

Hôtel & hébergement indépendant

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

9 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Cartographier clientèle, saisons, événements locaux, types de chambres, capacités, services, concurrence et canaux de réservation
- ☐ Fixer les objectifs d'occupation, prix moyen, revenu par chambre disponible, part directe, annulation, satisfaction et marge
- ☐ Construire le calendrier tarifaire par période, demande, type de chambre, durée, conditions et restrictions de vente
- ☐ Comparer vente directe et plateformes sur volume, commission, prix net, annulation, paiement et dépendance commerciale

02 Traiter un incident sur site

À chaque incident

- ☐ Créer la procédure d'incident avec urgence, incendie, accident, fuite, électricité, gaz, ascenseur, intrusion, nuisance et panne critique
- ☐ Tenir à jour registre de sécurité, plans, consignes, numéros de secours, coupures, moyens d'extinction et contacts techniques
- ☐ Protéger les personnes, alerter les secours si nécessaire, isoler la zone et empêcher toute nouvelle attribution
- ☐ Qualifier l'incident avec lieu, heure, personnes, symptômes, équipement, photos utiles, mesures prises et témoins

03 Traiter un avis négatif ou une réclamation

À chaque réclamation

- ☐ Créer le registre des avis et réclamations avec séjour, chambre, canal, faits, preuves, demande, réponse et action corrective
 - ☐ Accuser réception et résoudre d'abord le besoin immédiat : sécurité, propreté, bruit, équipement, accès ou facturation
 - ☐ Vérifier PMS, état de chambre, contrôle ménage, intervention, échanges, paiement et conditions communiquées
 - ☐ Décider correction, changement, relogement, geste, remboursement, refus motivé ou médiation selon faits et autorisation
-

04 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Créer le registre fournisseurs avec contrat, fréquence, échéance, coordonnées, prélèvement, site et responsable de validation
 - ☐ Rattacher chaque facture à la livraison, au bon d'intervention, au contrat ou à la période réellement servie
 - ☐ Vérifier quantité, prix, chambre ou zone, taxe, avoir et absence de doublon avant validation
 - ☐ Signaler immédiatement une anomalie au fournisseur et conserver la facture en litige avec preuve de contestation
-

05 Suivre le chiffre et les encaissements

Chaque jour

- ☐ Paramétrer les familles de revenus : chambre, petit-déjeuner, taxe de séjour, extras, annulation, no-show, avoir et remboursement
 - ☐ Documenter pour chaque canal commission, calendrier de versement, moyen de paiement, retenues et référence de rapprochement
 - ☐ Clôturer la journée en rapprochant PMS, factures, espèces, terminal bancaire, liens de paiement et mouvements exceptionnels
 - ☐ Contrôler chaque versement de plateforme réservation par réservation avec commission, taxe, remboursement et écart
-

06 Remplacer un absent et transmettre les consignes

Chaque jour

- ☐ Lister les fonctions critiques par plage horaire : réception, clôture, petit-déjeuner, ménage, maintenance, sécurité et astreinte
- ☐ Nommer pour chaque fonction un titulaire, un remplaçant, un contact d'urgence et les limites de décision
- ☐ Préparer la relève avec occupation, arrivées, départs, chambres à contrôler, demandes, encaissements et incidents ouverts
- ☐ Transmettre au remplaçant les accès autorisés, priorités, clients sensibles, chambres bloquées et prestataires attendus

07 Décider sans reprendre toutes les opérations

Chaque jour

- ☐ Définir les seuils de décision pour surbooking, chambre hors service, relogement, remboursement, geste, panne, nuisance et sécurité
- ☐ Qualifier l'alerte avec client, chambre, réservation, heure, sécurité, disponibilité, preuve et solution immédiate possible
- ☐ Protéger le client puis décider changement de chambre, intervention, relogement, compensation, fermeture de zone ou appel aux secours
- ☐ Attribuer l'action à la réception, au ménage, à la maintenance ou à l'astreinte avec délai et retour attendu

08 Gérer les réservations et la relation client

À chaque réservation

- ☐ Paramétrer dans le PMS chambres, capacités, équipements, tarifs, taxes, services, conditions, stocks et canaux ouverts
- ☐ Qualifier dates, nombre et âge des voyageurs, besoins, accessibilité, animal, véhicule, arrivée tardive et facturation
- ☐ Vérifier la disponibilité réelle puis annoncer le prix total, prestations incluses, suppléments et conditions d'annulation
- ☐ Distinguer clairement arrhes, acompte, garantie bancaire et paiement afin d'appliquer la conséquence contractuelle prévue

09 Organiser arrivées, départs et ménage

Chaque jour

- ☐ Créer le tableau quotidien avec arrivées, départs, recouches, chambres libres, hors service, priorités et demandes particulières
 - ☐ À chaque départ, clôturer extras, taxe de séjour, paiement, facture, clé, dommage éventuel et objet signalé
 - ☐ Faire le ménage selon la séquence définie puis signaler immédiatement dommage, oubli, panne, manque ou risque sanitaire
 - ☐ Contrôler chambre, salle d'eau, linge, équipements, sécurité, température et demande client avant statut prête
-