



RÔLE ET MISSIONS DU BAGAGISTE

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil &
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le Bagagiste, l'ambassadeur de la première impression
MODULE 2	Présentation personnelle et "Grooming" : L'élégance en action
MODULE 3	L'accueil à la porte : Les codes de courtoisie automobile
MODULE 4	La prise en charge des bagages à l'arrivée (Tagging et sécurité)
MODULE 5	L'art d'escorter le client : Le Small Talk et la gestion de l'espace
MODULE 6	La présentation de la chambre : Orientations et fonctionnalités
MODULE 7	Le départ du client (Check-out) : Récupération des bagages
MODULE 8	Chargement du véhicule et l'art de dire "Au revoir"
MODULE 9	La gestion de la consigne (Bagagerie) : Ordre et inventaire
MODULE 10	Collaboration avec la Réception et la Conciergerie
MODULE 11	

La gestion des groupes (Tour Series) : Organisation de masse

MODULE 12 Livraisons en chambre : Messages, colis et pressing

MODULE 13 L'entretien de l'espace d'accueil et des chariots (Birdcages)

MODULE 14 Sécurité, vigilance et gestion des urgences au Lobby

MODULE 15 Conclusion et Grille d'évaluation "L'Excellence du Bagagiste"

MODULE 1 : Introduction :

L'ambassadeur de la première impression

1.1. Plus qu'un porteur, un hôte

Dans l'hôtellerie de luxe, le premier collaborateur qu'un client rencontre n'est pas le réceptionniste, ni le directeur, c'est le ****bagagiste**** (ou le voiturier-bagagiste). Cette première interaction donne le ton de l'ensemble du séjour. Si le bagagiste est souriant, réactif et élégant, le client entre dans l'hôtel en étant rassuré et détendu.

1.2. La dernière impression

Le bagagiste est également la dernière personne à voir le client partir. C'est lui qui referme la portière du taxi ou de la voiture. Le client quitte l'établissement avec cette dernière image en tête. Le rôle du bagagiste encadre donc l'expérience hôtelière de A à Z.

MODULE 2 : Présentation personnelle et "Grooming"

2.1. L'uniforme est une vitrine

Le bagagiste est constamment en mouvement dans le hall, les couloirs et à l'extérieur. Son allure doit être irréprochable car il représente le standing de l'hôtel aux yeux du public et des passants.

2.2. Les standards de Grooming

- **L'uniforme** : Il doit être repassé, propre, sans tâche ni déchirure. Les boutons (souvent dorés) doivent être parfaitement lustrés.
- **Les chaussures** : Des chaussures de ville noires, cirées quotidiennement.
- **Le badge nominatif** : Toujours porté droit sur le côté gauche de la veste (côté cœur).
- **Hygiène** : Rasage de près (ou barbe taillée au millimètre), cheveux courts, haleine fraîche, parfum très léger ou inexistant.

MODULE 3 : L'accueil à la porte : Les codes de courtoisie automobile

3.1. L'anticipation visuelle

Un bon bagagiste ne reste pas immobile à discuter avec ses collègues. Il surveille l'allée d'arrivée (Driveway). Dès qu'un véhicule approche, il se positionne pour accueillir le client avant même que le moteur ne soit coupé.

3.2. Le protocole d'ouverture de portière

1. **Approche** : Approchez-vous du véhicule côté passager.
2. **Contact visuel** : Établissez un contact visuel avec le client à travers la vitre, accompagné d'un sourire.
3. **Ouverture** : Ouvrez la portière doucement. Saluez chaleureusement : *"Bonjour Monsieur, bienvenue à l'Hôtel FAHO."*
4. **Protection** : Placez votre main au-dessus du cadre de la portière pour protéger la tête du client pendant qu'il sort du véhicule.
5. **Assistance** : Aidez le client à sortir s'il est âgé ou encombré.

MODULE 4 : La prise en charge des bagages à l'arrivée

4.1. Décharger le client de son fardeau

Le client voyageur est fatigué. Dès sa sortie du véhicule, le bagagiste doit immédiatement lui proposer de prendre en charge ses valises.

4.2. Procédure de "Tagging" (Étiquetage)

- **Récupération** : Sortez les bagages du coffre. Demandez toujours au client : *"Monsieur, avez-vous récupéré tous vos effets personnels à l'arrière du véhicule ?"*
- **Comptage et Étiquetage** : Comptez les bagages à voix haute devant le client. Fixez un "Luggage Tag" (étiquette bagage) sur l'ensemble.
- **Le Talon** : Remettez le talon du ticket au client. Expliquez : *"Veuillez remettre ce ticket à la réception, vos bagages seront montés directement dans votre chambre."*
- **Soin absolu** : Ne faites jamais traîner un sac par terre. Traitez chaque bagage comme s'il contenait des objets précieux.

