléphone directement pour organiser votre prochain séjour dans les meilleures conditions.

Philippe - La Réception »

Corrections

EXERCICE 12 — Le Check-out Parfait — Mise en Situation Complète | Niveau : Avancé

 **Objectif :** Conduire un Check-out de A à Z avec facturation, encaissement et fidélisation.

Contexte : Mme Beaulieu a séjourné 3 nuits. Son séjour s'est bien passé. Elle a dîné deux fois au restaurant et utilisé le spa une fois. Sa réservation était via Booking.

En binôme, jouez la scène complète : accueil au départ, vérification des imputations, présentation de la facture, encaissement, question de satisfaction, invitation à rester fidèle et prise de congé. Durée : 8 minutes maximum.

Exemple de script d'échange entre le-la réceptionniste et la cliente :

Réceptionniste : Bonjour Madame Beaulieu. J'espère que vous allez bien aujourd'hui.

Mme Beaulieu : Bonjour, très bien merci. Je viens effectuer mon départ.

Réceptionniste : Avec plaisir Madame. Avez-vous passé un agréable séjour parmi nous ?

Mme Beaulieu : Oui, très agréable merci.

Réceptionniste : Parfait, je vais préparer votre facture.

Vous avez séjourné trois nuits dans notre établissement avec une réservation effectuée via Booking, c'est bien cela ?

Mme Beaulieu : Oui tout à fait.

Réceptionniste : Je vérifie avec vous les prestations enregistrées sur votre chambre : vous avez dîné deux fois dans notre restaurant ainsi qu'utilisé notre espace spa une fois. Est-ce correct pour vous ?

Mme Beaulieu : Oui, c'est exact.

Réceptionniste : Très bien Madame.

Le montant de votre hébergement pour les trois nuits s'élève à 540 euros TTC.

Les deux dîners au restaurant représentent un montant total de 96 euros TTC et l'accès au spa est facturé 25 euros TTC.

La taxe de séjour s'élève à 13 euros 20.

Le montant total de votre séjour est donc de 674 euros 20 TTC.

Exemple de script d'échange entre le-la réceptionniste et la cliente (suite) :

Réceptionniste : *Souhaitez-vous une facture à votre nom personnel ou pour une société ?*

Mme Beaulieu : *À mon nom personnel s'il vous plaît.*

Réceptionniste : *Très bien Madame. Quel mode de règlement souhaitez-vous utiliser aujourd'hui ?*

Mme Beaulieu : *Je vais régler par carte bancaire.*

Réceptionniste : *Parfait. Vous pouvez insérer votre carte lorsque vous le souhaitez.*

(Païement effectué.)

Réceptionniste : *Le règlement a bien été accepté. Souhaitez-vous votre facture imprimée ou bien je peux vous l'envoyer par e-mail ?*

Mme Beaulieu : *Par e-mail s'il vous plaît.*

Réceptionniste : *D'accord, votre adresse est bien j.beaulieu@nomail.com ?*

Mme Beaulieu : *Oui, tout à fait.*

Réceptionniste : *Je suis ravi que votre séjour se soit bien passé. Avez-vous particulièrement apprécié certains services de l'hôtel ?*

Mme Beaulieu : *Oui, surtout le spa et le restaurant.*

Réceptionniste : *Je suis heureux de l'entendre.*

Afin d'avoir votre avis précisément, nous allons vous envoyer un questionnaire de satisfaction avec votre facture. Vous trouverez aussi une proposition pour adhérer gratuitement à notre programme de fidélité. Lors d'un prochain séjour, n'hésitez pas à réserver directement sur notre site internet ou par téléphone : nous proposons régulièrement des avantages exclusifs à nos clients fidèles.

Mme Beaulieu : *C'est très bien, je vais regarder cela.*

Réceptionniste : *Merci beaucoup pour votre visite Madame Beaulieu.*

Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir de nouveau très prochainement.

Je vous souhaite une excellente journée et un très bon retour.

Mme Beaulieu : *Merci beaucoup, au revoir.*

Réceptionniste : *Au revoir Madame Beaulieu et à bientôt. »*

Corrections



EXERCICE—13 Enregistrer la bonne opération | Niveau : Débutant



Objectif : Identifier la nature de chaque dépense.

