

Le paiement

En semaine, les clients qui partent travailler quittent généralement les chambres en même temps. C'est donc pour cette raison que les petits établissements font le règlement des prestations au moment de l'arrivée, ce qui permet d'éviter une longue file d'attente le matin. Ce n'est pas à cause d'un manque de confiance de l'hôtelier envers sa clientèle.

Pourquoi d'ailleurs partirait-elle sans payer alors qu'elle nous a fourni ses coordonnées bancaires ?

Effectuer le paiement à l'arrivée, c'est comme faire ses courses à Carrefour. Vous consommez le contenu du caddie avant de régler ? Au cinéma, vous ne payez que si le film est bien, après la séance ? Non ? Alors !

Il est vrai que traditionnellement, le paiement se fait au départ dans les hôtels mais si ce n'est pas le cas, cela ne change pas grand-chose, finalement. Il ne me semble pas nécessaire de péter un câble pour cela... Et pourtant...

Il y a le méfiant :

« Cela fera donc un total de soixante-dix-huit euros, s'il vous plaît.

— Comment ça ? Je dois payer maintenant ?

— Oui s'il vous plaît, nous procédons au règlement à l'arrivée afin de vous éviter une attente prolongée demain matin.

— Ouais. En gros vous ne me faites pas confiance. Vous avez peur que je parte sans payer, c'est cela, n'est-ce pas !

— Non, monsieur, mais c'est notre procédure... »

Il y a l'orgueilleux :

« Oui mais j'ai laissé mon portefeuille dans ma voiture. Je peux déjà m'installer et régler plus tard ? »

Celui-là, il se débrouille pour vous éviter durant tout votre service. Il paiera avec votre collègue le lendemain mais cela est une façon de vous montrer que c'est lui le plus fort.

Il y a l'emmerdeur du web :

« J'ai déjà réglé sur internet !

— Désolée mais non, c'est une garantie bancaire et non pas une transaction bancaire....

— Non, suis sûr d'avoir payé, j'ai mon Smartphone, je vais tout de suite consulter mon compte en ligne.

— Allez-y, je vous en prie... »

Celui-ci avait dû admettre, après m'avoir fait front pendant dix minutes, qu'il avait du mal à se connecter, alors que je voyais le logo de sa banque dans le reflet de la vitre. Il a alors dégainé sa carte gold sans un regard, sans un sourire et sans une excuse, évidemment. La gueule, encore. Comme si je le volais et surtout comme si l'argent était empoché sans rien en retour, dans ma poche à moi bien sûr...

Et il y a mon préféré : le radin. C'est beau, c'est fabuleux la radinerie...

Ainsi, je n'oublierai jamais un Québécois, venu visiter quelques régions de France avec sa femme et qui avait fait sa réservation en ligne pour une personne, afin de payer moins cher. Je vois sa femme qui se présente en même temps que lui à la réception. Cependant, il me maintient que c'est bel et bien une chambre pour une personne. Dans le

doute, je m'abstiens de le contredire, elle pouvait en effet n'être là que pour l'accompagner ou pour porter ses bagages, pourquoi pas après tout, cela s'est déjà vu...

Cinq minutes plus tard, monsieur, qui m'a déjà fait le coup de la carte bleue au fond de la valise, descend en furie car la chambre n'est pas assez grande pour deux personnes...

« Mais Monsieur, vous avez réservé une chambre pour une personne, vous avez vous-même présenté la confirmation de réservation !

— Non ! J'ai réservé pour deux et je ne veux pas payer plus cher et je veux une autre chambre, plus grande !

— OK Monsieur, j'ai cela en stock mais il y a une différence de dix euros.

— Vous faites vraiment chier, je vous emmerde ! » hurle-t-il en me jetant la facture au visage, puis part et claque brutalement la porte.

Il s'agit d'être forte, OK, mais à ce moment-là, c'est tout un torrent de larmes que j'ai déversé. Larmes de dégoût, d'impuissance et de colère.

