

# Exploitation

---

## la checklist « ultime »

pour que ton **check-in** soit

**UN SANS FAUTE**

et qu'il soit la clé d'un séjour  
réussi 

Un **Check-in** ce n'est  
**PAS** juste remettre une  
clé à ton client.

C'est aussi le **moment idéal** pour :

**Toi**, de **créer du lien** et en  
apprendre davantage sur lui,

**Lui**, avoir **toutes les clés**  
pour un séjour réussi !

Voilà **8 questions**  
que tu dois te poser  
pour savoir si ton  
**Check-in est réussi**

Et pour que le séjour de ton client  
le soit aussi ! 

1.

**As-tu créé un premier contact  
avec ton client ?**

**Oui ou Non**

# Un premier contact

avec le client se fait par :

Le regard 

Le sourire 

Et la voix 

(même si tu es occupé)

Et tu peux même **sortir de la réception** pour lui **ouvrir la porte**.

**Ghoster son client = interdit**

2.

As-tu souhaité la bienvenue ?

Oui ou Non

**Saluer, se présenter et souhaiter la bienvenue,**  
permet **de poser les bases** pour la suite.

### **Et en plus :**

- 1 - ça ne **mange pas de pain**, 🍞
- 2 - ça fait toujours du **bien**, 👍
- 3 - et ça **crée du lien** ! 🔗

# 3.

**As-tu posé des questions ?**

**Oui ou Non**



Pour **mieux connaître**  
et déchiffrer les **attentes**  
de ton client,

**joue les détectives** 🕵️

et pose lui des **questions**.

Ça s'appelle la **curiosité**  
**commerciale** ! 🧐

*Exemple :*

*comment a-t-il connu l'hôtel ?*

# 4.

**As-tu vérifié les coordonnées  
de ton client ?**

**Oui ou Non**

# Bien noter

(nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email et code postal)

**= c'est la BASE**

pour ta **base de données** si tu veux le **fidéliser**, 🔥

**= et ça permet de le recapturer**

s'il a eu la **mauvaise idée** de réserver via un OTA. 🐙

# 5.



**As-tu bien vérifié  
la réservation avec le client ?**

**Oui ou Non**

# Vérifier les détails de la réservation

(nombre de nuits, de personnes, la catégorie de chambre, etc.)

## Ça permet :

- 1 - d'être sur la **même longueur d'onde** que ton client, 
- 2 - de le **rassurer**, 
- 3 - et pour toi de **checker si tout est OK!** 

# 6.

**As-tu expliqué à ton client  
comment rejoindre sa chambre?**

---

**Oui ou Non**

# Lui donner la clé,

**c'est bien !**



# Lui expliquer comment y arriver,

**c'est mieux !**



**Alors**, on donne le numéro de sa chambre discrètement **et toutes les indications nécessaires** pour y arriver.

**Et** tu peux même l'**accompagner** jusqu'à l'ascenseur.

**= Ça fait toujours plaisir.**



7.

**As-tu pensé à vendre les  
services additionnels de l'hôtel ?**

**Oui ou Non**



Personne ne **connait** ton  
hôtel **mieux que toi**,

**C'est le moment de :**

1 - **présenter** tes services 📣

2 - et de **montrer** ce que  
tu as dans le ventre ! 💪

**Pour toi,**

c'est tout bénéf, tu vas faire  
**plus d'oseille.** 

→ ventes additionnelles, **up selling**  
et **cross selling**, ça te parle ?

**Et pour lui,**

c'est peut-être, **LE TRUC** qui  
va faire **briller son séjour** ! ✨

**N'oublie pas,**

**essayer**, c'est prendre le risque  
de **réussir.** 

8.

**As-tu mis en avant  
ta belle région?**

**Oui ou Non**

# Tu as toujours rêvé d'être influenceur ?

C'est le moment de devenir celui  
de ta **belle région** !

Une fois que ton client est bien  
installé, il aura certainement envie de  
découvrir les alentours de ton hôtel.

## Partage - lui :

1 - tes codes promo 🎫

2 - et tes bons tuyaux. 💡

**Tu as checké**  
tous ses points ?

**Ton client ,**  
a tout ce qu'il faut pour un  
séjour **clés en mains !** 👉

**Bravo à toi ,**  
tu peux prétendre à l'**Oscar**  
du **meilleur Check-in !** 🏆

# Axioncom

*Cabinet de conseil et école de formation  
spécialisé en hôtellerie.*