Pour chacune de ces dépenses payées en espèces, indiquez s'il s'agit :

(1) d'une prestation hôtelière ou **(2) d'un débours** et calculer en le montant

Petit déjeuner servi en room service 18€ = **(1) prestation hôtelière** payée par le client lors de son départ

Taxi appelé par la réception et payé par l'hôtel pour le client 55 € = **(2) Débours**, l'hôtel avance le paiement du taxi pour le client, souvent lors de l'arrivée. Le montant sera reporté sur la facture du client qui le remboursera lors de son départ

Parking privé de l'hôtel 10€ = **(1) service payant de l'hôtel**

Achat d'un bouquet de fleurs pour un client VIP 26 € = **(2) Débours**, demande faite par le client à la réception. Selon la catégorie de l'hôtel, l'achat est effectué par le réceptionniste dans un 2-3*, le concierge dans un 4* ou le groom / chasseur dans les 5* et les palaces

3 cocktails payés au bar de l'hôtel 33 € = **(1) prestation hôtelière** payées par le client lors de son check-out ou directement au bar

Achat de fourniture de papeterie pour la réception de l'hôtel 29€ = **(2) Débours**, le chef de réception ou un réceptionniste peut récupérer une somme d'argent dans la caisse en l'inscrivant bien sur l'ordinateur ou sur une fiche / cahier de consignes pour aller faire des achats de dernières minutes pour l'hôtel. Le mouvement d'argent apparaît comme débours dans la main courante mais la facture est enregistrée dans l'achat de fourniture (dans ce cas précis) dans la comptabilité.

Total Prestations Hôtelières = **61 €**

Total Débours : **110 €**

Corrections

EXERCICE—14 Analyser un voucher | Niveau : Intermédiaire

 Objectif : Identifier le type de voucher, les prestations incluses et restant à la charge du client, le montant dû par l'émetteur et par le client au départ.

Cas 1 : Voucher Tour Operator TO-2026-4587 : M et Mme Dupont pour un séjour en chambre double 2 nuits à 95€/nuit, petits déjeuners 15€/pers, parking 10€ / nuit inclus.

Prestations totales à facturer : chambre (102) 190 €, petit déjeuner 60 € Bar 24 €, Parking 20 €, taxe de séjour 8€, restaurant 57 €.

Cas 2 : Voucher Société SOC-4458 : Techsoluce.IA pour le séjour d'un client VIP : Une nuit en chambre supérieure, Repas, Taxe de séjour, extras inclus. Valeur 250 €.

Prestations totales à facturer : chambre (204) 140€, petit déjeuner 15€, Repas soir 30€, Mini Bar 8€, Parking 10€, taxe de séjour 2€.

Cas 3 : Voucher Agence de voyage AV-88542 : Mme Sofia Rodriguez. Bon de réservation d'une nuit en chambre double au tarif négocié agence de voyage

Prestations totales à facturer : chambre (26) 90€, petit déjeuner 15€, taxe de séjour 8€.

Cas 4 : Voucher Agence de voyage AV- 59-089 : M Bernard Leroy pour un séjour de 2 nuits en chambre supérieure au tarif B&B de 145€ par nuit. Arrhes versées : 90 €.

Prestations totales à facturer : chambre (11) 290€, petit déjeuner 30€, taxe de séjour 3€

Type de voucher »	N° Cas	Dû émetteur	Dû client
« Simple réservation » Le voucher n'a aucune valeur. Le client paye à l'hôtel l'ensemble des prestations	3	0 €	113 €
« Déposit » Le client règle à l'hôtel les consommations moins la valeur des arrhes. L'agence reversera la valeur du déposit moins la commission	4	90 €	200 €
« Forfait » Le voucher couvre les prestations prévues uniquement. L'agence réglera la valeur du forfait moins les commissions et le client ses	1	270 €	89 €
« Full crédit ou Plein crédit » La société réglera la totalité de la facture à l'hôtelier jusqu'au montant prévu. Le client payera un dépassement éventuel du plafond.	2	205 €	0 €

Corrections



EXERCICE 15 — Night Audit | Niveau : Intermédiaire



Objectif : Comprendre les étapes de la clôture journalière et identifier les prérequis.

