



GESTION DES ERREURS OU OUBLIS

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'erreur est humaine, la correction doit être divine
MODULE 2	La typologie des erreurs courantes du bagagiste
MODULE 3	L'oubli de bagage dans le véhicule (Taxi, VTC)
MODULE 4	L'inversion de bagages entre deux chambres
MODULE 5	L'oubli d'un bagage ou d'un objet en consigne
MODULE 6	La perte d'un ticket de bagagerie par l'employé
MODULE 7	L'erreur d'étiquetage (Tagging erroné ou incomplet)
MODULE 8	L'oubli d'un message, d'un colis ou d'une consigne client
MODULE 9	Le bagage endommagé non signalé à l'arrivée
MODULE 10	La communication avec le client suite à une erreur
MODULE 11	La méthode L.E.A.R.N. pour rattraper l'erreur
MODULE 12	Le rôle de la hiérarchie : Quand et comment escalader
MODULE 13	Les compensations (Gestes commerciaux) et leurs limites
MODULE 14	L'enquête interne : Retracer le parcours du bagage
MODULE 15	La prévention des oublis (Les checklists mentales)
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : L'inversion de valises VIP
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : La valise restée dans le taxi
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Service Recovery"

MODULE 1 : L'erreur est humaine, la correction doit être divine

1.1. Dédramatiser pour mieux agir

Dans un environnement où le bagagiste manipule des centaines de bagages par jour, l'erreur est statistiquement inévitable. La différence entre un hôtel standard et un palace ne réside pas dans l'absence totale d'erreurs, mais dans la capacité extraordinaire de l'équipe à les résoudre rapidement, avec élégance et transparence.

1.2. Le "Service Recovery Paradox"

Le paradoxe de la récupération de service démontre qu'un client qui subit une erreur, mais dont le problème est résolu de manière spectaculaire et professionnelle, devient souvent plus fidèle à l'hôtel qu'un client qui n'a rencontré aucun problème. L'erreur est donc une opportunité de prouver l'excellence de l'établissement.

MODULE 2 : La typologie des erreurs courantes

2.1. Cartographie des risques

Pour prévenir et corriger les erreurs, le bagagiste doit connaître les points de défaillance classiques de son métier.

2.2. Les trois catégories d'erreurs

- **L'erreur d'omission (L'oubli)** : Oublier un petit sac dans un coffre de voiture, oublier de délivrer un colis en chambre, oublier de noter un dommage préexistant.
- **L'erreur de commission (L'acte erroné)** : Inverser deux valises, donner le mauvais reçu à un client, endommager une roulette en poussant le chariot.
- **L'erreur de communication** : Ne pas transmettre la demande d'un client au Concierge, ou mal interpréter les instructions de la réception.

MODULE 3 : L'oubli de bagage dans le véhicule (Taxi, VTC)

3.1. Le cauchemar logistique

C'est l'erreur la plus redoutée. Le taxi part avec une mallette ou un sac appartenant au client car le bagagiste n'a pas vérifié le fond du coffre ou la banquette arrière.

3.2. Le protocole de rattrapage

1. **Ne pas le cacher au client** : Alerter immédiatement le client et la hiérarchie. L'honnêteté gagne un temps précieux.
2. **La traçabilité du véhicule** : Le voiturier (ou le bagagiste) doit avoir noté la plaque d'immatriculation du taxi, ou à défaut, la compagnie. Appeler immédiatement le central de taxi.
3. **Action proactive** : L'hôtel enverra son propre chauffeur ou paiera un autre taxi pour intercepter le véhicule ou aller récupérer le bagage là où se trouve le chauffeur, sans aucun frais ni effort pour le client.

MODULE 4 : L'inversion de bagages entre deux chambres

4.1. La confusion des valises noires

Deux clients arrivent en même temps avec des valises identiques. Le bagagiste livre la valise de M. Martin dans la chambre de M. Dupont. C'est une violation de l'intimité.

