

## Comment travailler avec les

# Réceptifs

*Pour les hôteliers*

Les réceptifs vendent leurs services à des grossistes et tour-opérateurs à travers le monde. Ces services comprennent l'hébergement, le transport, les attrait, les repas, etc.

1. Comment les réceptifs travaillent
2. Exigences de participation
3. Inclusions contrat général
4. Félicitations, vous avez un contrat! Que faire maintenant?
5. Business Group

## 1. Comment les réceptifs travaillent

Le réceptif imprime un manuel de ventes (Tarriff book) de leurs services : hébergement, transport, attrait, restaurants, etc., en utilisant les tarifs nets, sans commission et taxes que nous leur fournissons. Le réceptif distribue son manuel de ventes aux grossistes et tours opérateurs internationaux. Le manuel de ventes des réceptifs n'est jamais distribué aux consommateurs.

Ces opérateurs étrangers utilisent les prix dans le manuel de ventes des réceptifs et ajoutent leurs marges de profits et la commission pour les agents de voyages. L'opérateur étranger imprime ensuite sa propre brochure et la distribue aux agents de voyages détaillants de son pays.

Les consommateurs effectuent leurs voyages avec des bons d'échange (voucher) émis par le tour-opérateur. Ces bons d'échange seront échangés contre des services. Ce bon d'échange sera par la suite envoyé par le service de comptabilité de l'hôtel au réceptif pour le paiement après le départ du client.

## 2. Exigences de participation

Pour être considéré dans un programme FIT, vous devez tenir compte les points suivants :

- Pour que les réceptifs puissent offrir un programme compétitif, ils exigent des tarifs qui sont habituellement au moins 30% en dessous de votre prix affiché (BAR). Évidemment, le volume d'achat du réceptif va dicter le rabais que l'hôtel va consentir. Cela est considéré par beaucoup comme le pourcentage d'escompte minimum requis.

- La période de contrat étant du 1 mai xxxx au 30 avril xxx, il faudra que vos tarifs XXX soient prêts 14 à 15 mois à l'avance soit en mars de l'année précédente.
- Vous pouvez offrir la facturation au réceptif et accepter leurs bons d'échange comme garantie de paiement. Si le réceptif n'a pas la facturation avec votre hôtel, il devra prépayer. Normalement, ce prépaiement est du 7 jours avant l'arrivée du client.

### 3. Clauses au contrat général

Voici les points importants à inclure dans vos ententes tarifaires avec les réceptifs. Ces derniers reçoivent souvent des contrats incomplets. Prenez le temps de vous assurer que vous avez fourni toutes les informations suivantes. Cela fera gagner du temps à tout le monde:

Tarifs valides pour toutes les dates pendant la durée du contrat demandé. La plupart des réceptifs travaillent avec un contrat débutant 1er mai et jusqu'au 30 avril de l'année suivante. Les tarifs proposés doivent être nets, sans commission ni taxes. Soyez sûr d'inclure le détail des taxes et de vous protéger de la fluctuation des taxes. Le tarif doit être le même pour 1 à 4 occupants. Si vous ne pouvez pas offrir un tarif d'occupation simple à quadruple, vous devez spécifier le prix de la personne additionnelle et le nombre maximal de personnes autorisées dans chaque type de chambre.

Un maximum de trois saisons de tarif ou moins est préférable.

**Vente des chambres seules:** certaines chaînes et hôtels indépendants garantissent à leurs clients qu'ils ne trouveront pas de meilleurs tarifs que celui affiché sur le site Internet de l'hôtel. Si vous êtes un hôtel indépendant, il est recommandé d'indiquer à votre contrat que le réceptif est responsable de s'assurer que ses clients (grossistes et tours opérateurs) ne vendront pas de chambres seules sur Internet. Si vous êtes un hôtel membre d'une chaîne, assurez-vous d'inclure les termes et conditions de votre bannière.

**Contingent FIT (allotment):** Vous devez vérifier avec le réceptif s'ils ont besoin d'un « allotment ». Si oui, combien de chambres? Plusieurs réceptifs demandent d'avoir du « free sell » ou vente libre. Dans ce cas, le réceptif vendra des chambres jusqu'à la rétrocession ou jusqu'à ce que vous l'avisiez de ne plus vendre (black out).