Il est 23h30. Avant de lancer le night audit, vous constatez : (1) Deux clients sont attendus entre minuit et 1h du matin. (2) Le restaurant n'a pas encore transmis les imputations du dîner. (3) Un client a contesté une imputation spa — le dossier n'est pas clôturé.

Pour chacun de ces 3 points, expliquez ce que vous faites avant de lancer la clôture.

Proposition de corrections :

Situation 1 : Deux clients sont attendus entre minuit et 1h du matin

- Avant de lancer la clôture vérifier les deux arrivées tardives dans le PMS afin de s'assurer que les réservations sont garanties et que les chambres sont prêtes.
- Si possible, attendre l'arrivée des clients avant de lancer le night audit afin d'éviter un check-in après changement de date hôtelière, ce qui compliquerait la facturation et les statistiques.
- Si la clôture est obligatoire avant leur arrivée, préparer les dossiers et transmettre toutes les informations nécessaires pour le prochain shift.

Situation 2 : Le restaurant n'a pas encore transmis les imputations du dîner

- Contacter immédiatement le restaurant afin de récupérer toutes les imputations du dîner avant la clôture.
- Vérifier ensuite que toutes les prestations restauration sont correctement enregistrées dans le PMS sur les bonnes chambres.
- Attention, Ne pas lancer le night audit tant que les consommations importantes de la journée ne sont pas intégrées afin d'éviter des oublis de facturation. »

Situation 3 : Un client conteste une imputation spa

- Vérifier les justificatifs de consommation ainsi que les informations transmises par le spa.
- Laisser une note détaillée dans le dossier client et signaler le litige au responsable ou à l'équipe suivante si la situation n'est pas encore résolue.
- Conserver l'imputation provisoirement tant qu'aucune vérification officielle ne confirme une erreur.

Table des matières

Préface	3
Présentation des auteurs	4
Sommaire	5
Partie I — Check-in : L'art de réussir l'arrivée	6
• Contenus et objectifs pédagogiques	7
• Introduction : L'art de réussir l'arrivée du client	8
• Fiche Pédagogique 1 - La préparation avant l'arrivée	9
• 1. Pilotage administratif et back office	10
• 1.1 Procéder aux affectations	10
• 1.2 Audit des réservations	11
• 1.3 Anticipation RGPD et Légal	12
• 2 Logistique & Coordination inter services	12
• 2.1 Coordination avec le service étage / maintenance	12
• 2.2 Coordination avec le service restauration	12
• 3 Préparation matérielle de l'accueil	12
• 3.1 Le kit d'arrivée	12
• 3.2 La signalétique	13
• 3.3 Le contrôle métier	13
• 3.3.1 Vérification de ou des hébergements témoins	13
• 3.3.2 Vérification des extérieurs (HPA)	13
• 4 A retenir	14
• 5 Exercice 1 : Prise de poste	14
• Fiche Pédagogique 2 - Les 8 étapes du check-in standard	15
• Objectif pédagogique	15
• Etape 1 : L'accueil physique	15
• La règle des 30 secondes	15
• Etape 2.1 : La recherche de la réservation	16
• Etape 2.2 : Check-in d'un client sans réservation (walk-in)	16
• Etape 3 : L'enregistrement administratif	17
• Etape 4 : La sécurisation des paiements	17
• Etape 5 : L'information et la vente additionnelle	18
• Etape 6 : La remise des clés	18
• Etape 7 : Les informations de services	19
• Etape 8 : La prise de congé	19
• Exercice 2 – La chasse aux erreurs	20
• Fiche Pédagogique 3 - Les formalités légal	21
• 1 La fiche de police	21
• 2 RGPD et la protection des données clients	22
• Exercice 3 : Quiz Juridique	23
• Fiche Pédagogique 4 - Les garanties de paiement et la caution	24
• 1 : Pourquoi une garantie	24
• 2 : Les différentes formes de garantie	24
• 3 : Comment formuler la demande sans gêner le client	25
• Exercice 4 : Gestion de la garantie	25

