



ATTITUDE PROFESSIONNELLE EN SITUATION DE STRESS

Manuel de Formation Opérationnelle - Agent des
Réservations

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Soft Skills & Gestion du Stress - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Comprendre le stress au service des Réservations
MODULE 2	Les déclencheurs (Triggers) de stress chez l'Agent
MODULE 3	Les manifestations physiques et émotionnelles sous pression
MODULE 4	L'Intelligence Émotionnelle : Prendre du recul face à l'urgence
MODULE 5	Techniques de respiration et de centrage (Cohérence cardiaque)
MODULE 6	Le langage corporel et vocal en crise (Garder le "Sourire auditif")
MODULE 7	Gérer les appels multiples et les mises en attente (Priorisation)
MODULE 8	Faire face à l'agressivité d'un client (Le bouclier professionnel)
MODULE 9	L'Assertivité : Rester ferme mais courtois sous la pression
MODULE 10	

Gérer la pression des Overbookings et des erreurs systèmes

MODULE 11 La gestion du temps et l'organisation du poste de travail

MODULE 12 L'esprit d'équipe : S'appuyer sur ses collègues et son manager

MODULE 13 Le lâcher-prise après un appel difficile (Décompression)

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Routine Anti-stress de l'Agent

MODULE 1 : Introduction :

Comprendre le stress au service des Réservations

1.1. Un poste sous haute tension

Le département des réservations est le "réacteur" commercial de l'hôtel. L'**Agent de Réservations** est soumis à un rythme soutenu : téléphone qui sonne sans arrêt, flux constant d'e-mails, objectifs de vente (Upselling), et gestion des litiges tarifaires. C'est un métier où l'urgence est la norme.

Le stress dans ce métier n'est pas une anomalie, c'est une composante inhérente au poste. L'objectif n'est pas de supprimer le stress, mais d'apprendre à le dompter pour qu'il ne détruise ni votre santé, ni la qualité de l'expérience offerte au client.

1.2. Le "Bon" et le "Mauvais" stress

- **Le Bon Stress (Eustress)** : C'est l'adrénaline qui vous pousse à être rapide, concentré et performant lors d'un pic d'appels. Il stimule l'intellect et la réactivité.
- **Le Mauvais Stress (Dystress)** : C'est celui qui paralyse. Il survient lorsque vous avez le sentiment de perdre le contrôle (ex: un client hurle au

téléphone pendant que le PMS plante). Ce manuel vous apprendra à éviter de basculer dans cette zone de danger.

MODULE 2 : Les déclencheurs (Triggers) de stress chez l'Agent

2.1. Identifier l'ennemi pour mieux le combattre

Le stress ne tombe pas du ciel. Il est déclenché par des situations spécifiques (Triggers) qu'il est important de cartographier pour pouvoir les anticiper.

2.2. Les 3 grands déclencheurs en hôtellerie

1. La surcharge de travail (Volume) :

- Avoir 3 appels en attente sur le standard et 50 e-mails non lus dans la boîte de réception à 9h du matin.

2. L'incident technique (Outils) :

- Le PMS qui ralentit ou plante au milieu de la saisie d'un paiement.
- Le Channel Manager qui ne synchronise plus les réservations Booking.com.

3. L'intensité émotionnelle (Clients) :

- Un client agressif, insultant, ou d'une exigence irréaliste (ex: exiger une suite présidentielle au prix d'une chambre standard).

MODULE 3 : Les manifestations physiques et émotionnelles sous pression

3.1. Écouter son corps

Avant même que votre esprit ne se rende compte que vous êtes dépassé, votre corps envoie des signaux d'alarme. Ignorer ces signaux conduit à la précipitation, aux erreurs de saisie et au *Burn-out*.

3.2. Les signaux d'alerte

- **Physiques** : Respiration courte et saccadée, épaules qui se contractent vers les oreilles, boule au ventre, mâchoire serrée, tapotement frénétique du stylo ou de la souris.
- **Émotionnels** : Irritabilité face aux collègues, perte d'empathie pour le client ("Il m'énerve celui-là"), sentiment de persécution ("Tout tombe sur moi aujourd'hui").
- **Cognitifs** : Oublis fréquents (Oublier d'envoyer la confirmation), difficulté à trouver ses mots ou à se concentrer sur l'écran.