4.2. Comment résoudre l'inversion

- **Vérification immédiate** : Dès le signalement, vérifiez votre feuille de route (Luggage Log) pour identifier l'autre chambre concernée par l'arrivée simultanée.
- **Intervention rapide** : Appelez l'autre chambre (ou montez-y immédiatement) : *"Monsieur, je vous prie de m'excuser pour cette intrusion. Par mesure de sécurité, je dois vérifier l'étiquette du bagage qui vient de vous être livré."*
- **L'échange** : Procédez à l'échange en vous excusant platement au nom de l'hôtel auprès des deux clients. Signalez l'incident au Duty Manager.

MODULE 5 : L'oubli d'un bagage ou objet en consigne

5.1. La méthode du "X of Y" défaillante

Le client demande la restitution de ses 3 bagages. Le bagagiste n'en descend que 2 car il n'a pas bien lu l'étiquette "1/3, 2/3, 3/3". Le client part à l'aéroport avec un sac manquant.

5.2. Gestion de la crise aéroportuaire

- **Alerte immédiate** : Dès que le sac oublié est découvert en consigne, le Chef Bagagiste est alerté.
- **Contact client** : La réception appelle le client sur son mobile : *"Monsieur, nous avons sécurisé votre troisième bagage. Ne vous inquiétez pas."*
- **Livraison d'urgence** : L'hôtel missionne immédiatement un coursier ou une voiture de l'hôtel pour foncer à l'aéroport et remettre le bagage au client avant son enregistrement, aux frais exclusifs de l'établissement.

MODULE 6 : La perte d'un ticket de bagagerie par l'employé

6.1. Le trou dans la procédure

Le bagagiste égare le talon ou l'étiquette principale censée être attachée au bagage. Le bagage devient "anonyme" dans la consigne.

6.2. Procédure de ré-identification

1. **Ne jamais ignorer le problème** : Un sac sans étiquette ne doit jamais être laissé tel quel.
2. **Enquête de rapprochement** : Consultez le registre de la journée (Logbook). Comparez les bagages enregistrés avec les bagages physiques présents. Par déduction, identifiez le propriétaire probable.
3. **L'étiquette "To Be Identified"** : Fixez une étiquette provisoire d'attente. Lors de la restitution, une vérification d'identité et une description du contenu par le client seront obligatoires avant de lui remettre le sac.

MODULE 7 : L'erreur d'étiquetage

(Tagging erroné)

7.1. L'écriture illisible ou le mauvais numéro

Si le bagagiste écrit "Chambre 412" au lieu de "421", la livraison échouera ou pire, aboutira chez un inconnu.

7.2. Corriger le Tagging

- **L'étape du Front Desk** : C'est la raison pour laquelle le bagagiste doit toujours confirmer le nom avec le réceptionniste avant la livraison : *"J'ai les bagages pour M. Dubois, chambre 412, tu confirmes ?"*
- **La correction propre** : Si vous vous trompez en écrivant sur l'étiquette, ne raturez pas salement. Prenez un nouveau "Luggage Tag". L'étiquette est l'image de l'hôtel, elle doit être immaculée.

MODULE 8 : L'oubli d'un message ou colis

8.1. Le courrier non distribué

La réception vous a confié un colis urgent pour un client, mais vous l'avez oublié sur votre chariot pendant 3 heures.

8.2. Assumer et livrer

- **La transparence** : N'inventez pas d'excuse (ex: "Le livreur vient d'arriver"). Montez en chambre immédiatement.
- **L'excuse franche** : *"Monsieur, je vous présente mes excuses. Ce colis est arrivé plus tôt et j'ai commis l'erreur de ne pas vous le faire parvenir immédiatement. Veuillez pardonner ce délai."*
- **Communication interne** : Avertir la réception de votre retard, afin qu'elle ne soit pas prise au dépourvu si le client s'en plaint par la suite.

MODULE 9 : Le bagage endommagé non signalé à l'arrivée

9.1. L'hôtel devient coupable

Si un bagage a une roulette cassée à cause de la compagnie aérienne, mais que le bagagiste ne le remarque pas et ne le signale pas au client lors de la prise en charge à la portière, le client accusera l'hôtel.