**Rétrocession (cut-off):** En offrant un allotment, vous vous engagez à « donner » au réceptif des chambres (nombre déterminé au contrat ou free sell) jusqu'à la rétrocession (cut off), date à laquelle les chambres non-vendues vous reviennent pour la vente. Un cut-off de 7 jours avant la date d'arrivée est préférable. Certains demandent 3 jours. Plusieurs réceptifs ne peuvent travailler avec un cut-off de plus de 14 jours avant l'arrivée. Il est une bonne idée de préciser l'heure de relâche de l'allotment au contrat, exemple: « 4:00 h, heure normale » pour éviter les malentendus.

**Dates fermées (blackout):** Il est recommandé de garder ces dates au minimum. Les réceptifs comprennent vos besoins de fermer certaines dates. Il faut toutefois le faire à l'avance, de préférence au contrat. Toutefois, si vous devez ajouter des dates « black out » après la signature du contrat, veuillez vous assurer de les envoyer à la bonne personne et à la bonne adresse de courriel/numéro de télécopieur. Veuillez demander aux réceptifs les coordonnées. Lorsque vous ajoutez des dates de black out, vous devez allouer un délai de 24 à 48 heures aux réceptifs pour vous transmettre toutes les réservations qu'ils ont pour les dates nouvellement en black out. L'hôtel doit accepter ses réservations.

**Dates à haute occupation:** certains réceptifs peuvent travailler avec des tarifs plus élevés lors d'événements spéciaux. Veuillez vérifier avec eux s'ils préfèrent avoir des dates fermées ou des tarifs plus élevés pour les dates à problème.

**Services des réservations:** il est important d'indiquer au contrat les numéros de télécopieur ou adresse courriel où doivent être envoyées les réservations. Il est aussi recommandé d'y indiquer le numéro de téléphone du service de réservations.

## Heure d'arrivée et de départ:

**Facturation:** Les réceptifs préfèrent avoir la facturation avec les hôtels. Ils doivent alors remplir votre demande de crédit ou vous envoyer leurs références de crédit. Il est important d'aviser le réceptif de l'état de sa demande. S'il est accepté, veuillez l'en aviser par écrit en précisant le montant et les conditions de paiement. S'il est refusé, l'aviser par écrit en spécifiant le délai et méthode pour le prépaiement. Il est important de vous assurer que votre service de comptabilité a toutes les informations de la compagnie.

Les conditions d'annulation. Généralement 24-48 heures avant l'arrivée. L'annulation doit vous être envoyée par télécopieur ou courriel. Vous devriez toujours obtenir par écrit les annulations afin de vous protéger. Vous retournerez un numéro d'annulation au réceptif.

**Réservation non réclamée (no show):** Indiquez clairement votre politique au cas où le client ne se présente pas à l'hôtel. Généralement, l'hôtel facture la première nuit (tarif plus taxes).

**Force majeure:** Soyez certain d'énoncer clairement la politique de votre hôtel sur les annulations en cas de force majeure (act of God) et d'autres situations hors du contrôle raisonnable des parties. Ces cas peuvent inclure les incendies, séismes, inondations, conditions météorologiques, émeutes, grèves et action de police / militaire.

**Politique pour les enfants:** Votre contrat devrait préciser à quel âge les enfants séjournent gratuitement dans la même chambre que leurs parents, quel type de lits et s'il y a un maximum d'enfants/occupants par chambre.

**Manutention des bagages:** Est-elle obligatoire ou non? Le coût inclut les taxes? Bien que le client FIT soit responsable de ses bagages, certains réceptifs (sur le marché japonais par exemple) incluent la manutention de bagages. Vos bagagistes devront offrir le service que vous pourrez facturer au réceptif. Lorsque cela est le cas, votre personnel doit être informé. La demande pour ce service sera précisée sur la réservation et le bon d'échange.

**Stationnement:** Il est particulièrement important d'indiquer à votre contrat les frais de votre stationnement et de préciser s'il s'agit d'un service de valet et si les taxes sont incluses.

**Repas:** Joindre vos menus au contrat et préciser s'ils sont disponibles pour les groupes et les FIT.

Si vous désirez que le réceptif signe votre contrat, veuillez indiquer la date limite pour recevoir le contrat signé.

**Pochette de ventes:** demandez au réceptif s'il préfère l'information en format papier ou électronique.

Assurez-vous d'inclure à votre contrat les noms, téléphone / télécopieur et courriel du directeur général, directeur des ventes, contact à la comptabilité et le directeur des réservations ainsi que la signature du représentant autorisé de l'hôtel, nom, titre et la date.

