



QUALITÉS ET PRÉSENTATION PROFESSIONNELLE

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil &
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'impact de la première impression
MODULE 2	Le rôle d'ambassadeur de l'hôtel
MODULE 3	Le Grooming : L'apparence physique et vestimentaire
MODULE 4	L'hygiène personnelle et la discrétion olfactive
MODULE 5	La posture et le langage corporel (Le Non-verbal)
MODULE 6	Le sourire et le contact visuel : Les armes de l'accueil
MODULE 7	Le langage verbal : Le vocabulaire d'excellence
MODULE 8	Les qualités morales : Discrétion et confidentialité
MODULE 9	L'honnêteté et l'intégrité (Biens du client et pourboires)
MODULE 10	L'empathie et l'intelligence émotionnelle face au client
MODULE 11	L'esprit d'équipe et la solidarité interdépartementale
MODULE 12	La ponctualité et la rigueur organisationnelle
MODULE 13	L'adaptabilité et la réactivité face à l'imprévu
MODULE 14	La gestion du stress physique et mental (Postures de travail)

MODULE 15 Conclusion et Grille d'évaluation "Standards d'Excellence"

MODULE 1 : Introduction : L'impact de la première impression

1.1. L'effet de Halo

Dans l'hôtellerie haut de gamme, le bagagiste est souvent le tout premier contact humain du client. Psychologiquement, les 30 premières secondes d'une rencontre déterminent l'opinion globale que le client se fera de son séjour (l'effet de halo). Si l'accueil est parfait, la suite du séjour sera jugée avec bienveillance. S'il est médiocre, le client sera méfiant et critique sur chaque détail.

1.2. Le "Moment de Vérité"

L'accueil n'est pas une simple formalité technique (prendre une valise). C'est un "Moment de Vérité". La qualité de la présentation professionnelle du bagagiste valide immédiatement dans l'esprit du client le prix payé pour la chambre. L'élégance du personnel est la preuve tangible du luxe de l'établissement.

MODULE 2 : Le rôle d'ambassadeur de l'hôtel

2.1. Incarner la marque

Le bagagiste porte un uniforme qui affiche les couleurs et l'identité de l'hôtel. À ce titre, il cesse d'être un simple individu pour devenir un ambassadeur. Son comportement sur le trottoir, son attitude envers les passants, sa façon de se tenir lorsqu'il attend un véhicule, tout est observé et jugé par le public.

2.2. Le respect du décorum

- **Dans le Hall (Lobby) :** Le bagagiste ne doit jamais s'adosser aux murs, mâcher un chewing-gum ou utiliser son téléphone personnel. Le hall est la "scène" de l'hôtel.
- **À l'extérieur :** Ne pas fumer à la vue des clients, ne pas crier pour appeler un collègue ou un taxi. La communication doit rester visuelle, discrète ou effectuée via radio/oreillette.

MODULE 3 : Le Grooming :

L'apparence physique et vestimentaire

3.1. Le Standard d'Excellence

Le mot "Grooming" désigne l'ensemble des règles de présentation. Un uniforme luxueux perd toute sa valeur s'il est froissé ou mal porté. L'inspection vestimentaire est la première tâche de la journée.

3.2. Les règles de l'uniforme

1. **L'uniforme** : Il doit être parfaitement repassé, sans aucune tâche. Les boutons (souvent métalliques ou dorés) doivent être complets et fermés.
2. **La chemise et le col** : La chemise doit être propre et nette. Le nœud de cravate ou le nœud papillon doit être ajusté au centre, fermement mais confortablement.
3. **Les chaussures** : Élément fondamental. Les chaussures doivent être noires, de style classique, et **cirées chaque jour**. Des talons usés ou des chaussures poussiéreuses dégradent instantanément l'image.
4. **Le badge nominatif (Nametag)** : Fixé droit, généralement du côté gauche. Il permet au client de vous personnaliser.

MODULE 4 : L'hygiène personnelle et la discrétion olfactive

4.1. La promiscuité avec le client

Le bagagiste escorte le client, partage des espaces confinés (comme l'ascenseur) et manipule ses effets personnels. Une hygiène irréprochable n'est pas une option, c'est une nécessité absolue.

