



FICHE CONSEIL



Réception (la)

La réception d'un hôtel est un endroit crucial pour assurer non seulement son fonctionnement commercial mais aussi :

- Le renseignement des clients
- L'arrivée / le départ des clients
- La tenue de la caisse
- La sécurisation du coffre (s'il est situé à proximité)
- Les vérifications de remise de clés
- La réception de courriers / colis / livraisons (excepté si entrée de service)
- Le filtrage des entrées

Dispositions matérielles

Il est impératif que ce poste ait une visibilité optimale sur l'entrée principale de l'hôtel et le hall qui dessert l'accès aux chambres.

Afin de préserver la sécurité du personnel, il est recommandé d'y installer un comptoir assez haut et large, qui permettra à ce dernier de se protéger de toute violence physique directe.

Astuce : prenez l'un de vos personnels (idéalement mesurant env. 180 cm) de se positionner à l'aplomb du comptoir et demandez-lui de tendre le bras pour tenter de toucher le réceptionniste situé à l'opposé. S'il peut le toucher facilement c'est que le comptoir n'est pas assez large.

Attention !

Afin de respecter la réglementation sur l'accessibilité des personnes handicapées, vous pouvez très bien adapter votre mobilier pour qu'il soit « amovible » ou « sur axe » ou « pivotant ».

Le coffre-fort

Ce dernier ne doit pas être visible du public et installé dans une pièce sécurisée.

Les Clés

La restitution doit pouvoir se faire sans laisser « simplement » la clé sur le comptoir lors d'une sortie du client.

L'installation d'une trappe à sens unique dans le comptoir, permet d'y laisser les clés par la clientèle en partance sans pouvoir les récupérer par le public.

La remise des clés doit se faire après vérification que la personne est cliente de l'hôtel.

La transmission d'information auprès des équipes jour/nuit est primordiale.

Lors de la venue du client demandez lui s'il compte recevoir d'autres personnes, afin d'éviter qu'un voleur se fasse passer pour parent / ami afin de récupérer simplement les clés (mode opératoire classique dont l'auteur aura entendu le nom du client dans le hall).

Communication

Mettez en mémoire du téléphone fixe les numéros d'urgences.

Affichez juste à proximité une fiche d'informations utiles en cas de problème.