## Félicitations, vous avez un contrat avec la société XYZ réceptif! Que faire maintenant?

Il est beaucoup plus facile d'obtenir un nouveau client/réceptif que de le garder. Le processus de travail avec un réceptif n'est pas terminé lorsque le contrat est signé. Il y a un certain nombre d'étapes qu'un hôtel doit prendre pour s'assurer de la satisfaction de ses clients afin de conserver une relation de travail harmonieuse avec le nouveau réceptif.

Veuillez vous assurer que chaque département est au courant des procédures avant l'arrivée des premiers clients.

Créez une liste de tous les contrats FIT, le nom des compagnies, les périodes, les tarifs, l'allotment/free sell et cut off, dates de black out, méthodes de paiement, contact pour dates de black out, etc. Cette liste sera remise à la comptabilité et au service des réservations. Il est important de la tenir à jour.

Soyez sûr que l'allotment/free sell soit correctement entré dans votre système de réservation et que votre directeur des réservations a une bonne compréhension de la façon dont le processus fonctionne. Fournissez à votre directeur des réservations le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'inventaire et/ou des réservations chez le réceptif.

Donnez à votre département de réservations une copie du contrat signé.

**Note:** Plusieurs réceptifs ont besoin que le numéro de réservation soit inscrit sur la facture de l'hôtel. Voyez avec votre directeur des réservations si ce numéro peut être inscrit dans votre système de réservations.

Votre service de comptabilité et votre directeur de la réception devraient s'assurer qu'il y a une procédure en place pour l'accueil des clients FIT. Le réceptif vous donnera un bon d'échange en exemple. Soyez sûr que les départements de comptabilité et de la réception ont une copie.

Rencontrez votre personnel de la réception pour s'assurer qu'ils savent comment travailler avec des bons d'échange (voucher) et qu'ils comprennent l'importance de la confidentialité des tarifs. Le tarif est entre vous et le réceptif et ne regarde pas les clients. Le tarif de la chambre, et le prix du petit déjeuner si nécessaire, sont confidentiels.

Ils ne doivent jamais être divulgués aux clients.

Le client est responsable de ses faux-frais. Un folio séparé doit être mis en place pour les faux frais. Assurez vous de demander une carte de crédit en garantie ou un dépôt comptant à l'enregistrement pour couvrir ces frais.

Lorsque le client arrive, il faut récupérer le bon d'échange (voucher) et le joindre au folio de la chambre. Ce bon d'échange ne couvre, généralement, que le prix de la chambre et les taxes.

Parfois, le petit-déjeuner complet et la manutention des bagages seront couverts par le bon d'échange. Vous devrez alors remettre au client des coupons-repas qu'il remettra au serveur du restaurant.

Rencontrez votre département de la comptabilité afin de vous assurer qu'il comprenne le processus de facturation. Dans certains cas, le réceptif vous fournira la procédure de facturation à suivre afin de faciliter les paiements. Suivez ces instructions à la lettre afin de recevoir un paiement rapide et complet. Les réceptifs procèdent normalement au paiement une fois par mois.

Tous les bons d'échange (voucher), avec une copie de chaque folio joint, seront soumis au réceptif avec la facture.

Faites des copies de tout.

Beaucoup de clients étrangers ne peuvent pas parler le français ou l'anglais. Si vous envisagez de travailler avec des pays de langues étrangères, vous pouvez décider de traduire en différentes langues la procédure d'enregistrement à l'hôtel et des informations pertinentes à l'hôtel afin d'aider le check-in et check-out.

En cas de doute, appelez et demandez! Le réceptif est très ouvert à répondre à toutes vos questions. Il vous fournira les renseignements qui vous aideront à offrir un séjour parfait à votre hôtel.

Assurez-vous que les informations sur le bon d'échange correspondent à l'information que vous avez dans votre système. Si non, faites un appel de vérification auprès du réceptif.

S'il y a un problème à l'enregistrement (check-in), n'oubliez pas que le client est la partie innocente. Dans leur esprit, ils ont payé d'avance pour leur séjour et ils veulent simplement se rendre à leur chambre le plus rapidement possible. Si possible, permettre au client de s'enregistrer et vérifier avec le réceptif plus tard. Nous ne voulons pas que notre réceptif ou notre hôtel paraissent mal aux yeux de nos clients.

**Relogement des clients individuels (FIT):** Dans le cas où vous ne pourriez honorer la réservation du client, veuillez aviser le réceptif dès que possible afin de lui expliquer la situation et de lui proposer une solution. Veuillez prendre note que certaines lois étrangères de protection des consommateurs sont très strictes. Votre réceptif vous en parlera. Assurez-vous d'avoir le consentement de votre réceptif avant de procéder à la relocalisation d'un client FIT.

