



# CHECKLIST / NIGHT AUDIT

## PRISE DE POSTE - 22H45 À 23H15

- Recevoir le shift handover de l'équipe de l'après-midi
- Noter les arrivées tardives, départs matinaux et situations en cours
- Se connecter à tous les systèmes nécessaires et vérifier les accès
- Compter et vérifier le tiroir-caisse
- Se familiariser avec les VIP en maison et toute note de sécurité

## SERVICE EN DÉBUT DE NUIT - 23H00 À 1H00

- Gérer les check-in restants de la journée
- Traiter les demandes des clients en maison dans les standards de délai
- Effectuer les rondes de l'établissement si applicable
- Maintenir l'attention sur le hall et noter toute activité inhabituelle

## CONTRÔLE DU CRÉDIT

- Lancer le rapport de limite de crédit depuis le PMS
- Signaler les comptes approchant ou dépassant la limite
- Vérifier que les pre-autorizations couvrent le séjour et les extras
- Noter les cartes expirant pendant le séjour pour l'équipe du matin
- Ne jamais appeler le client entre 23h00 et 7h00 sauf urgence absolue

## TRAITEMENT DES CARTES DE CRÉDIT VIRTUELLES

- Identifier les réservations OTA payées par VCC
- Confirmer que le client a effectué son check-in avant de débiter
- Récupérer les détails de la VCC sur l'extranet OTA ou dans le PMS
- Débiter le montant exact spécifié par l'OTA
- Noter le code d'autorisation dans le PMS et sur la feuille de suivi
- Réconcilier l'allocation du paiement avec la facture

## PROCESSUS D'AUDIT - 1H00 À 4H00

- Vérifier que toutes les charges sont correctement saisies
- Exécuter le processus de fin de journée pour faire avancer la date de travail
- Générer le Daily Report, le Night Report et le Pick-up Report
- Examiner chaque folio client pour s'assurer de l'exactitude
- Confirmer que les codes tarifaires et les packages sont correctement appliqués
- Réconcilier espèces et paiements avec les enregistrements système

## PRÉPARATION DU LENDEMAIN - 1H30 À 6H00

- Estimer l'ETD des départs du lendemain depuis les notes et l'historique
- Pré-facturer les folios, signaler les soldes en attente et les écarts de tarif
- Imprimer les fiches d'enregistrement des arrivées du lendemain
- Noter les montants de pre-authorization sur chaque fiche
- Trier les fiches par heure d'arrivée prévue, arrivées anticipées en premier
- Signaler les arrivées VIP avec marqueurs ou intercalaires de couleur
- Joindre les notes de demandes particulières à chaque fiche

## TRANSITION DE POSTE - 6H00 À 7H00

- Préparer une documentation de handover complète pour le poste du matin
- Signaler pour l'équipe AM les litiges de tarif, charges manquantes, soldes problématiques
- Noter les clients avec des réclamations en cours susceptibles d'attendre un geste commercial
- Briefer le superviseur entrant sur les priorités de la journée