Depuis ce jour, je ne cède rien, sauf si j'ai quelqu'un de chaleureux en face de moi.

C'est fini le temps où le client pouvait crier au

scandale pour tout avoir à l'œil. Le geste commercial, personnellement je ne le fais que s'il n'est pas demandé et s'il est nécessaire :

« Pourriez pas m'faire un prix, allez !

— Désolée, nous ne sommes pas au souk, monsieur ! »

Non, on ne naît pas amer, on le devient !

Dans le genre radin, il y en a aussi un nouveau. Le plus souvent jeune, celui-là même qui a intégré l'égalité homme-femme et qui va même plus loin. Elles voulaient l'indépendance financière ? Et bien qu'elles payent désormais.

C'est surréaliste de voir un couple en face de soi avec la fille qui sort immédiatement sa carte bleue, se sentant enfin puissante et le pauvre type, qui n'a manifestement aucune envie de payer mais qui fait semblant de tâter les poches de son pantalon et de sa veste, tout en souriant cyniquement :

« Non, mais fallait pas...

— C'est bon, c'est payé, c'est rien ! »

J'ai aussi eu le cas du jeune couple qui ne sait pas comment faire. Afin de rester neutre, je dispose la facture entre les deux clients. À ce moment-là, personne ne bouge. Je patiente en jouant avec la souris du PC, ne les regardant pas.

« Comment on fait ? demande timidement la fille.

— Euh, sais pas, tu... tu veux payer ?

— Bah...

— Je peux diviser la note en deux si vous souhaitez payer par carte, intervins-je enfin, ce qui ferait vingt euros chacun.

— Laisse Léa, je vais payer, tu paieras le resto !

— OK ! »

S'ils aiment le bon vin, je ne suis pas sûre qu'elle sera gagnante mais elle a tellement de chance d'avoir un gentleman qui lui paye une nuit d'hôtel qu'elle ne se rend pas compte du calcul de rapace...

Sinon, je citerai aussi le bluffeur. Il y en a qui sont doués, il faut le reconnaître.

« Non Madame, ce n'est pas soixante-dix euros la chambre, j'ai eu un monsieur au téléphone, il m'a dit soixante.

— Je suis désolée monsieur, mais nous ne pratiquons et n'avons même jamais pratiqué ce prix, ce n'est pas possible.

— Ah ? Pourtant je suis sûr...

— Quel jour avez-vous téléphoné ?

— Ah, euh... je ne sais plus trop... Ce n'est pas

grave, laissez soixante-dix euros, alors... »

Quel grand prince !

Dans le même genre, il y a celui qui me donne cinquante-trois euros, me dit de garder la monnaie, sachant que je dois lui rendre cinq ou dix centimes. Le pire c'est que cela est fréquent. Non seulement la pratique du pourboire se perd mais le client essaye tout le temps de gratter.

« Je ne dois pas payer la taxe de séjour, je travaille aux impôts.

— Désolée, moi je travaille en hôtellerie et l'exonération n'est valable que pour les enfants de moins de douze ans, à ce que je sache. Dans le doute, je dois vous la facturer... »

La gueule, oui, pour soixante centimes... Pourtant il avait raison mais ce jour-là je n'étais pas bon public...

En ce sens, le bluffeur rejoint le radin et le sans-gêne, qui appliquent la fameuse devise du « qui ne tente rien, n'a rien ». Je suis d'accord avec le principe, mais question dignité, qu'en est-il ?

« Vous faites des tarifs spéciaux pour » s'accompagne souvent de : les policiers, les douaniers, les agents SNCF... Franchement ? Non !

Il y a aussi celui qui n'a plus d'argent sur son

Le personnel mis à contribution

Un manque de courtoisie évident se fait souvent sentir à la réception. J'ai souvent eu l'idée de faire comme à la poste, c'est-à-dire de mettre une bande jaune fluo sur le sol pour un rappel à l'ordre concernant la discrétion.

