

CHECKLIST / RÉCEPTION

AVANT LA PRISE DE POSTE

- Consulter le Daily Report du Night Audit
- Lire les messages internes et e-mails de la direction
- Recevoir le shift handover verbal du poste sortant
- Identifier les clients nécessitant une attention particulière

OUVERTURE DE SHIFT

- Se connecter au PMS, vérifier la date de travail
- Consulter les départs prévus et les soldes en attente
- Vérifier la liste des arrivées, identifier VIP et arrivées anticipées
- Confirmer le statut des chambres avec le housekeeping
- Préparer les documents d'accueil et les attentions
- Compter et vérifier le tiroir-caisse, documenter le solde d'ouverture

PENDANT LE SERVICE

- Reconnaître chaque client au comptoir dans les 30 secondes
- Traiter les check-out et check-in selon la procédure de l'établissement
- Vérifier l'identité et traiter la pre-authorization selon le scénario applicable
- Maintenir la discrétion à chaque paiement
- Mettre à jour le statut des chambres en temps réel
- Coordonner les priorités de chambres avec le housekeeping
- Traiter les demandes clients sans délai
- Appliquer le cadre LEARN à chaque réclamation

ARRIVÉES VIP ET PARTICULIÈRES

- Confirmer que les chambres VIP sont prêtes avant l'arrivée
- Vérifier la mise en place des attentions d'accueil
- Accueillir personnellement le client VIP si les effectifs le permettent
- Briefer le bagagiste pour un accueil renforcé
- Confirmer les services pré-réservés avec la conciergerie

OPÉRATIONS EN COURS DE SERVICE

- Gérer les late check-out et early check-in validés
- Surveiller la file d'attente, proposer un rafraîchissement si l'attente est longue
- Communiquer proactivement avec les clients en attente d'une chambre
- Traiter tout message client dans les standards de délai

TRANSITION DE SHIFT

- Préparer un shift handover complet, écrit et verbal
- Documenter les situations en cours, les plaintes, les demandes en attente
- Rapprocher le tiroir-caisse
- Briefer le poste entrant sur les priorités et les points de vigilance

FIN DE SHIFT

- Confirmer que toutes les tâches assignées ont été traitées
- Soumettre le récapitulatif d'activité du jour
- Reconnaître les membres de l'équipe pour leur performance
- Mettre à jour le journal de poste pour le lendemain