HiJiffy

Templates personnalisables pour répondre aux questions clients

Ce document regroupe des **exemples de réponses aux 20 thématiques les plus fréquemment abordées par les clients d'hôtels.** Chaque réponse est conçue pour être directement utilisée ou facilement adaptée en fonction des spécificités et conditions de votre établissement.

1. Check-in

Quelle est l'heure du check-in ?
« Vous pouvez réaliser votre check-in à partir de [heure]. Si vous arrivez plus tôt, nous ferons de notre mieux pour vous accueillir selon nos disponibilités. »

Est-il possible de demander un *early check-in* ?
« Oui, un *early check-in* est possible sous réserve de disponibilité. Merci de nous prévenir à l'avance pour que nous puissions tout mettre à disposition avant votre arrivée. »

Puis-je m'enregistrer en ligne ?
« Oui, nous proposons le check-in en ligne. Un lien vous sera envoyé par [e-mail / SMS] avant votre arrivée. »

2. Gestion des réservations

Comment puis-je gérer ma réservation ?
« Vous pouvez gérer votre réservation via notre site web ou en nous contactant directement à [adresse email / numéro de téléphone]. »

Je dois mettre à jour ma réservation
« Aucun souci ! Veuillez nous indiquer les modifications souhaitées à [email] ou appelez-nous au [numéro]. »

Puis-je modifier ma réservation ?
« Oui, les réservations peuvent être modifiées selon les conditions de votre tarif. Contactez-nous pour toute demande. »

3. Plans de repas

Que comprend le forfait tout compris ?
« Notre formule tout compris inclut [repas, boissons, snacks, etc.]. Une brochure détaillée est disponible sur demande. »

Qu'est-ce qui est inclus dans la demi-pension ?
« La demi-pension comprend généralement [petit-déjeuner et dîner / déjeuner]. Les boissons peuvent ne pas être incluses. »

Quelle est la différence entre la formule « tout compris » et la formule « demi-pension » ?
« La formule tout compris couvre tous les repas et boissons, tandis que la demi-pension inclut [petit-déjeuner + dîner / déjeuner]. »

4. Contacts

Comment puis-je contacter l'hôtel par email ?
« Vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : [email de l'hôtel]. »

Y a-t-il un numéro de téléphone que je peux appeler ?
« Oui, vous pouvez nous contacter au [numéro de téléphone], tous les jours entre [heures]. »

Quel est le meilleur contact pour l'hôtel ?
« Pour toute question, veuillez nous joindre à [email] ou au [numéro], selon votre préférence. »

5. Transferts et navettes

Je dois réserver un transfert.
« Nous pouvons organiser un transfert pour vous. Merci de nous transmettre vos détails de vol ou d'arrivée. »

Disposez-vous d'une navette pour l'aéroport ?
« Oui, nous proposons un service de navette [gratuite / payante]. Veuillez réserver au moins [x] heures à l'avance. »

Pouvez-vous organiser un transfert depuis l'aéroport ?
« Oui, avec plaisir. Merci de nous communiquer votre numéro de vol et votre heure d'arrivée. »

6. Spa et bien-être

Avez-vous un spa ?
« Oui, notre espace bien-être est ouvert de [heures] avec plusieurs soins disponibles. »

Où puis-je trouver les soins du spa et leurs tarifs ?
« Vous trouverez notre carte des soins sur notre site web ou à la réception. Nous pouvons aussi vous l'envoyer par email. »

Quels sont les massages que vous proposez ?
« Nous proposons une gamme de massages : [exemples]. La liste complète est disponible sur demande. »

7. Parking

Disposez-vous d'un parking ?
« Oui, nous avons un parking [privé / public] à disposition des clients. »

Quel est le coût du stationnement ?
« Le parking coûte [prix] par jour. Merci de nous informer si vous souhaitez réserver une place. »

Le parking est-il gratuit ?
« Le stationnement est [gratuit / payant], sous réserve de disponibilité. »

8. Contacts du service des réservations

Quels sont les contacts pour les réservations ?
« Pour toute réservation, veuillez nous contacter à [email] ou par téléphone au [numéro]. »

Qui dois-je contacter pour effectuer une réservation ?
« Notre service des réservations est à votre disposition à [email] ou au [numéro de téléphone]. »

Quel est le numéro de téléphone pour les réservations ?
« Vous pouvez nous appeler au [numéro], du [jours / horaires d'ouverture]. »

9. Restaurants

Quels sont les horaires d'ouverture du restaurant ?
« Notre restaurant est ouvert de [heures], tous les jours. »

Où puis-je voir le menu ?
« Le menu est disponible à la réception, dans les chambres et en ligne à [lien du menu]. »

Que sert-on au restaurant ?
« Nous proposons une cuisine [type de cuisine], avec des options végétariennes et locales. Le menu change régulièrement. »

10. Petit-déjeuner

Qu'est-ce qui est servi au petit-déjeuner ?
« Le petit-déjeuner comprend [buffet continental / chaud / sucré-salé]. Des options végétariennes et sans gluten sont disponibles. »

Quelles sont les horaires du petit-déjeuner ?
« Le petit-déjeuner est servi de [heures], au restaurant principal ou en chambre sur demande. »