Certains réceptifs ont leur propre formulaire/contrat. Assurez-vous de leur fournir tous les renseignements demandés.

## Les groupes

La plupart des voyagistes réceptifs ont aussi des groupes adhoc ou des séries. Ces groupes arriveront avec un guide.

Il y a quelques éléments à inclure au contrat de groupe:

**Tarif de la chambre:** Les tarifs doivent être clairement indiqués comme simples, doubles, triples, quadruples, plus taxes, net, sans commission. Il est important de préciser le détail des taxes et si les chambres complémentaires sont taxables.

**Type de chambre:** Sauf indication contraire, la plupart des groupes nécessitent deux lits dans toutes les chambres. Les canapés, lits pliants et lits de Murphy ne sont PAS acceptables. Si vous devez offrir ce type de chambres à votre réceptif, veuillez le préciser par écrit. Nous recommandons de ne pas offrir un espace de groupe, sauf si vous pouvez offrir au réceptif le nombre et type de chambres qu'il demande. Certains réceptifs ont des groupes de motivation ou de congrès. Il est possible qu'ils aient besoin de chambres à un lit.

**La politique de dépôt (si applicable):** Dans la plupart des cas, les réceptifs préfèrent que vous facturerez directement les frais du groupe, comme vous le feriez pour un client FIT. Si cela n'est pas possible, indiquer clairement le montant de votre dépôt requis et les dates d'échéance sur le contrat. Habituellement, un dépôt équivalent à la première nuit plus les taxes est acceptable. Si le groupe ne reste qu'une nuit, certains hôtels demandent 50% du total du séjour.

**Les conditions d'annulation:** Indiquez clairement sur votre contrat les clauses d'annulation. En général, 30 jours avant la date d'arrivée est la norme.

**Liste nominative:** La plupart des groupes n'ont pas cette information disponible jusqu'à deux semaines avant l'arrivée du groupe

**Politique de gratuités des chambres:** Il faut indiquer clairement le nombre de chambres nécessaires pour avoir une chambre gratuite. Si le prix inclut la chambre et un repas, il faut préciser si la chambre complémentaire est en occupation simple ou double.

**Heure d'arrivée et de départ:** À préciser au contrat

**Chauffeur d'autobus:** Quel est le prix de sa chambre et a-t-il des gratuités?

Si vous avez un stationnement pour autobus ou que vous pouvez prendre des arrangements pour vos clients, merci de le préciser au contrat.

**Manutention des bagages:** Contrairement aux FIT, les groupes utilisent souvent la manutention des bagages. Indiquer le coût total pour l'aller-retour (arrivée et départ) du service de manutention, s'il est par valise ou personne ainsi que si les taxes doivent figurer au contrat.

**Repas :** Il est apprécié du réceptif que vous incluiez les menus et les prix pour le petit déjeuner continental, petit déjeuner complet, déjeuner et dîner de groupe. Soyez sûr que votre restaurant ou une salle de banquet puisse accueillir toutes les personnes du groupe au même moment. Certains groupes peuvent manger « à loisir » et non pas tous au même moment. Connaitre l'itinéraire du groupe à l'avance pour vous aider à planifier. Vous devrez planifier le personnel en conséquence. Tous les groupes ne nécessiteront pas de service de repas.

**Gratuité :** Offrez-vous des repas complémentaires ? Si oui, quel est le ratio ?

### **Séries :**

Si vous avez une série avec un réceptif, n'oubliez pas de vérifier avec eux régulièrement l'état des ventes. Les réceptifs peuvent être disposés à libérer des chambres si le tour ne vend pas bien. Cela vous aidera à avoir l'inventaire de chambres le plus réel.

Tarifs, modalités et conditions doivent être négociés individuellement entre le réceptif et l'hôtelier.

Le but de ce document est de fournir des informations sur les pratiques coutumières des réceptifs. Elles sont fournies uniquement à titre indicatif.

**Relogement des groupes :** Dans le cas où vous ne pourriez honorer la réservation du client, veuillez aviser le réceptif immédiatement afin de lui expliquer la situation et de lui proposer une solution. Veuillez prendre note que certaines lois étrangères de protection des consommateurs sont très strictes. Votre réceptif vous en parlera. Assurez-vous d'avoir le consentement de votre réceptif afin de procéder à la relocalisation d'un groupe.