Règle de survie : Dès que deux de ces signaux s'allument, l'Agent doit appliquer une technique d'arrêt d'urgence (voir Module 5).

MODULE 4 : L'Intelligence

Émotionnelle : Prendre du recul face à l'urgence

4.1. Vous n'êtes pas la cible

Lorsqu'un client est en colère au téléphone, son agressivité vous est adressée physiquement (à travers le casque), mais vous n'en êtes pas la cause. L'Intelligence Émotionnelle commence par la capacité à **dissocier son ego de son rôle professionnel**.

Le client est en colère contre "L'Hôtel", contre "Les Conditions d'Annulation", ou contre "La Fatigue de son propre voyage". Si l'Agent prend la critique personnellement, il va se braquer, se défendre, et l'appel va dégénérer.

4.2. Le concept de "L'Hélicoptère"

Face à une crise, imaginez-vous monter dans un hélicoptère pour observer la scène d'en haut. De ce point de vue, le problème (ex: un acompte prélevé deux fois) n'est plus une agression, c'est simplement "un problème technique à résoudre sur un écran". Cette prise de recul (Distanciation) est la clé de la sérénité professionnelle.

MODULE 5 : Techniques de respiration et de centrage (Cohérence cardiaque)

5.1. Reprendre le contrôle physiologique

Lors d'un "coup de chaud", votre rythme cardiaque s'accélère. Il est impossible de raisonner un client si votre propre cœur bat à 120 pulsations par minute.

5.2. L'outil instantané : La Cohérence Cardiaque

Cette technique peut être réalisée à votre bureau, même avec un client en ligne (en le mettant en attente musicale pendant 30 secondes) :

1. **Ancrage** : Posez vos deux pieds bien à plat sur le sol. Lâchez votre souris. Asseyez-vous au fond du siège.
2. **Inspiration (5 secondes)** : Inspirez profondément par le nez en gonflant le ventre (et non les épaules).
3. **Expiration (5 secondes)** : Expirez lentement par la bouche comme si vous souffliez dans une paille.
4. **Répétition** : Faites cela 3 à 5 fois d'affilée.

Ce simple exercice indique à votre système nerveux que "le danger est passé", faisant chuter instantanément le taux de cortisol (l'hormone du stress).

MODULE 6 : Le langage corporel et vocal en crise (Garder le "Sourire auditif")

6.1. La voix trahit l'angoisse

Au téléphone, 80% de la communication passe par le ton de la voix. Si vous êtes stressé, votre voix deviendra plus aiguë, votre débit plus rapide, et le client sentira qu'il a le "dessus" sur vous, ce qui nourrira son anxiété ou son agressivité.

6.2. Abaisser la tension par le mimétisme inversé

- **Ralentissez** : Face à l'urgence, la première réaction d'un pro est de parler *plus lentement*. Un débit posé force l'autre à ralentir pour vous écouter.
- **Baissez le volume** : Si le client hurle, parlez plus doucement. Ne jouez jamais à l'escalade vocale.
- **Forcez le sourire** : Le "sourire auditif" (sourire physiquement en parlant) n'est pas réservé aux jours heureux. En cas de stress, s'obliger à sourire modifie la résonance de la voix, la rendant plus chaleureuse et maîtrisée, ce qui désarme l'interlocuteur.

MODULE 7 : Gérer les appels multiples et les mises en attente (Priorisation)

7.1. Le syndrome du standard clignotant

L'une des situations les plus stressantes est d'être en ligne avec un client compliqué pendant que les lignes 2 et 3 clignotent rouge sur le téléphone.

7.2. Triage (La Règle du "Hold")

Vous ne pouvez parler qu'à une seule personne à la fois. Le multitâche vocal est un mythe destructeur.

1. **Mise en attente du Client 1** : *"Monsieur Dubois, je vérifie ce dossier, m'autorisez-vous à vous mettre en attente quelques instants ?"*
2. **Capter le Client 2** : *"Bonjour, Réservations de l'Hôtel FAHO. Je suis actuellement en ligne, puis-je vous mettre en attente musicale ou préférez-vous que je vous rappelle dans 5 minutes ?"*
3. **Capter le Client 3** : Idem.
4. **Retour au Client 1** : Une fois les lignes stabilisées, vous retournez traiter votre priorité avec un calme total.