Combien coûte le petit-déjeuner ?
« Le petit-déjeuner est proposé au tarif de [prix] par personne, sauf s'il est inclus dans votre tarif. »

11. Réductions, offres et partenariats

Avez-vous des offres spéciales ?
« Oui, consultez notre page [site web] ou contactez-nous directement pour connaître les promotions en cours. »

Comment puis-je utiliser mon code promo ?
« Il vous suffit de l'entrer au moment de la réservation sur notre site, dans le champ 'Code promotionnel'. »

Existe-t-il une réduction pour les familles nombreuses ?
« Nous proposons parfois des réductions pour les familles nombreuses. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé. »

12. Check-out

Quelle est l'heure du check-out ?
« Le check-out doit être effectué avant [heure]. »

Est-il possible de bénéficier d'un *late check-out* ?
« Oui, un *late check-out* peut être organisé sous réserve de disponibilité. Des frais peuvent s'appliquer. »

À quelle heure faut-il quitter la chambre ?
« La chambre doit être libérée avant [heure]. »

13. Réserver une table

Je souhaite réserver une table au restaurant
« Avec plaisir ! Merci de nous indiquer la date, l'heure et le nombre de personnes. »

Où puis-je faire une réservation pour le restaurant ?
« Vous pouvez réserver directement à la réception, par téléphone au [numéro] ou via notre site. »

Je souhaite réserver une table pour deux personnes.
« Parfait, nous notons votre demande pour deux personnes. Merci de préciser la date et l'heure souhaitées. »

14. Types de chambres et vues

Avez-vous des chambres familiales ?
« Oui, nous proposons plusieurs chambres familiales. Contactez-nous pour connaître les disponibilités. »

Les chambres ont-elles un balcon ?
« Certaines chambres disposent d'un balcon. Merci de préciser votre préférence lors de la réservation. »

Les chambres offrent-elles une vue sur l'océan ou sur la piscine ?
« Nous avons des chambres avec vue sur l'océan / la piscine. Ces options sont à sélectionner lors de la réservation. »

15. Politique à l'égard des animaux de compagnie

Autorisez-vous les animaux domestiques ?
« Oui / Non. [Si oui] Nous acceptons les animaux de compagnie sous certaines conditions. Merci de nous consulter au préalable. »

Acceptez-vous les animaux de compagnie ?
« Oui, les animaux sont acceptés avec un supplément de [montant] et sous réserve de disponibilité. »

Quelle est votre politique à propos des animaux de compagnie ?
« Nous acceptons [type d'animaux], jusqu'à [taille/poids]. Un supplément peut s'appliquer. »

16. Annulation

Quelle est votre politique d'annulation ?
« Elle dépend du tarif sélectionné. Les conditions sont précisées lors de la réservation et dans votre e-mail de confirmation. »

Je souhaite annuler une réservation.
« Merci de nous transmettre votre numéro de réservation. Nous vous confirmerons l'annulation selon les conditions applicables. »

Est-il possible d'annuler ma réservation ?
« Oui, selon le type de tarif réservé. Contactez-nous au [numéro] pour que nous puissions vous assister. »

17. Piscine

Avez-vous une piscine ?
« Oui, notre établissement dispose d'une piscine [extérieure / intérieure], ouverte de [heures]. »

Y a-t-il des piscines à l'hôtel ?
« Oui, nous avons [nombre] piscine(s) à disposition des clients. »

Y a-t-il une piscine extérieure ?
« Oui, une piscine extérieure est accessible de [heures], avec transats et serviettes fournis. »

18. Équipements de la chambre

Y a-t-il un réfrigérateur dans la chambre ?
« Oui, toutes nos chambres sont équipées d'un minibar / réfrigérateur. »

Les chambres disposent-elles d'un sèche-cheveux ?
« Oui, chaque chambre est équipée d'un sèche-cheveux. »

La chambre est-elle climatisée ?
« Oui, toutes nos chambres disposent de la climatisation. »

19. Localisation

Quelle est l'adresse de l'hôtel ?
« L'adresse de l'hôtel est : [adresse complète]. Vous pouvez aussi nous trouver facilement sur Google Maps en tapant le nom de l'hôtel. »

Quel est l'emplacement de l'hôtel ?
« L'hôtel est situé à [zone/village/quartier], à proximité de [plage, centre-ville, aéroport, etc.]. »

Où se trouve exactement l'hôtel ?
« Notre hôtel se trouve à [adresse + point de repère ou coordonnées GPS si besoin]. »

20. Politique à l'égard des enfants

À partir de quel âge le séjour est-il payant pour les enfants ?
« Le séjour est offert pour les enfants de moins de [âge]. Au-delà, un tarif réduit peut s'appliquer. »

Quelle est votre politique à l'égard des enfants ?
« Nous accueillons les enfants avec plaisir. Des équipements adaptés sont disponibles sur demande (lit bébé, chaise haute...). »

Jusqu'à quel âge une personne est-elle considérée comme enfant ?
« Les enfants sont considérés comme tels jusqu'à l'âge de [âge] inclus. Merci de vérifier lors de la réservation. »