4.2. Les standards d'hygiène

- **Coiffure** : Cheveux propres, coupés court pour les hommes (dégagés au niveau des oreilles et de la nuque). Pour les cheveux longs, ils doivent être attachés en chignon serré ou queue de cheval soignée.
- **Visage** : Rasage quotidien obligatoire pour les hommes. Si la barbe ou la moustache est autorisée par la direction, elle doit être taillée au millimètre près. Maquillage léger et naturel pour les femmes.
- **Les mains** : Mains toujours propres, ongles coupés courts et nets. Ce sont vos mains qui portent les luxueux bagages des clients.
- **L'odeur** : Hygiène corporelle stricte. Haleine toujours fraîche (prévoir des pastilles à la menthe discrètes). **Interdiction d'utiliser des parfums forts ou entêtants**, qui peuvent incommoder le client dans un ascenseur. Préférez un déodorant neutre.

MODULE 5 : La posture et le langage corporel (Le Non-verbal)

5.1. Ce que dit votre corps

La communication non-verbale représente plus de la moitié de notre message. Un bagagiste qui traîne les pieds ou garde les mains dans les poches envoie un signal de négligence et d'ennui.

5.2. L'attitude de la disponibilité

- **Position d'attente (Standby)** : Se tenir droit, les pieds légèrement écartés pour l'équilibre, le poids réparti sur les deux jambes. Les mains doivent être croisées dans le dos ou posées l'une sur l'autre devant soi. **Jamais** les bras croisés sur le torse (attitude de fermeture).
- **La démarche** : Elle doit être dynamique mais non précipitée. Un pas sûr, silencieux, en soulevant les pieds. Ne pas courir dans le lobby.
- **Les gestes** : Montrer la direction avec la main ouverte et les doigts joints (jamais en pointant un seul doigt).

MODULE 6 : Le sourire et le contact visuel : Les armes de l'accueil

6.1. Le sourire, passeport universel

Le sourire est la première marque d'hospitalité. Il indique au client qu'il est attendu et le bienvenu. Un sourire chaleureux et authentique efface la fatigue d'un long voyage.

6.2. La gestion du regard

Le regard est tout aussi important que le sourire :

1. **Le contact franc** : Regardez le client dans les yeux lorsque vous l'accueillez ou lui parlez. Fuir le regard donne une impression de dissimulation ou de manque de confiance.
2. **La règle des "10/5"** :
 - À 10 pas d'un client, établissez un contact visuel et souriez.
 - À 5 pas d'un client, ajoutez une salutation verbale ("Bonjour Monsieur").
3. **La mesure** : Le regard doit être bienveillant, jamais intrusif ni dévisageant.

MODULE 7 : Le langage verbal : Le vocabulaire d'excellence

7.1. Adapter son langage au luxe

La façon de s'exprimer du bagagiste doit refléter le prestige de l'hôtel. L'utilisation d'argot, de mots familiers ou d'expressions banales ("OK", "Pas de problème") brise la magie de l'hôtellerie de luxe.

7.2. Le dictionnaire du Bagagiste

À BANNIR (Langage familier)	À PRIVILÉGIER (Langage professionnel)
"OK" / "D'accord" / "Ça marche"	"Certainement Monsieur" / "Avec plaisir Madame"
"Pas de problème" / "De rien"	"C'est un plaisir" / "Je vous en prie"
"Salut" / "Au revoir"	"Bonjour Monsieur" / "Je vous souhaite une excellente journée"
"Quoi ?" / "Hein ?"	"Pardonnez-moi, pourriez-vous répéter ?"

À BANNIR (Langage familier)	À PRIVILÉGIER (Langage professionnel)
"Je ne sais pas"	"Laissez-moi me renseigner immédiatement pour vous."

MODULE 8 : Les qualités morales :

Discrétion et confidentialité

8.1. Le mur du silence

Le bagagiste est le collaborateur qui voit tout : il sait qui rentre tard, qui accompagne le client dans sa chambre, quelles étiquettes sont sur ses bagages, et quels objets se trouvent dans sa voiture. Cette position d'observateur privilégié impose une **confidentialité absolue**.

8.2. Les règles de la discrétion

- **Le nom et le numéro de chambre** : Ne jamais prononcer à voix haute le nom complet couplé au numéro de chambre dans le lobby ou dans un ascenseur public. (Dites : *"Monsieur Dubois, je vous escorte immédiatement"*, sans dire *"au 412"*).
- **Paparazzis et curieux** : Ne jamais confirmer ou infirmer la présence d'une personnalité dans l'hôtel à un tiers ou à la presse.
- **Réseaux sociaux** : Interdiction totale de poster des photos de l'hôtel, des clients ou des voitures des clients sur vos réseaux personnels.

