

# Fiche Mémo

## CODES D'ACCÈS

Wifi client : \_\_\_\_\_

Portail/porte : \_\_\_\_\_

Alarme : \_\_\_\_\_

## NUMEROS D'URGENCES

Technique : \_\_\_\_\_

Astreinte : \_\_\_\_\_

Litige client : \_\_\_\_\_

Assistance informatique : \_\_\_\_\_

Assistance PMS : \_\_\_\_\_

## HORAIRES

Réception : \_\_\_\_\_

CI/CO : \_\_\_\_\_

Départ tardif ? \_\_\_\_\_

Restaurant : \_\_\_\_\_

Piscine : \_\_\_\_\_

## LOGICIELS

Réservations : \_\_\_\_\_

Boite mail : \_\_\_\_\_

Channel manager : \_\_\_\_\_

Plateformes OTA : \_\_\_\_\_

## TRANSPORT

Transport en commun/navette ? \_\_\_\_\_

Borne recharge électrique \_\_\_\_\_

Station essence \_\_\_\_\_

Taxis : \_\_\_\_\_

## A PROXIMITÉ

Distributeurs/banque : \_\_\_\_\_

Pharmacie : \_\_\_\_\_

Boulangerie : \_\_\_\_\_

Epicerie : \_\_\_\_\_

Médecin : \_\_\_\_\_

## PROCÉDURES D'ARRIVÉE

### 1. Vérification des réservations OTA

L'objectif est d'éviter le surbooking ou l'accueil d'un client dont l'annulation traîne dans un mail non lu.

Même si le planning a été vérifié le matin, un changement de dernière minute est toujours possible.

Un doute sur une chambre ou un tarif ? **VERIFIER L'EXTRANET OTA** avant d'annoncer quoi que ce soit au client.

### 2. Solde des séjours

Le check-in est le seul moment où l'on a encore le levier sur le paiement. **PAS DE REMISE DE CLES SANS SOLDE A ZERO** (taxe de séjour incluse).

Vérifiez systématiquement si taxe de séjour est incluse ou en supplément (souvent le cas pour les OTA)

## EN CAS DE BUG LOGICIEL RESERVATIONS

Quel est le protocole en amont pour avoir un back-up des arrivées/départs ?  
\_\_\_\_\_

Quelle organisation au check-in/check-out ? (Clés, règlement, caution...)  
\_\_\_\_\_

## GESTION DES CAUTIONS

Prise d'empreinte bancaire ou chèque ?  
\_\_\_\_\_

Montant fixe ou par type d'hébergement ?  
\_\_\_\_\_

Où sont rangés les chèques ?  
\_\_\_\_\_

Modalités de restitution de caution :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## MATERIEL DE PRET

Inventaire : fer à repasser, sèche-cheveux, adaptateurs électriques, raquettes...  
\_\_\_\_\_

Caution ou pièce d'identité obligatoire pour tout prêt ?  
\_\_\_\_\_

**Un doute ?** Notez-le dans le cahier de transmission (ou par mail selon le moyen de communication utilisé en interne), ne restez pas avec une incertitude.