

Checklist des opérations

Si votre établissement a été fermé ou si vous avez réduit votre capacité, il est bon de vous rappeler les étapes opérationnelles quotidiennes que vous et votre équipe devez suivre.

Voici un récapitulatif des principaux événements, répartis par équipe, pour ne rien manquer.



Avant l'arrivée

Équipe du matin	Équipe de l'après-midi	Équipe de nuit
Rapport de synthèse des réservations		
Vérifier toutes les arrivées, départs et absences <input type="checkbox"/>	Les arrivées suivantes ont été attribuées aux chambres nettoyées <input type="checkbox"/>	Les arrivées restantes ont été attribuées aux chambres nettoyées <input type="checkbox"/>
Vérifier les tarifs <input type="checkbox"/>	Les départs tardifs sont facturés selon les frais applicables <input type="checkbox"/>	> Rapport des réservations
Vérifier la répartition des chambres <input type="checkbox"/>	> Enregistrement en ligne	Vérifier tous les départs du lendemain <input type="checkbox"/>
> Enregistrements en ligne	Les cartes d'enregistrement sont imprimées <input type="checkbox"/>	> Grand livre des hôtes
Vérifier les préautorisations manquantes <input type="checkbox"/>	> Bilan des clients présents	Vérifier les soldes ouverts <input type="checkbox"/>
Imprimer les cartes de réservation <input type="checkbox"/>	Vérifier tous les soldes ouverts en cours <input type="checkbox"/>	Clôturer les factures soldées <input type="checkbox"/>
Préparer les clés <input type="checkbox"/>	> Suivi de toutes les tâches, messages et commandes en attente	> Journal des écritures comptables
> Bilan des clients présents	> Grand livre des hôtes	Vérifier que toutes les remises sont justifiées <input type="checkbox"/>
Vérifier tous les soldes ouverts des clients <input type="checkbox"/>	Vérifier les soldes en cours <input type="checkbox"/>	> Rapport du directeur
> Suivi de toutes les tâches, messages et commandes en attente	Clôturer les factures soldées <input type="checkbox"/>	Vérifier que tous les revenus sont comptabilisés correctement <input type="checkbox"/>
> Vérifier les "Réservations facultatives manquées"	> Rapport des réservations	> Vérifier les réservations en cas de non-présentation
> Grand livre des hôtes	Vérifier toutes les arrivées pour le lendemain <input type="checkbox"/>	> Suivi de toutes les tâches, messages et commandes en suspens
Vérifier les soldes ouverts <input type="checkbox"/>	> Profils des clients	> Imprimer les cartes d'enregistrement (le cas échéant)
Clôturer les factures soldées <input type="checkbox"/>	S'assurer que tous les profils internes sont mis à jour en conséquence <input type="checkbox"/>	> Vérifier les profils des clients internes en attente
> Transfert de la caisse	> Transfert de la caisse	

Checklist des opérations



Entretien ménage	Gestion	
<ul style="list-style-type: none"> > Vérifier l'état des locaux > Exporter le rapport sur l'état des locaux vers Excel > Répartir les tâches du personnel > Changer le linge de lit - filtrer les clients par durée de séjour 	<p>Rapport des réservations</p> <ul style="list-style-type: none"> > Réservations créées hier Demandes spéciales <input type="checkbox"/> Paiements pour les réservations non remboursables <input type="checkbox"/> Suivi des réservations dont les coordonnées de carte de crédit sont manquantes ou dont le paiement a échoué <input type="checkbox"/> > Rapport de non-présentation (Filtres : groupe par motif d'annulation ; annulé le) > Inscriptions arrivées aujourd'hui Demandes spéciales <input type="checkbox"/> Paiements pour les réservations non remboursables <input type="checkbox"/> Suivi des réservations pour lesquelles il manque des informations sur la carte de crédit ou pour lesquelles le paiement n'a pas été effectué <input type="checkbox"/> <hr/> <p>Rapport d'occupation</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vérifier le taux d'occupation > Vérifier le taux quotidien moyen > Vérifier les chambres réservées 	<p>Disponibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> > Configurer la surréservation > Bloquer les chambres à la vente <hr/> <p>Rapport du gestionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> > Analyser les performances > Si vous souhaitez inclure les taxes, cochez la case "Inclure les taxes" et relancez le rapport <hr/> <p>Planification des équipes (Front Office, entretien, F&B)</p> <ul style="list-style-type: none"> > Consulter les statistiques des réservations pour voir le nombre d'arrivées, de départs et de séjours > Rapport des produits Vérifiez le nombre total de clients présents dans l'établissement <input type="checkbox"/> Voir combien de produits ont été vendus dans chaque catégorie <input type="checkbox"/> Le cas échéant, suivez le nombre de lits supplémentaires <input type="checkbox"/> > Rapport d'activité Vérifier les zones opérationnelles <input type="checkbox"/> Planifier les rotations du personnel <input type="checkbox"/>