

PROCEDURE DES ARRIVEES

1. Demander le nom des clients

2. Chercher dans le listing, stabiloter la résa du client sur le listing.

Bien s'assurer que la chambre soit prête :

ok sur le listing d'arrivées (par la gouvernante)

3. Prendre son dossier dans le parapheur

ATTENTION : Vérifier le numéro de *la # noter sur le passeport* avec le numéro de *la # noté sur le listing* → si le n° de # n'est pas le même, *se fier au n° de # qui apparaît dans Homing* : vrai attribution du n° de la #.

4. Remettre au client leur pochette d'accueil, incluant:

- 1 *fiche d'information* sur le complexe ;
- 1 *questionnaire de satisfaction* à nous remettre au moment du départ ;

Lui demander de remplir la fiche client et prendre photocopie de la pièce d'identité

5. Expliquer le déroulement du séjour en se fiant au passeport : on est certain de rien oublier comme cela.

- Nom
- N° de #
- *Vérifier le jour + la date de départ du client.*
- B&B, DP et PC dans « Prestations » :
 - expliquer où se trouvent les restaurants (Gulf Stream/Bodega)
 - derrière le passeport montrer les horaires des restaurants en précisant que *le PDJ est le seul repas autorisé en peignoir* afin qu'ils puissent accéder directement en thalasso sans se changer.
 - Expliquer les tickets correspondants au forfait : 1 repas par jour en DP, 2 en PC, *valable au GULF STREAM*, d'une valeur de 33 € hors boisson.
 - *Vérifier en présence du client le nombre de ticket*, en précisant pour les clients qui sont présents en cure sur 7 jours : *6 tickets en DP ou 12 tickets en PC car forfait sur 6 jours + 1 jour offert en petit-déjeuner.*
 - Repas possible midi ou soir, sans réservation préalable (sauf pour mardi soir soirée cidrerie 19h30 et vendredi soir Buffet de fruit de mer à 43€ 19h30).
- Expliquer que le peignoir est *mis à disposition directement en chambre* (sauf club affaire et BBZ) : pour le changer en cours de séjour, il faudra descendre à l'accueil Lagon, puis *en fin de séjour, les peignoirs devront être restitués à l'accueil Lagon*, en

échange, on leur remettra un bon ROSE à nous donner au moment de la facturation, afin de *retirer la caution de 25€ porté sur la note*. CAULAGON

- *Expliquer l'accès au Lagon et au bassin aqua tonic (fitness + bassin) en précisant que pour les bassins le bonnet de bain est obligatoire (en vente : 2€ pour le bonnet, 8€ pour les sandales).*
- *Expliquer les soins :*
 - *Dans le cas où il y a un planning de soins accompagnant le passeport, leur expliquer qu'ils doivent se mettre en peignoir, maillot et sandalettes, ils se présentent à l'accueil de la thalasso avec leur planning 10 min avant, le temps d'être pris en charge par les personnes de l'accueil.*
 - *Dans le cas où il y a une cure avec rendez-vous médical (pas de planning) : leur expliquer de se mettre en tenue : peignoir, maillot de bain + sandalettes, se présenter à l'heure indiquée sur le passeport au secrétariat médical. Une fois vu le médecin, le planning des soins est établi pour tout le séjour, et en général, si le rendez vous avec le médecin n'est pas trop tard, ils enchaînent sur la première journée de soins.*
 - *Dans le cas où les clients viennent avec un certificat médical : leur dire de se présenter à l'accueil de la thalasso dès leur arrivée pour qu'ils établissent sur place leur planning.*

6. Donner les clés de la # en précisant:

- Comment *accéder à la chambre* (ascenseurs ou escaliers) ;
- La chambre est *mis à disposition jusqu'à 12h* le jour du départ, mais s'il y a des soins tardifs, elle peut être conservée jusqu'à la fin des soins (13h30/14h en fonction) ;
- La disponibilité de la réception 24h/24 (au 9 depuis la chambre) ;

7. Règlement

Pour les clients en BBZ du type Booking Venere Expedia
Règlement obligatoire à l'arrivée (si pas d'arrhes de réservation) prendre au minimum nuit + taxes de séjour

SOUHAITER UN EXCELLENT SEJOUR AVEC LE SOURIRE ☺