9.2. Gérer la réclamation "à froid"

1. **Ne pas contredire brutalement** : Même si vous êtes sûr de ne pas l'avoir cassé, ne dites pas : *"Ce n'est pas moi."*
2. **Prendre en charge l'anxiété** : *"Je comprends votre contrariété face à ce dommage. Nous allons faire vérifier l'état du sac lors de son arrivée."*
3. **Faire intervenir le Manager** : Le Duty Manager vérifiera les caméras de sécurité de la porte d'entrée. S'il s'avère que l'hôtel n'a pas vérifié le sac, la direction choisira souvent de prendre en charge la réparation au titre du geste commercial.

MODULE 10 : La communication avec le client suite à une erreur

10.1. L'art de l'excuse professionnelle

La façon dont vous présentez vos excuses détermine la réaction du client. Une excuse maladroite empire la situation.

10.2. Les mots de la résolution

- **Bannir le "Mais"** : "Je suis désolé, *mais* c'est mon collègue qui a fait l'erreur."
En hôtellerie, il n'y a qu'une seule équipe. Assumez pour l'équipe entière.
- **Exprimer l'empathie** : "*Je suis sincèrement navré pour cet oubli, je comprends que cela vous mette en retard.*"
- **Parler au présent et au futur** : Concentrez-vous sur la solution. "*Voici ce que nous mettons en place tout de suite pour régler le problème.*"

MODULE 11 : La méthode L.E.A.R.N. pour rattraper l'erreur

11.1. Le standard universel du "Service Recovery"

La méthode L.E.A.R.N. est le cadre d'or pour traiter une erreur qui a provoqué l'insatisfaction d'un client.

11.2. Application stricte

- **L - Listen (Écouter)** : Laissez le client exprimer sa frustration liée à votre erreur.
- **E - Empathize (Faire preuve d'empathie)** : Montrez que vous comprenez l'impact de l'erreur sur son séjour.
- **A - Apologize (S'excuser)** : S'excuser clairement et sans condition.
- **R - React (Réagir)** : Agir physiquement pour corriger l'erreur à la seconde même.
- **N - Notify (Notifier)** : Alerter la hiérarchie pour qu'elle puisse appliquer un geste de compensation adéquat.

MODULE 12 : Le rôle de la hiérarchie :

Quand et comment escalader

12.1. Connaître ses limites

Un bagagiste ne doit jamais promettre des dédommagements financiers (ex: "L'hôtel vous remboursera la valise") car il n'en a pas l'autorité.

12.2. L'escalade intelligente (Escalation)

1. **Quand escalader** : Dès que l'erreur implique une perte financière, un objet manquant, une plainte agressive ou un client VIP.
2. **Comment escalader** : Appelez le Duty Manager par radio. Dites au client : *"Monsieur, je veux m'assurer que cette situation soit traitée au plus haut niveau. Notre Directeur de garde vient vous voir immédiatement."*
3. **Le Briefing "Flash"** : Donnez les faits exacts (les 5 W) au manager avant qu'il ne voie le client, pour qu'il ne pose pas les mêmes questions.

MODULE 13 : Les compensations (Gestes commerciaux)

13.1. Rétablir la balance émotionnelle

Pour effacer une erreur, réparer le problème ne suffit pas toujours. Il faut souvent un geste qui dépasse l'attente du client pour "effacer" le souvenir de l'oubli.

13.2. Exemples d'Amenities de récupération

- **L'envoi en chambre** : Après une inversion de bagages, la direction peut envoyer une bouteille de vin ou un plateau de mignardises avec un mot d'excuse manuscrit.
- **Le service offert** : En cas d'oubli d'une valise dans un taxi, offrir le repassage immédiat et gratuit des vêtements une fois la valise récupérée.
- **Le rôle du bagagiste** : Il est souvent celui qui livrera l'Amenity d'excuse. Il doit le faire avec un sourire humble et professionnel : *"De la part de notre Direction, avec toutes nos excuses."*

MODULE 14 : L'enquête interne : Retracer le parcours du bagage

14.1. L'autopsie de l'erreur

Lorsqu'une valise manque à l'appel, la panique est inutile. La méthode d'enquête interne doit être froide, logique et systématique.

