

Le service restauration assure une partie des ventes de l'hôtel. Il est spécifiquement chargé du démarchage des clients "Séminaires et banquets". La responsabilité des différentes ventes peut être schématisée par le tableau suivant :

SERVICE VENDU	RESPONSABLE DU C.A.	
	Réception	Restauration
Suites d'hôtel A : particuliers et voyages de groupes	X	
Suites d'hôtel B : groupes en séminaires, avec location de salles		X
Petits déjeuners A	X	
Petits déjeuners B		X
Repas pour groupes A (surtout demi-pension)	X	
Repas pour groupes en séminaires		X
Bar		X
Distributeur automatique de boissons		X
Pauses-café des séminaires		X
Locations de matériels pour séminaires		X

Il existe cependant une grande interdépendance entre la réception et le service restauration. Une partie des ventes de la réception n'est possible que parce que l'hôtel peut proposer un service de restauration aux groupes. En sens inverse, l'activité "séminaires" bénéficie de la possibilité de trouver un hébergement.

De même les consommations au bar et au distributeur automatique sont largement proportionnelles au nombre de clients dans l'hôtel.

En ce qui concerne les petits déjeuners, le service restauration peut être considéré comme un sous-traitant de la réception.

Le Service des étages – La Gouvernante

Le rôle de la gouvernante dans un hôtel est fondamental.

Elle est la maîtresse de maison : en dehors de son rôle principal qui est de s'assurer du bon état de toutes les chambres, bien nettoyées tous les jours et refaites en propre à chaque départ ou tous les trois jours lors d'un séjour, la gouvernante doit répondre aux besoins les plus variés des clients pendant leur séjour (décoration florale, recoudre un bouton, acheter un vêtement, ...).

Dans un hôtel plus classique que l'hôtel FRANTOUR, le service des étages est un gros service. On y compte de nombreuses femmes de chambre, une blanchisserie, une lingerie, etc..

A l'hôtel FRANTOUR, le mode de gestion est sur ces points original.

L'hôtel sous-traite le nettoyage des chambres à une société spécialisée, payée de façon strictement proportionnelle au nombre de chambres faites correctement chaque mois. L'hôtel évite ainsi les problèmes de gestion du personnel et d'adaptation de la capacité à la charge de travail. La contrepartie de cette gestion plus facile est de devoir constamment s'assurer que la société de nettoyage parvient à s'adapter aux contraintes propres de l'hôtellerie (respect du client, attention portée à l'état des chambres, etc.).

Par ailleurs, l'hôtel bénéficie, comme les autres hôtels FRANTOUR, de la blanchisserie du groupe qui lui loue les draps et en assure le nettoyage et l'entretien.