

III. ROLES ET RESPONSABILITES DANS L'HEBERGEMENT

Comme dans les autres secteurs, l'hébergement est composé de plusieurs postes clés dont chacun avec des responsabilités qui lui sont spécifiques pour le bon fonctionnement de l'établissement et la satisfaction de la clientèle qui est essentielle. Parmi les principaux rôles on peut citer : le responsable de l'hébergement, les réceptionnistes, le gouvernant général et le personnel d'étages ou valets de chambres.

- **Définition des rôles du personnel**
 - ❖ **Le responsable de l'hébergement ou le directeur de l'hébergement :** Il supervise l'ensemble des opérations d'hébergement incluant la réception, les réservations, les étages et la maintenance. Il est aussi chargé de la gestion des équipes, du budget, des relations avec les clients et veille à la satisfaction de ces derniers. L'une de ses missions principales reste l'optimisation du taux d'occupation des chambres, des tarifs et la rentabilité de l'établissement. Le responsable de l'hébergement garantit la conformité avec les normes de qualité et de sécurité, il élabore et met en œuvre des stratégies pour améliorer l'attractivité de l'établissement et de fidéliser la clientèle.
 - ❖ **Les réceptionnistes :** Ils jouent un rôle très important dans la vente de l'image de l'établissement parce qu'ils sont toujours en contact permanent avec les clients. Leurs principales missions restent : l'accueil des clients, l'enregistrement des arrivées et départs, gestion des clés et bagages, traitement des demandes de réservations et de modifications, facturation des séjours des clients. Ils fournissent également des informations aux clients sur les services de l'établissement et de la région.
 - ❖ **Le gouvernant (ou la gouvernante) :** Sa mission est de superviser la propreté et l'entretien des chambres et des espaces communs, d'encadrer et de coordonner le travail du personnel d'étage mais aussi de veiller au respect des standards de qualité et de confort et de signaler les problèmes de maintenance et d'assurer leur réparation.
 - ❖ **Le personnel d'étage ou valets de chambres :** il assure le nettoyage et l'entretien des chambres et des parties communes. Il veille à l'approvisionnement en linge propre et en produit d'accueil et enfin il signale les problèmes de maintenance liés aux différentes installations dans les chambres.

○ GESTION DES RECLAMATIONS

Les prestations de services proposées par les établissements d'hébergement ne sont pas toujours acceptées sans réserve. La maturité de la clientèle aboutit à une capacité réelle de discernement et les clients, très avertis avec une observation de taille, parviennent à évaluer les produits qui leur sont proposés. De ce fait le directeur d'hébergement en collaboration avec l'ensemble de son équipe devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour éviter de frustrer les clients. Il est à préciser qu'aujourd'hui, la nouvelle clientèle n'accepte aucune frustration et sait sauvegarder ses prérogatives autrement dit il ne s'agit plus de faire cadeau à l'établissement en cherchant à justifier son comportement avec un manque dans ses obligations.

Une situation de réclamation au comptoir ou au téléphone doit être gérée avec un comportement hôtelier approprié.

Ainsi il s'agit de faire appel à des techniques permettant de mieux gérer les réclamations comme :

- SAVOIR ECOUTER : quel que soit le tempérament du client à travers une manifestation verbale violente, l'hôtelier sera tenu d'écouter attentivement le client. L'intérêt de cette écoute sera axé sur la cause du manquement par rapport à la prestation fournie mais il ne s'agira guère d'être désorienté par rapport aux propos déplacés du client.
- PROPOSITION DE SOLUTIONS : l'hôtelier en prenant la parole à la fin du discours du client lui donne d'emblée raison. Il poursuit en lui faisant comprendre que sa mission consiste à satisfaire les clients avec des prestations de services de qualités. Par conséquent au nom de la direction il demande au client d'accepter les plates excuses qui lui sont présentées.
- REPARATION IMEDIATE : Les excuses présentées par l'hôtelier sont suivies de l'application immédiate de la réparation appropriée devant le client pour essayer d'apporter une solution d'urgence.

EXERCICE : Compréhension

1. Quel doit être l'attitude ou le comportement d'un réceptionniste ?

2. Etude de cas : On est à 2 heures du matin, un client à qui vous avez déjà attribué une chambre standard selon ses moyens depuis le matin se présente à la réception avec un comportement violent pour vous signaler un problème de climatisation alors que vous êtes seul au comptoir et les techniciens ne se sont pas non plus sur place.

NB : L'hôtel est full et il ne vous reste qu'une suite sachant qu'elle est déjà réservée pour la prochaine nuitée.

En tant que réceptionniste que feriez-vous pour satisfaire la demande de ce client/ quelle solution apporteriez-vous à ce problème qui pourrait avoir un impact négatif sur l'image de l'établissement ?