MODULE 5 : L'art d'escorter le client :

Le Small Talk

5.1. Guider sans précipitation

Le bagagiste n'est pas là pour faire la course dans les couloirs. Il doit adopter son rythme de marche à celui du client. Si le client marche lentement, le bagagiste marche lentement.

5.2. L'art de la conversation (Small Talk)

L'escorte (de la réception vers la chambre) est le moment idéal pour créer du lien et faire de la vente suggestive.

- **L'accueil** : *"Comment s'est passé votre voyage ?"*
- **L'information** : Informez le client des horaires du petit-déjeuner ou de l'emplacement du Spa lors de votre passage devant.
- **L'ascenseur** : Le bagagiste bloque la porte de l'ascenseur, invite le client à entrer en premier. À la sortie, il sort en premier pour montrer le chemin, en gardant la porte ouverte pour le client.

MODULE 6 : La présentation de la chambre : Orientations et fonctionnalités

6.1. Le "Rooming"

La présentation de la chambre est une étape cruciale pour éviter que le client n'appelle la réception 10 minutes plus tard pour demander comment fonctionne la climatisation.

6.2. Le parcours de présentation

1. **Ouverture de la porte** : Le bagagiste ouvre la porte, entre, allume les lumières, ouvre les rideaux et invite le client à entrer.
2. **Placement des bagages** : Déposez les valises **uniquement sur le porte-bagages** (Luggage rack), jamais sur le lit ou le canapé.
3. **L'explication** : Montrez le thermostat, la télévision, le coffre-fort, le minibar et le répertoire des services (Directory).
4. **La prise de congé** : Demandez : *"Puis-je faire autre chose pour vous ?"*
Si non, reculez vers la porte et souhaitez un excellent séjour.

MODULE 7 : Le départ du client

(Check-out)

7.1. L'efficacité du départ

Le départ est souvent plus stressant que l'arrivée (risque de rater un vol). Le bagagiste doit être d'une ponctualité absolue lorsqu'il est appelé pour récupérer des bagages en chambre.

7.2. Procédure de récupération en chambre

- **Frapper à la porte** : Annoncez-vous clairement : *"Bagagiste / Bellman !"*
- **Vérification de la chambre** : Avant de sortir les valises, offrez un dernier service : *"Monsieur, avez-vous bien vérifié le coffre-fort, les tiroirs et la salle de bain pour être sûr de ne rien oublier ?"*
- **Descente** : Amenez les bagages au comptoir de conciergerie ou au véhicule pendant que le client règle sa note à la réception.

MODULE 8 : Chargement du véhicule et l'art de dire "Au revoir"

8.1. L'organisation du coffre

Un coffre bien rangé montre le professionnalisme de l'hôtel. Rangez les bagages les plus lourds au fond, et les sacs fragiles ou manteaux sur le dessus.

8.2. Le départ chaleureux

- **Confirmation** : Demandez au client de vérifier que tous ses bagages sont bien dans le coffre.
- **Fermeture du coffre** : Fermez doucement (ne claquez pas la porte).
- **Ouverture de portière** : Ouvrez la porte passager pour le client, protégez sa tête.
- **Le mot de la fin** : *"Ce fut un plaisir de vous avoir parmi nous, Monsieur. Bon voyage et à très bientôt."*

MODULE 9 : La gestion de la consigne (Bagagerie)

9.1. L'ordre et la sécurité

La "Luggage Room" (Bagagerie) est la responsabilité directe des bagagistes. Elle doit être aussi ordonnée qu'une bibliothèque. Un client qui attend 15 minutes qu'on retrouve sa valise partira avec une image d'incompétence de l'hôtel.

9.2. Les règles de la bagagerie

- **Aucun bagage sans étiquette** : Tout bagage entrant dans la consigne doit avoir un tag (Nom, date de dépôt, numéro de chambre, nombre de pièces).
- **Regroupement** : Les bagages d'une même famille ou d'un même groupe doivent être rassemblés et reliés par un cordon si nécessaire.
- **Objets de valeur** : Ne laissez jamais de sacs contenant des ordinateurs ou des bijoux visibles. Suggérez au client de les mettre au coffre de la réception.