En effectuant un paiement, le client qui a laissé sa carte-clé à la réception pour ne pas la perdre va vous la réclamer en s'accoudant au comptoir en ayant vue sur le code confidentiel du client présent. Le faire attendre, c'est une idée afin de le punir de son indélicatesse mais souvent, vous avez droit aux yeux noirs et aux soupirs d'impatience.

« Je veux ma clé.

— Oui ? Un instant s'il vous plaît, merci, j'effectue un encaissement . »

Il vous prend pour Marie-quatre-bras mais ce bougre n'aurait certainement pas non plus apprécié que je le délaisse à l'arrivée afin de distribuer les clés aux clients entrés après lui, ce qui est normal et ce n'est pas pour le temps que dure un encaissement...

Être réceptionniste, c'est aussi être prise pour une bonne et une conne. On vous demandera d'aménager des chambres avec lits supplémentaires à vingt-deux heures le soir, cela n'allant certainement pas de soi que la femme de chambre ne travaille plus à cette heure-là. Ou bien encore de faire le grand lit en deux lits simples, à savoir qu'il faut entièrement changer les draps, mais bien sûr les clients n'avaient pas pensé à le notifier au moment de la réservation...

Le mieux, ce sont les changements de chambre, ce que nous appelons les délogements. Voir plus haut, où je relate l'insatisfaction du client à qui la chambre ne plaît pas. Il l'a juste vue, ne s'y est pas installé, donc c'est relativement simple.

Cependant, le client adoré peut vous demander un délogement à n'importe quelle heure, alors qu'il a déjà :

- Pissé sans avoir tiré la chasse d'eau.
- Utilisé le lavabo afin de se laver les mains en chiffonnant bien la serviette après avoir enlevé le

plastique entourant le savon.

- Mis des gouttes d'urine sur la lunette.
- Mis des traces de boue séchées sur la moquette.
- Pris possession du lit et tout froissé les draps.

Cela vous demandera quelques minutes pour tout remettre en ordre mais il faut absolument vérifier la chambre car selon le client, il n'a touché à rien. Trop peur de payer un supplément ? Je ne sais pas mais il ne vaut mieux pas lui faire confiance car imaginez un peu le scandale si vous louez une chambre dans cet état !

Ce qui est plus contraignant, c'est le client qui souhaite changer de chambre ou se faire rembourser alors que cela fait un moment qu'il y séjourne.

« Bonsoir, je veux être remboursé, j'ai changé d'avis, je ne dors pas là ce soir.

— Mais Monsieur, vous avez passé l'après-midi dans la chambre !

— Et alors, j'y serai pas cette nuit, vous me remboursez, je n'ai même pas été dans les draps, vous pouvez la relouer comme ça.

— Mais monsieur, même si vous ne dormez pas là cette nuit, ce n'est pas le problème, vous l'avez

occupée cette chambre et si vous partez maintenant, c'est votre problème ! Je ne fais pas de la location à l'heure dans cet établissement ! »

« Bonsoir, en fait, j'aimerais changer de chambre, parce que la vue est pas terrible, euh, en fait.

— Oui Mademoiselle mais il va falloir payer une autre chambre car vous y avez passé l'après-midi, à deux qui plus est...

— Ah bon, je peux ne pas changer sans repayer ?

— Non-non, vous pouvez passer deux heures dans chaque chambre et demain la femme de chambre aura trois ou quatre chambres à nettoyer pour le paiement d'une seule chambre. Il me semble que notre chiffre d'affaire va vite s'effondrer à ce rythme-là, jeune fille ! »

Je la soupçonne d'avoir eu rencard avec son deuxième mec pour le soir mais c'est sûr qu'avec les traces de sperme de l'autre, il y a mieux pour recevoir... Et puis en ce qui concerne la vue, dans un vieux quartier du centre-ville, tu parles qu'elle s'en fichait pas mal...

Donc le délogement, nous l'évitons au maximum mais si par exemple il y a un tapage nocturne, il faut alors changer les clients de chambre gratuitement, ce qui n'est pas rentable. Le geste commercial est peut-être sympa mais le client ne retiendra de son séjour

que la nuisance sonore et non pas la grande générosité de l'hôtelier !