14.2. Les étapes de la recherche (Track & Trace)

1. **Vérifier le Logbook** : Qui a pris le bagage ? À quelle heure ? Avec combien d'autres sacs ?
2. **Vérification physique croisée** : Le sac n'est pas en chambre 412 ? Vérifier immédiatement la chambre 421, la 411, et la 413.
3. **La consigne** : Inspecter toutes les zones de la Luggage Room, y compris la zone "Long Term".
4. **Les caméras (CCTV)** : Le Chef Bagagiste demande à la sécurité de visionner l'arrivée du client pour compter le nombre exact de valises descendues de la voiture.

MODULE 15 : La prévention des oublis

(Les checklists mentales)

15.1. L'habitude qui protège

Pour éviter les erreurs, le bagagiste doit créer des automatismes infaillibles, des checklists mentales (comme un pilote d'avion).

15.2. Les 3 vérifications d'or

- **Vérification Voiture** : "Ai-je passé la main dans le fond du coffre ? Ai-je regardé sur les banquettes ?"
- **Vérification Tagging** : "Le nombre de sacs physiques correspond-il au X sur Y inscrit sur mon étiquette ?"
- **Vérification Restitution** : "Ai-je comparé le numéro du talon du client avec le numéro sur le bagage avec mes propres yeux ?"

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

L'inversion de valises VIP

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous avez livré la valise d'un VIP dans une chambre standard, et la valise du client standard dans la suite VIP. Le VIP appelle, furieux.

L'Action du Bagagiste Expert :

1. Il ne se cache pas. Il assume l'erreur instantanément auprès de son Manager.
2. Accompagné du Manager, il monte récupérer la valise dans la chambre standard.
3. Le Manager se rend dans la Suite VIP pour présenter les excuses de l'établissement pendant que le bagagiste livre discrètement et avec un soin extrême la bonne valise sur le Luggage Rack. Un geste commercial (ex: Champagne) est immédiatement commandé pour le VIP.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

La valise restée dans le taxi

Contexte : 15 minutes après son arrivée, le client réalise que sa mallette contenant son ordinateur n'est pas parmi ses bagages. Le bagagiste réalise qu'il l'a oubliée sur le siège avant du taxi.

L'Action du Bagagiste Expert :

1. Il avoue immédiatement son oubli au client : *"Monsieur, c'est une faute de ma part, la mallette est restée à l'avant du véhicule."*
2. Il court vers le registre des voituriers pour retrouver la plaque d'immatriculation du taxi.
3. La réception appelle la compagnie de taxi. Le sac est localisé.
4. L'hôtel dépêche sa propre navette VIP pour récupérer la mallette à l'autre bout de la ville et la livre en main propre au client 45 minutes plus tard, évitant ainsi un désastre.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"Service Recovery"

L'art de l'élégance dans l'adversité

Gérer une erreur ne définit pas seulement un employé, cela définit la philosophie globale de l'hôtel. Un bagagiste qui sait reconnaître sa faute, communiquer avec empathie et appliquer une solution fulgurante transforme un incident potentiellement désastreux en un acte de fidélisation majeur.

Checklist "Résolution d'Erreurs"

- ☐ Ai-je **assumé mon erreur** immédiatement sans me chercher d'excuses ?
- ☐ Ai-je appliqué la **méthode L.E.A.R.N.** face au client mécontent ?
- ☐ Ai-je **escaladé l'incident** au Duty Manager de manière claire et précise ?
- ☐ Ai-je utilisé les **checklists mentales** (coffre, tagging, double-check) pour prévenir l'erreur ?
- ☐ Mon attitude est-elle restée **calme et professionnelle** face au stress de la situation ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Service Recovery & Résolution

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.