



FICHE CONSEIL



Personne Alcoolisée

Un individu présentant les signes de l'ivresse désire acheter de l'alcool dans le bar-restaurant de l'hôtel.

Les établissements servant de l'alcool doivent posséder une licence et sont soumis aux mêmes conditions d'exploitation que les débits de boissons.

Il est strictement interdit de vendre de l'alcool à une personne en état d'ivresse.

Que Faire :

Si la personne n'est pas en état de rentrer à son domicile (invité ou client extérieur) contactez les services de Police (commissariat local ou 17).

Attention une personne en état d'ivresse peut avoir des réactions violentes.

Ne tentez pas de la contraindre physiquement à rester sur place si elle ne le souhaite pas.

Indiquez aux Policiers sa description et dans quelle direction elle est partie.

Personne Indésirable

Vous pouvez être amené à rencontrer des personnes qui pénètrent dans votre établissement et qui ne sont ni clients, ni invitées.

Il peut s'agit de personnes sans domicile fixe « marginales » ou d'autres mal intentionnées.

Le rôle de filtrage du réceptionniste est primordial dans ce type de situation.

Il doit avoir une vue directe (ou par l'entremise d'un miroir à sur l'entrée de l'hôtel).

Sans jamais se mettre en danger il doit demander clairement à la personne ses intentions. Si elle n'a aucun motif pour rester dans les lieux, lui demander fermement mais avec courtoisie de quitter les lieux.

Dans le cas contraire il devra appeler les services de police.

Il convient de faire preuve de courtoisie faut pas provoquer les personnes (qui peuvent être alcoolisées ou avec des animaux), toujours rester calme.

Rester derrière le comptoir qui servira de « séparateur » physique entre le personnel et les personnes.

Si le réceptionniste ne peut appeler directement la Police sans que la situation ne dégénère, il peut le faire en contactant un autre personnel qui s'en chargera dans une autre pièce.

Ainsi, il y aura toujours une personne qui pourra surveiller les « indésirables ».

Pour la clientèle, tant qu'elle n'est pas en danger, rassurez-la.

Si les « indésirables » se montrent virulents ou menacent de le faire, bloquez les clients et demandez leur de remonter dans leur chambre le temps que la situation se décante.

Le client verra ceci comme une marque de professionnalisme, et même plus si vous lui faites un petit geste commercial (une boisson gratuite, fleurs, fruits...).