• Fiche Pédagogique 5 - Les cas particuliers	26
• 1 : Early check-in	26
• 2 : Les groupes	26
• 3 : Les clients VIP	27
• 4 : Les clients en situation de handicap (PMR)	27
• 5 : Les familles avec enfants	27
• Exercice 5 : Jeux de rôle Cas particuliers	28
• Fiche Pédagogique 6 - La vente additionnelle au check-in	29
• 1 Upselling vs Crossselling : la différence clé	29
• 2 Les 5 étapes d'un upselling réussi	29
• 3 Script complet – couple en anniversaire de mariage	30
• La méthode CAB	30
• Exercice 6 : Script Upselling	31

Partie II – Le Check-out : l'art de soigner le départ **32**

• Contenus et objectifs pédagogiques	33
• Fiche Pédagogique 7 - Le Check-In : Les 7 Étapes	34
• 1 La veille du départ	34
• 2 Le contrôle des imputations	34
• Exercice 7 – Le contrôle des imputations	35
• Fiche Pédagogique 8 - La présentation et l'encaissement de la facture	36
• 1 Les mentions obligatoires sur une facture hôtelière	36
• 2.1 La procédure de présentation – client professionnel	36
• 2.2 Script de présentation de facture à un client professionnel	37
• 3.1 La procédure de présentation – client individuel	37
• 3.2 Script de présentation de facture à un client individuel	38
• 4 Exemple de facture détaillée d'un séjour client	39
• Exercice 8 – Présentation de facture	40
• Fiche Pédagogique 9 - Les modes de règlement et la gestion de caisse	
• 1 Les mode de règlement acceptés en hôtellerie	41
• 2 La gestion de la caisse	42
• 3 Gérer un refus de carte sans gêner le client	43
• 3.1 Les causes possibles d'un refus	43
• 3.2 L'attitude professionnelle à adopter	44
• Exercice 9 : Gestion de caisse	44
• Fiche pédagogique 10 – Les situations difficiles au check-out	45
• La méthode LARS	45
• Cas pratique : Mini bar	45
• Cas pratique : Carte refusée d'un client agressif	46
• Exercice 10 – réclamation au check-out	46
• Fiche pédagogique 11 – Satisfaction client et gestion des avis	47
• 1 Poser la question de satisfaction au départ	47
• 2 Répondre aux avis négatifs en ligne	47
• 3 Les indicateurs de satisfaction à connaître	48
• Exercice 11 : Réponse à un avis client négatif	49
• Fiche pédagogique 12 – La fidélisation au moment du départ	50
• 1 Encourager la réservation directe	50
• 2 Les gestes commerciaux au départ	50
• 3 La prise de congé parfaite	51
• Exercice 12 – Check-out parfait	51

Partie III – Outils et procédures avancées	52
• Contenus et objectifs pédagogiques	53
• Fiche Pédagogique 13 - Le PMS au quotidien	54
• 1 Les fonctions essentielles du PMS – Hôtel	54
• 2 Les PMS les plus répandus en France	55
• 3 Pour aller plus loin : analyse et comparatif des PMS	56
• Fiche pédagogique 14 – Les débours	57
• 1 Les 5 critères cumulatifs du débours	57
• 2 Débours vs Prestations hôtelière	58
• Exercice 13 – Enregistrer la bonne opération	58
• Fiche Pédagogique 15 - Les vouchers et bons d'échange	59
• 1 Les 6 vérifications obligatoires	59
• 2 La facturation avec voucher – 2 comptes séparés	59
• 3 Les différents types de voucher	60
• Fiche pédagogique 16 – Le digital au service de la réception	61
• 1 Le self check-in / check-out	61
• 2 L'intelligence artificielle en réception	61
• 3 Exemple de création d'une espace client en ligne	62
• Enregistrement de la réservation	62
• Confirmation de la réservation	62
• Mail client avec lien vers l'espace client	63
• Présentation de l'espace client	63
• Menu de l'espace client – Mon Compte	64
• Mes Factures, Mes réservations, l'Hôtel	65
• Créer une nouvelle réservation	65-68
• Menu de l'espace client – Paiement en ligne	69
Partie IV -Gérer les situations de crises	70
• Contenus et objectifs pédagogiques	71
• Fiche pédagogique 17 – Le surbooking	72
• 1 Pourquoi les hôtels pratiquent le surbooking	72
• 1.1 Les erreurs de procédures de réservation	72
• 1.2 Une stratégie commerciale	73
• 2 La procédure de délogement avec élégance	74
• 3. Exemple de script pour informer le client	74
• Fiche pédagogique 18 – Les incidents en cours de séjour	75
• 1 Urgence médicale	75
• 2 Déclaration de vol ou d'effraction	75
• 3 Client décédé dans l'établissement	75
• 4. Situation de violence entre clients	76
• La règle des 3 C en situation de crise	77
• Fiche pédagogique 19 – La nuit à l'hôtel et le night audit	78
• 1 Les missions spécifiques du service de nuit	79
• 2 Le night audit – clôture journalière	80
• Exercice 16 – Night audit	81
• Conclusion	82