MODULE 10 : Le service de voiturier et gestion du parking

10.1. Le soin du véhicule

Dans de nombreux hôtels, le bagagiste fait aussi office de voiturier (Valet Parking). Le véhicule d'un client est un bien précieux qu'il confie à l'hôtel.

10.2. L'inspection (Vehicle Check)

Avant de prendre le volant, le voiturier-bagagiste doit :

1. Faire le tour du véhicule avec le client pour noter d'éventuelles rayures ou chocs (cela protège l'hôtel de fausses réclamations).
2. Noter la marque, le modèle et l'immatriculation sur le ticket voiturier.
3. Ajuster le siège (et le remettre dans sa position initiale lors de la restitution).
4. Ne jamais changer la station de radio du client, ni fouiller la boîte à gants.

MODULE 11 : Collaboration avec la Réception et la Conciergerie

11.1. Les yeux et les oreilles du Lobby

Le bagagiste est le relais opérationnel de la Réception et de la Conciergerie. Il exécute les tâches physiques pendant que les réceptionnistes gèrent l'administratif.

11.2. Fluidité de l'information

- **L'annonce du VIP** : Dès qu'un client VIP descend de voiture, le bagagiste doit informer discrètement la Réception par radio : *"Arrivée de Monsieur Dupont."*
- **Soutien au Concierge** : Le bagagiste aide le Concierge à appeler les taxis, gérer le flux devant le desk, ou livrer des documents.

MODULE 12 : Livraisons en chambre :

Messages, colis et pressing

12.1. L'efficacité discrète

Le bagagiste est souvent chargé de monter des plis, des colis, des fleurs ou des messages (Guest Messages) dans les chambres.

12.2. Protocole de livraison

- **Le frapper à la porte** : Frappez 3 petits coups. Attendez 5 secondes. Frappez encore 3 coups en disant : "*Service Bagages !*"
- Si le client n'est pas là, glissez le message sous la porte (ou laissez l'objet en évidence sur le bureau selon la procédure de l'hôtel).
- Si le client ouvre, remettez l'objet avec élégance, le logo de l'hôtel ou du magasin tourné vers le client.

MODULE 13 : La gestion de l'espace

Lobby et des chariots

13.1. Le Lobby est votre salon

Le bagagiste doit avoir l'œil pour garder l'entrée et le hall impeccables. Ce n'est pas seulement le travail des femmes de chambre.

13.2. La gestion du matériel

- **Les chariots (Birdcages) :** Ils doivent être rangés à un endroit précis, jamais au milieu du passage. Ils doivent être polis régulièrement et les roues vérifiées pour éviter les bruits de grincement dans les couloirs.
- **Propreté de l'entrée :** Ramasser un papier qui traîne devant les portes automatiques, réaligner un tapis.
- **Fluidité du trafic :** Inviter les taxis en attente à avancer pour ne pas bloquer l'arrivée des nouveaux clients.

MODULE 14 : Sécurité, discrétion et confidentialité

14.1. Le gardien de l'intimité

Le bagagiste entre dans les chambres des clients, voit le contenu des coffres de voiture, et observe qui accompagne le client. La discrétion absolue est requise.

14.2. Les règles de sécurité

- **Confidentialité** : Ne jamais prononcer le numéro de chambre d'un client à voix haute dans le lobby ou dans un ascenseur public.
- **Vigilance (Security Awareness)** : Le bagagiste, toujours posté à la porte, est le premier rempart sécuritaire de l'hôtel. Il doit signaler tout comportement suspect, tout bagage abandonné, ou toute personne n'ayant pas le profil d'un client de l'hôtel.

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "L'Excellence du Bagagiste"

15.1. La fierté du métier

Le bagagiste n'exerce pas un simple métier de force physique. Il exerce un métier de tact, de psychologie et de relations publiques. Un excellent bagagiste a le pouvoir de transformer un séjour ordinaire en une expérience mémorable.

15.2. Checklist d'évaluation

- [] Mon **uniforme et mes chaussures** sont-ils impeccables avant chaque prise de poste ?
- [] Ai-je **souri** et établi un contact visuel avec chaque client franchissant la porte ?
- [] Ai-je proposé l'**aide pour les bagages** de manière proactive sans attendre que le client le demande ?
- [] Ai-je **expliqué les fonctionnalités** de la chambre (Rooming) lors de l'escorte ?
- [] La **bagagerie (Luggage Room)** est-elle parfaitement ordonnée et chaque sac étiqueté ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme L'Art de l'Accueil

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