Organisme Hôtel

1. Comment satisfaire votre client ?

* Accueil chaleureux
* Service personnalisé
* Propreté et confort
* Réactivité aux demandes
* Communication claire
* Sécurité et confidentialité
* Rapport qualité/prix

1. Avantages ?

* Image de marque
* Réduction des coûts
* Optimisation de processus
* Amélioration et satisfaction des clients
* Avantages concurrentiels : Un élément différentiateur sur le marché
* Accès à des nouveaux marchés : Visibilité internationale

1. Procédure ?

Procédure de Gestion des Chambres

1) But et Objectif :

But : Assurer une gestion efficace et ordonnée des chambres de l'hôtel pour garantir la satisfaction des clients et répondre aux normes de qualité établies.

Objectifs :

Maintenir la disponibilité des chambres selon la demande.

Assurer la propreté et la préparation appropriée des chambres avant l'arrivée des clients.

Faciliter la communication entre les différents départements concernés pour une gestion harmonieuse.

2) Base Références et Définitions :

Références :

Norme ISO 9001

Manuel de Qualité de l'Hôtel

Politiques et procédures internes de l'hôtel

Définitions :

Chambre Prête : Une chambre qui a été nettoyée, inspectée et est prête à accueillir des clients.

Taux d'Occupation : Le pourcentage de chambres occupées par rapport au nombre total de chambres disponibles.

3) Responsabilité :

Directeur des Opérations :

Supervise l'ensemble du processus de gestion des chambres.

Approuve les procédures et les changements significatifs.

Personnel de l'Entretien Ménager :

Responsable du nettoyage et de la préparation des chambres.

Réceptionniste :

Gère les réservations et la communication avec les clients.

Directeur des Ventes et du Marketing :

Fournit des prévisions de demande pour optimiser la disponibilité des chambres.

4) Exécution :

Réservations :

Le personnel de réception enregistre les réservations et communique avec l'entretien ménager pour la préparation des chambres.

Nettoyage et Préparation :

L'entretien ménager nettoie et prépare les chambres en suivant les standards de qualité de l'hôtel.

Contrôle de Qualité :

Une inspection est réalisée pour s'assurer que chaque chambre est conforme aux normes établies.

Mise à Jour du Système :

Les changements d'état des chambres sont mis à jour dans le système de gestion des chambres.

Communication Interdépartementale :

Le personnel de réception communique avec l'entretien ménager, la restauration, et d'autres départements au besoin.

5) Annexes :

Liste de Contrôle de Nettoyage : Un document détaillé spécifiant les tâches de nettoyage pour chaque chambre.

Formulaire d'État de Chambre : Un document pour enregistrer l'état actuel de chaque chambre.

6) Classement :

Cette procédure est classée comme "Procédure Opérationnelle" dans le système de gestion documentaire de l'hôtel.

7) Étude des Modifications :

Toute modification proposée à cette procédure doit être soumise au Directeur des Opérations pour évaluation.

Les études de modifications incluent une analyse d'impact sur les opérations et la qualité du service.

Une fois approuvées, les modifications sont documentées avec la date, la nature des changements et la version mise à jour de la procédure.

1. Citer deux principes parmi les sept principes de SMQ et expliquer comment vous les appliquez à votre organisme :

**Orientation client :**

* 1. Analysez les commentaires des clients : Mettez en place des systèmes pour recueillir les retours d'expérience des clients, que ce soit via des enquêtes de satisfaction, des commentaires en ligne, ou des discussions en personne lors du séjour. Analysez ces commentaires pour identifier les points forts et les domaines à améliorer.
  2. Personnalisez l'expérience client : Utilisez les informations recueillies pour personnaliser l'expérience client. Cela peut inclure des services sur mesure en fonction des préférences des clients, des offres spéciales pour les clients fidèles, ou des ajustements basés sur les retours précédents.

**Amélioration continue :**

* 1. Réalisez des audits réguliers : Effectuez des audits internes pour évaluer la conformité aux normes de qualité établies, ainsi que pour identifier les opportunités d'amélioration. Cela peut inclure des audits des processus de nettoyage, des installations, ou des interactions avec les clients.
  2. Impliquez le personnel : Encouragez le personnel à proposer des idées d'amélioration et à signaler les problèmes potentiels. Organisez des réunions régulières pour discuter des suggestions d'amélioration et mettre en œuvre des actions correctives lorsque cela est nécessaire.

1. Choisir un probléme renconctré dans votre organisme choisir et appliquez un outil de résolution de probléme ( méthode de 5M) :

Appliquons cette méthode pour identifier les causes possibles saleté des chambres :

Main d'œuvre (Manpower) :

Manque de formation du personnel de nettoyage sur les standards de propreté.

Rotation élevée du personnel entraînant un manque de cohérence dans les normes de nettoyage.

Sous-effectif du personnel de nettoyage conduisant à un temps de nettoyage insuffisant pour chaque chambre.

Méthodes (Methods) :

Absence de procédures de nettoyage standardisées ou de checklists pour garantir l'efficacité du nettoyage.

Utilisation de méthodes de nettoyage inefficaces ou obsolètes.

Manque de supervision adéquate du processus de nettoyage.

Matériaux (Materials) :

Utilisation de produits de nettoyage inadaptés ou de qualité inférieure.

Approvisionnement inadéquat en fournitures de nettoyage, comme des chiffons ou des produits désinfectants.