MODULE 8 : Faire face à l'agressivité d'un client (Le bouclier professionnel)

8.1. Ne jamais monter sur le ring

Un client agressif cherche un "adversaire" pour libérer sa tension. Si vous vous justifiez ("*Mais Monsieur c'est pas ma faute !*"), vous montez sur le ring. Le conflit éclate.

8.2. Absorber le choc avec L.E.A.R.N.

Le stress disparaît quand on sait exactement comment réagir. Utilisez la méthode clinique :

- **Silence de plomb** : Laissez le client s'époumoner. Ne le coupez JAMAIS.
- **Empathie verbale** : "*Je comprends tout à fait votre mécontentement face à ce prélèvement inattendu, Monsieur.*" (Vous ne dites pas qu'il a raison, vous validez son émotion).
- **Fermeté** : "*Je vais faire le maximum pour résoudre ceci. Cependant, pour que nous puissions avancer, je vais vous demander de baisser le ton afin que l'on s'entende correctement.*"

MODULE 9 : L'Assertivité : Rester ferme mais courtois sous la pression

9.1. L'équilibre entre soumission et agressivité

Le stress pousse souvent l'Agent vers deux extrêmes :

- **La Soumission** : L'Agent accepte des choses interdites (ex: annuler gratuitement un tarif non-remboursable) juste pour se "débarrasser" du client qui crie. (Danger pour l'hôtel).
- **L'Agressivité** : L'Agent répond de manière cassante (*"C'est comme ça, fallait lire les conditions !"*). (Danger pour la réputation).

9.2. La Voie de l'Assertivité

C'est la capacité à défendre la politique de l'hôtel tout en respectant le client. L'Agent s'exprime avec clarté, sans colère ni excuse excessive :

"Monsieur, je conçois parfaitement que cette politique soit stricte. Néanmoins, c'est la condition sine qua non liée au tarif promotionnel que vous avez choisi. Ce que je vous propose en revanche pour alléger cette situation, c'est de..." (Proposer un Voucher ou une alternative locale).

MODULE 10 : Gérer la pression des Overbookings et des erreurs systèmes

10.1. Le stress "Technique"

Parfois, le stress ne vient pas du client, mais de l'hôtel. Le Revenue Manager a vendu trop de chambres (Overbooking), et c'est l'Agent de Réservation qui doit appeler le client pour lui dire : *"Nous n'avons plus de chambre pour vous ce soir."*

10.2. Dépersonnaliser la mauvaise nouvelle

Ne tournez pas autour du pot. Soyez direct, professionnel et orienté "Solution".

*"Monsieur Dubois, je vous appelle suite à un dysfonctionnement informatique sur notre inventaire. Nous ne pourrions malheureusement pas vous accueillir à l'Hôtel FAHO demain. **Cependant**, j'ai déjà pris les devants : j'ai réservé et prépayé pour vous une chambre de catégorie supérieure dans un hôtel confrère, et votre taxi est pris en charge."*

Gérer le stress, c'est venir avec le pansement en même temps que la blessure.

MODULE 11 : La gestion du temps et l'organisation du poste de travail

11.1. Un bureau chaotique = Un esprit chaotique

Le stress est souvent amplifié par une mauvaise organisation. Chercher frénétiquement un stylo ou un post-it avec le numéro de confirmation pendant qu'un client s'impatiente au téléphone fait exploser le rythme cardiaque.

11.2. La Règle des 5S au bureau des Réservations

- **Un seul écran, une seule tâche** : Gardez le PMS en plein écran. Ne laissez pas Facebook ou WhatsApp Web ouverts ; les notifications génèrent une pollution visuelle stressante.
- **L'hygiène du papier** : Interdiction des "post-its volants". Tout doit être noté dans un carnet centralisé (Logbook personnel) et saisi immédiatement dans l'ordinateur.
- **Traitement par lots (Batching)** : Plutôt que de répondre à un e-mail entre chaque appel, bloquez 45 minutes dédiées exclusivement aux e-mails (si le téléphone est géré par un collègue).

MODULE 12 : L'esprit d'équipe :

S'appuyer sur ses collègues et son manager

12.1. Le stress ne se vit pas seul

Vouloir jouer au héros et gérer une situation qui vous dépasse est la voie la plus rapide vers l'épuisement professionnel. Le département des Réservations est une équipe.

