



CE QUE JE DOIS RETENIR

1 Le hall d'accueil

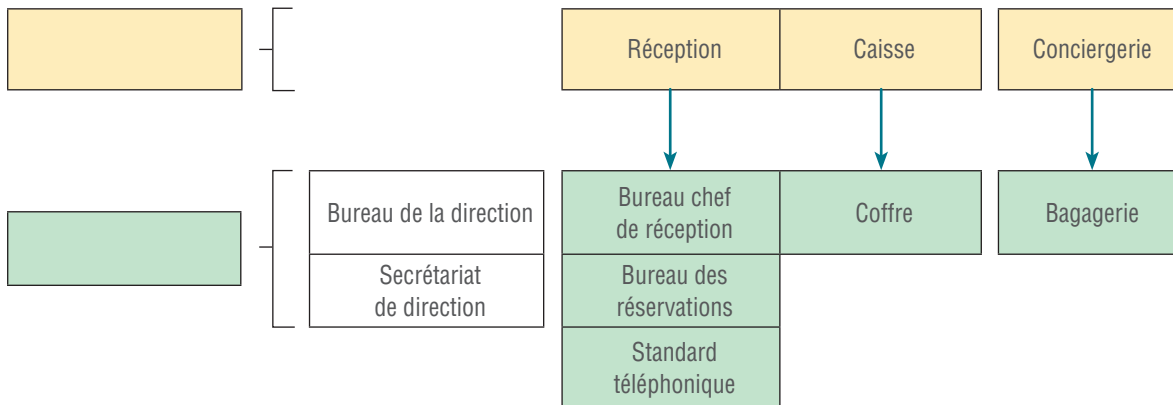
Dès qu'il pénètre dans le hall d'un hôtel haut de gamme, le client a accès à plusieurs services.



Dans les hôtels plus courants, le front office est regroupé autour de la seule réception, employant du personnel polyvalent.

2 Le front office et le back office

- Le front office désigne les services auxquels les clients ont directement accès dans le hall d'accueil.
- Le back office regroupe les



3 Le service des étages

Le service des étages est dirigé par la gouvernante, qui est responsable des femmes de chambre qui nettoient les chambres, mais aussi de :

La buanderie → rôle :

La lingerie → rôle :

Les lingeries d'étages → rôle :