Équipement de nettoyage défectueux ou obsolète.

Milieu (Milieu) :

Chambres en mauvais état ou mal conçues, rendant le nettoyage plus difficile.

Mauvaise position de quelques chambres, telles que la présence fréquente de poussière ou d'humidité excessive.

Machines (Machines) :

Matériel ancien est inefficace ne satisfait pas aux critères des qualités et d’efficacité requis.

Manque d'investissement dans des équipements de nettoyage modernes et efficaces.

6-Roue deming

Planifier (Plan) :

**Déterminez les plats à inclure dans le menu**

**Évaluez les ressources nécessaires pour la préparation du menu**

**Planifiez les horaires de service**

**Évaluez le temps de préparation des plats pour chaque service**

**Déterminer l’espace**

Faire (Do) :

Préparez les plats en suivant les recettes détaillées établies lors de la planification, en veillant à utiliser les ingrédients spécifiés, à appliquer les techniques de préparation appropriées et à respecter les portions recommandées.

Vérifier (Check) :

Évaluez les résultats en observant la réaction des clients aux plats servis, en collectant les commentaires et en analysant les données de consommation pour identifier les plats populaires et ceux qui nécessitent des ajustements.

**Comparez les performances des plats avec les objectifs du menu, en identifiant les écarts et les opportunités d'amélioration.**

Agir (Act)

Prenez des mesures **pour ajuster le menu en fonction des résultats** de l'évaluation, en conservant les plats populaires, en améliorant les recettes des plats moins bien notés et en ajoutant de nouveaux plats en fonction des tendances et des demandes des clients.

Assurez-vous de **communiquer les mises à jour du menu au personnel de cuisine** et de mettre en œuvre les ajustements nécessaires de manière cohérente.

Agir

Vérifier

Faire

Planifier

1. Partie 2

Article : Prendre en compte le retour d'information des parties intéressées (Réclamations)

Enregistrement

Fiche de réclamation :

Numéro de la réclamation : 123465

Nom de réclamant : Hammami Mohamed Amine

Coordonnées de contact : 27898205 , medaminehammami@gmail.com

Date à laquelle la réclamation a été faite : 08/08/2023

Heure de la réclamation : 17 :35h

Nature de la réclamation : Problème

Description du problème : L’eau

Références pertinentes : Dans la chambre 124 d’hôtel, l’eau de la salle de bain reste constamment froide.

Action prise pour résoudre la réclamation : inspecter le système de chauffage de la chambre et effectuer les réparations nécessaires

Responsable désigné pour l’action à prendre : technicien qualifié

Date prévue pour la résolution de la réclamation : 08/08/2023

8)

Processus Réalisation :

Flux d’entré : L’arrivage du client

Besoin : séjour

Service d’accueil ( Check In )

Hébérgement

Service de Restauration

Service Spa et bien être

Service de divertissement

Service d’acceuil ( Check out )

Flux de sortie : La sortie du client

Processus Management : (direction general/departement qualite)

Définition des objectifs

Planification

Organisation

Direction

Contrôle

Evaluation

Amélioration Continue

Processus Support :

Dep RH

Dep info système d’information ERP/CRM

Service de maintenance

// Formation

Service de contrôle et surveillance

Finance et comptabilité

Service marketing

Exigences Clients :

Confort, bonne localisation, installation de bien être, propreté, sécurité,wifi,service client

Mesure Satisfaction Client :

Enquête de satisfaction, évaluation en ligne(trip advisor), taux de fidélisation,renforcement de la réputation de l’entreprise,réclamation

Flux

1. Article : 4.2.a Identifier les parties intéressés
2. Clients
3. Fournisseurs
4. Partenaires Commerciaux
5. Autorités Réglementaires
6. Associations Professionnelles
7. Employés

Instruction

Article : 6.2.1.2 Surveiller les objectifs

Activité : Hébergement

-Taux d’occupation :

-Revenu par chambre disponible :

-Tarif moyen quotidien :

-Taux de réclamations clients :

Activité : Restauration :

-Taux d’occupation des tables :

-Temps d’attente moyen

-Coût de matières premières par plat

-Taux de retour des clients

Activité : Divertissement :

-Taux de participation aux activités

-Nombre de réservations pour les événements spéciaux

-Revenu généré par les activités de divertissement

-Nombre de participants aux activités

-Taux d’utilisation des installations de loisirs ( salle de jeux , terrains de sport … )

9- Non-conformité :

Un manque de formation adéquate du personnel et une évaluation insuffisante de leurs compétences entraînent une prestation de services médiocre.

Réaliser des activités pour acquérir les compétences nécessaires et évaluer l'efficacité de ces activités

Renforcement de la formation :

Évaluation régulière des compétences :

Feedback et suivi

Plans d'amélioration individuels :

Recrutement et sélection :

Procédure

L'hôtel ne dispose pas d'un processus structuré pour recueillir, traiter et tirer parti des enquêtes de satisfaction, des réclamations, des retours clients et des recommandations, ce qui entraîne une perte d'opportunités d'amélioration et une insatisfaction client.

Déterminer les méthodes d'obtention et d'utilisation des informations du client

-Revues régulières des feedbacks.

-Amélioration des systèmes et des processus

-Communication transparente

-Analyse des données à partir des enquêtes, réclamations …

Procédure de feedback