12.2. L'Escalade (Transfert au Superviseur)

Transférer un appel difficile n'est pas un aveu de faiblesse. C'est une stratégie d'apaisement reconnue.

Si après 5 minutes de discussion, le client tourne en rond et devient injurieux, l'Agent a le droit (et le devoir) d'utiliser le **Bouton d'Urgence Managériale** :

"Monsieur, je constate que je n'arrive pas à vous apporter une réponse satisfaisante aujourd'hui. Afin de débloquer cette situation, je transfère immédiatement votre dossier à mon Responsable." (Le simple fait de changer d'interlocuteur calme souvent le client à 50%).

MODULE 13 : Le lâcher-prise après un appel difficile (Décompression)

13.1. Ne pas ramener le client toxique chez soi

Un appel extrêmement tendu génère une décharge de toxines dans le corps. Si l'Agent enchaîne immédiatement sur un autre appel, il communiquera son agressivité résiduelle au client suivant, qui n'a rien fait.

13.2. Le SAS de décompression (SOP de Stress)

Après un appel conflictuel lourd :

- **Levé du poste** : Mettez votre téléphone sur "Occupé / Ne pas déranger" (avec l'accord du manager).
- **Coupure physique** : Levez-vous, allez boire un verre d'eau fraîche, marchez 2 minutes. La mobilité dissipe physiquement l'adrénaline.
- **Verbalisation** : Parlez-en brièvement à un collègue ("*Ouah, celui-là était dur !*"). Le fait de le verbaliser permet au cerveau de clôturer l'incident.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : L'ouragan téléphonique du Lundi Matin

Contexte (Hôtel FAHO) : Lundi, 9h00. Le PMS plante. Il y a 3 appels en attente, et le Chef de Réception vous demande en urgence une facture d'entreprise manquante. Le cœur de l'Agent s'emballe, il est paralysé.

L'Action (Attitude Professionnelle) :

1. Respiration : 1 grande inspiration.
2. **Communication interne** : "Chef, le PMS est planté, je te donne ça dans 10 min".
3. **Gestion d'attente** : L'Agent décroche les 3 lignes une par une pour les mettre en attente musicale avec une phrase courtoise : *"Bonjour, Réservations FAHO, je suis à vous dans 3 minutes, merci de votre patience."*
4. L'Agent traite les clients un par un. Le contrôle de la situation rassure le cerveau.

Cas N°2 : Le VIP qui menace de partir

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client Platinum appelle des Réservations pour annuler son séjour car il trouve "inadmissible" que l'hôtel ne lui offre pas de navette gratuite. Il menace de laisser un mauvais avis Tripadvisor.

L'Action (Attitude Professionnelle) :

1. L'Agent ne cède pas à la panique (ni au chantage à la review).

2. Assertivité : *"Monsieur, je comprends tout à fait que cette prestation soit offerte dans d'autres établissements. Chez nous, la navette est sous-traitée à des chauffeurs privés d'excellence, d'où la facturation. Néanmoins, en raison de votre fidélité, je vous offre avec plaisir le Petit-Déjeuner Express en chambre en compensation."* (Il sauve l'ego du client sans sacrifier la politique de l'hôtel).

MODULE 15 : Conclusion et Routine

Anti-stress de l'Agent

15.1. Un bouclier invisible

L'attitude professionnelle n'est pas de ne jamais ressentir de stress, mais d'avoir une "boîte à outils" mentale pour y faire face. Le calme est contagieux : un Agent serein apaise automatiquement un client agité.

15.2. Checklist Quotidienne (La Routine Anti-Stress)

- [] En arrivant au bureau : Mon poste de travail est-il rangé et mon carnet est-il prêt ?
- [] Ai-je ouvert tous les logiciels (PMS, Mails, Extranets) avant de prendre le premier appel ?
- [] Ma bouteille d'eau est-elle à portée de main pour hydrater mes cordes vocales ?
- [] Face à un client agressif, ai-je bien **dissocié mon ego** de la plainte ?
- [] En cas de panique, ai-je fait mes **3 respirations profondes (Cohérence Cardiaque)** ?
- [] Ai-je pris mes pauses réglementaires en quittant des yeux mon écran ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Soft Skills & Gestion du Stress

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