Annexes –	73
• Glossaire des termes clés	74
• Fiches mémo	76
• Corrections des exercices	
○ Exercice 1 Prise de poste	78
○ Exercice 2 La chasse aux erreurs	79
○ Exercice 3 Quizz juridique	80
○ Exercice 4 Gestion de la garantie	81
○ Exercice 5 Jeu de rôle - Cas particuliers	82
○ Exercice 6 Jeu de rôle Upselling	83
○ Exercice 7 Contrôle des imputations	84
○ Exercice 8 Présentation de facture	85
○ Exercice 9 Gestion de caisse	86
○ Exercice 10 Réclamation au check-out	87
○ Exercice 11 Réponse à un avis négatif	88
○ Exercice 12 Le check-out parfait	89
○ Exercice 13 : Enregistrer des débours	90
○ Exercice 14 : Analyser et enregistrer des vouchers	91
○ Exercice 15 : Night Audit	92

Delphine Daramy • Jérôme Esteban • Philippe Travaux

— *Devenir* — **RÉCEPTIONNISTE 4.?**



Maintenant, vous êtes prêts à accueillir
les clients.

A suivre le TOME 3 :
LA GESTION DES CONFLITS
(Parce que “non” n’est pas une réponse.)



A SUIVRE...



DEVENIR RÉCEPTIONNISTE 4.0

Tome 2 – Check-in / Check-out dans l'hôtellerie

Le check-in et le check-out sont les deux moments les plus stratégiques du séjour d'un client.

Quelques minutes suffisent pour créer une excellente première impression... ou déclencher une réclamation, un avis négatif et une perte de chiffre d'affaires.

Que vous prépariez un **Titre Professionnel Réceptionniste**, un **CQP Réceptionniste**, une **reconversion professionnelle** ou que vous soyez déjà en poste, ce guide vous accompagne pas à pas pour maîtriser les compétences opérationnelles attendues dans les hôtels d'aujourd'hui.

À travers des méthodes concrètes, des procédures professionnelles, des exemples réels et de nombreux exercices, vous apprendrez à :

- ✓ Réaliser un check-in fluide, professionnel et sécurisant
- ✓ Maîtriser les formalités légales et les garanties de paiement
- ✓ Gérer les situations particulières : VIP, groupes, PMR, early check-in
- ✓ Développer vos ventes additionnelles et augmenter le chiffre d'affaires de l'établissement
- ✓ Présenter et encaisser une facture sans erreur
- ✓ Contrôler une caisse et gérer les différents modes de règlement
- ✓ Utiliser efficacement un PMS hôtelier au quotidien
- ✓ Gérer les vouchers, débours et prises en charge société
- ✓ Faire face aux situations difficiles, aux réclamations et au surbooking
- ✓ Réaliser les opérations de night audit et les procédures de clôture
- ✓ Fidéliser les clients et améliorer la réputation de l'établissement

Un manuel conçu par des professionnels de terrain, ce livre combine :

- ✓ Un accompagnement individuel en ligne par les 3 formateurs !
- ✓ Des bonus et contenus exclusifs gratuitement disponibles sur le site <https://formation-reception.fr>
- ✓ Explications simples et accessibles
- ✓ Procédures professionnelles actualisées
- ✓ Cas pratiques inspirés de situations réelles
- ✓ Exercices progressifs
- ✓ Scripts et modèles prêts à l'emploi
- ✓ Outils immédiatement applicables en entreprise



Nos 3 auteurs, Delphine Daramy, Jérôme Esteban et Philippe Travaux sont des professionnels et formateurs spécialisés aux métiers de l'Accueil, de l'Hôtellerie et de la Relation Client