Question bonniche, sinon :

« Vous pouvez monter changer nos serviettes de bain, s'il vous plaît ? »

Alors vous y allez, le mec ouvre la porte totalement nu et vous refourgue dans les bras ses serviettes remplies de fluides qu'il a pris pour des kleenex...

« Je n'ai pas d'eau chaude, vous pouvez venir voir ?

— Vous avez pensé à attendre un peu, le temps que l'eau arrive ?

— Ah non . »

« Je n'ai pas de chauffage dans la champ'.

— Vous avez tourné le bouton, au cas où le client précédent l'aurait baissé ?

— Ah non . »

« Je vous pose mes cartons de pizza vides sur le comptoir, je ne veux pas que ça sente dans ma chambre... »

La réceptionniste fait aussi la secrétaire particulière mais nous sommes un hôtel, pas un magasin de photocopie, donc il faut savoir garder

une certaine mesure, ce qui semble allez de soi.

J'ai eu comme cela un client qui avait voulu que je lui faxe, photocopie et poste tous ses dossiers pour la location de l'appartement de sa fille, gratuitement. Je lui ai indiqué un commerce plus adéquat lorsqu'il s'est plaint de ma photocopie, l'encre étant trop claire. Encore une fois de plus, la cupidité l'emporte sur toutes les bonnes manières !

Le rôle de la secrétaire est aussi de faire la standardiste pour commander les taxis, ce qui est dans nos attributions mais ce qui ne l'est pas, c'est d'avoir à supporter des crises de nerfs exagérées si la compagnie de taxi n'assure pas ses courses en temps et en heure !

J'aime aussi lorsqu'un client me dit :

« Je me suis garé devant vite fait pour descendre mes valises car je ne veux pas payer le parking, alors vous surveillez et venez me prévenir si les contractuelles débarquent ! »

J'aurais dû lui demander si Monsieur désirait aussi que je paye son amende ou s'il aurait poussé le vice à me le réclamer le montant en cas de prune !

Le petit personnel est aussi rudement mis à contribution lorsqu'il se fait insulter, menacer, etc... Cela arrive régulièrement, parfois par un gentil mari qui cherche sa femme, celle-là même qui a fui

tellement elle en avait marre de se prendre des coups dans la gueule...

« Oui, je sais que ma femme est là, tu vas me donner le numéro de sa chambre tout de suite !

— Non, déjà je n'ai pas à vous dire qui est dans l'établissement, alors encore moins à vous donner les numéros de chambre et vous laisser rentrer !

— Toi tu vas voir, je vais te choper un jour à la sortie, grosse salope, c'est ma femme, je fais ce que je veux, tu vas me dire où elle est !

— OK, c'est comme ça que tu le prends, OK, t'as son portable, alors tu te démerdes et tu dégages !

— Tu vas voir, quand je vais te choper, salope ! »

Par prudence, je me suis fait raccompagner pendant quelques jours, puis il a certainement oublié la salope de réceptionniste.

Ce genre d'incidents arrive aussi avec des gars totalement défoncés qui veulent juste « foutre la merde » en passant. Il s'agit alors de parler plus fort, de ne surtout pas montrer sa peur. Personnellement, je cache mes mains car elles tremblent terriblement dans ces cas-là. On n'est jamais à l'abri d'un coup mais en défiant l'adversaire et en le regardant bien en face, je l'ai toujours évité... Pourvu que cela dure !

Mettre le personnel à contribution, cela ne

consiste pas seulement à le prendre pour une bonne ou un punching-ball mais aussi à le considérer comme un psychologue. Surtout la nuit, lorsque la solitude, et parfois l'alcool, donnent envie de parler à quelqu'un !

Tout est bon, les problèmes de famille, d'argent, de crise, de météo – d'ailleurs toujours connaître les prévisions météorologiques à l'avance ! – de ruptures, etc... Oui, le petit personnel doit savoir parler de tout et ne doit en aucun cas juger ou être choqué d'un rien, sinon c'est la panique à bord ! Le client a le temps et vous, vous êtes là et ne pouvez pas vous en aller, donc vous êtes le candidat idéal pour tenir le crachoir !

Mis à part ces petits moments de complicité où le client ne s'intéresse qu'à lui, il y a aussi ceux où le client se détourne de lui-même pour enfin s'intéresser à vous... Ce que je nomme :« les tentatives de chopage du personnel ».

Il y a la petite drague gentille qui se déroule de façon courtoise :

« Vous êtes charmante Mademoiselle, je peux avoir votre numéro de téléphone ? »

Et puis il y a la drague indirecte, qui est d'ailleurs très navrante. Le type vient au comptoir et a du mal à trouver sa carte bleue, ce qui l'oblige alors à vider

ses poches devant vous. Qu'est ce qui en sort ? Des liasses, évidemment, afin de réveiller votre côté femme vénale. Mon Dieu quelle débilité...

Mais soit, cela reste de la draguounette insignifiante. Restez souriante et remplissez votre rôle de plante verte qui végète et ne s'implique pas et tout ira bien.

Ce qui est plus délicat, ô combien plus délicat, c'est la tentative de viol, évidemment. Après, à vous d'être malin et de vous fier à votre intuition. Si vous en êtes dépourvu, l'hôtellerie et tout autre métier de contact clientèle n'est alors pas fait pour vous. Il m'est arrivé de rentrer dans une chambre en présence d'un client pour un problème technique mais je ne le fais que si je le sens bien. Risqué certes, mais jamais sans un limonadier bien affûté dans la poche, sait-on jamais !

Sinon, nous expliquons gentiment au client que quelqu'un interviendra lorsqu'il sera sorti, que nous sommes occupés à cet instant, que nous ne pouvons pas quitter le poste... etc...

C'est ainsi qu'un soir, un des deux jeunes qui venaient de régler leur chambre, descend me voir à la réception. Il ne lui était pas difficile de voir que j'étais alors seule en tant que personnel dans l'hôtel. Un immense mauvais pressentiment m'a alors

envahie. Je pense qu'il m'a sauvé la peau.

« Bonsoir, m'dame, vous pouvez venir voir dans la chambre ?

— Oui mais non, c'est pourquoi d'ailleurs ?

— On n'arrive pas à faire marcher la télé, venez voir.

— Dommage, je n'y connais rien mais je vous change de chambre si elle ne fonctionne pas.

— Non, non, laissez tomber... »

Nous nous sommes dévisagés tout au long de ce bref interlude et chacun a saisi les pensées de l'autre. Ce truc mauvais, là, au fond de ses yeux... Je pense que j'aurais passé un très mauvais quart d'heure. Non, nous ne proposons pas la formule « tout inclus » !

C'est ainsi que même la femme de chambre, lorsque le client est là plusieurs jours, frappe toujours avant d'entrer pour l'entretien. Elle ne rentre seulement si le client est absent et lui demande à quelle heure il sort dans le cas contraire. Vous pouvez avoir le cas du client qui fait comme s'il n'était pas là et attend que vous ouvriez, nu comme un ver sur le lit, celui qui vous dit que cela ne le dérange pas que vous fassiez le ménage en sa présence, bref, il y a toujours des petits malins prêts

à vous coincer. A vous d'être plus intelligent.

De plus, ce qui peut varier d'un hôtel à un autre, grâce au système de clé, vous pouvez souvent savoir si le client est là ou non et pour conclure, lorsque vous nettoyez une chambre, la porte de celle-ci est censée rester grande ouverte afin d'aérer ! Si vous vous faites coincer, faites-vous entendre, un autre client peut aussi intervenir pour vous défendre.

Sinon, si vous souhaitez jouer avec le monsieur, allez-y, mais ne venez pas vous plaindre après ! ! !