MODULE 9 : L'honnêteté et l'intégrité

(Biens du client et pourboires)

9.1. La manipulation d'objets précieux

Le bagagiste manipule des valises de luxe, conduit des véhicules hors de prix et livre des paquets confidentiels. Sa probité (intégrité) doit être totale.

9.2. Le protocole de confiance

- **Objets oubliés** : Tout objet trouvé (dans une voiture, au lobby, près de la porte) doit être immédiatement remis à la sécurité ou à la consigne (Lost & Found). L'honnêteté du personnel fait la réputation de l'établissement.
- **La gestion des pourboires (Tips)** : Le pourboire est la récompense d'un service exceptionnel. Il ne doit **jamais être réclamé** ni par la parole, ni par une posture d'attente insistante en chambre. Acceptez-le toujours avec une gratitude discrète et un remerciement sincère.

MODULE 10 : L'empathie et l'intelligence émotionnelle face au client

10.1. Lire entre les lignes

L'intelligence émotionnelle est la capacité à comprendre l'état d'esprit du client sans qu'il ait à l'exprimer verbalement. Un bon bagagiste adapte son comportement à l'émotion du client.

10.2. L'adaptation comportementale

1. **Le client fatigué (vol long-courrier)** : Ne posez pas trop de questions, limitez le "Small Talk", agissez avec douceur et efficacité, expliquez la chambre rapidement.
2. **Le client stressé (homme d'affaires en retard)** : Montrez-vous réactif, parlez d'un ton dynamique, chargez les bagages sans délai, anticipez l'appel du taxi.
3. **La famille en vacances** : Adoptez un ton plus enjoué, adressez un mot bienveillant aux enfants, indiquez les installations de loisirs.

MODULE 11 : L'esprit d'équipe et la solidarité interdépartementale

11.1. Le bagagiste, maillon essentiel de la chaîne

Aucun service hôtelier ne fonctionne seul. La réussite de l'accueil dépend de la fluidité de la communication entre le bagagiste, la réception, le voiturier et le concierge.

11.2. La règle du "Team Player"

- **Ne jamais dire "C'est pas mon travail"** : Si un client demande une serviette supplémentaire au bagagiste, celui-ci ne répond pas "Je suis aux bagages, appelez le Room Service". Il prend la demande, rassure le client, et transmet l'information au département concerné (ou l'apporte lui-même).
- **Soutenir la Réception** : En cas de file d'attente à l'enregistrement, le bagagiste propose de l'eau, invite les clients à patienter dans les fauteuils et allège la pression.

MODULE 12 : La ponctualité et la rigueur organisationnelle

12.1. Le temps, seul véritable luxe

Un bagage oublié, un retard de 10 minutes pour récupérer une valise avant un vol : l'erreur temporelle ne pardonne pas dans un hôtel de prestige.

12.2. La discipline horaire

- **Prise de poste** : Arriver 15 minutes avant le début de son service pour revêtir son uniforme, soigner son Grooming et prendre connaissance des consignes (VIP du jour, départs massifs).
- **Temps de réaction** : Toute demande de récupération de bagages (Luggage pull) en chambre doit être exécutée dans un délai de 5 à 10 minutes maximum après l'appel.
- **Suivi des tâches** : Ne jamais faire confiance à sa seule mémoire. Utiliser un carnet pour noter les numéros de chambre ou valider les instructions à la radio.

MODULE 13 : L'adaptabilité et la réactivité face à l'imprévu

13.1. Le calme dans la tempête

L'hôtellerie est faite d'imprévus (un ascenseur en panne, une pluie diluvienne, l'arrivée simultanée de 3 bus de touristes). C'est dans ces moments de crise que la véritable qualité du bagagiste se révèle.

13.2. Réagir à l'inattendu

- **Forte affluence** : Savoir hiérarchiser les urgences. Assurer la fluidité de l'allée principale, regrouper les bagages des groupes sans bloquer l'accès pour les clients individuels VIP.
- **Météo capricieuse** : Anticiper l'ouverture des parapluies de l'hôtel avant même que le client ne sorte de son véhicule. Placer des tapis pour éviter les glissades dans le lobby.
- **Garder son calme** : Ne jamais courir, même sous la pression. Une marche rapide et déterminée suffit et ne transmet pas de panique aux clients.

MODULE 14 : La gestion du stress physique et mental (Postures de travail)

14.1. Un métier exigeant physiquement

Le métier de bagagiste demande une excellente condition physique. Soulever des charges, rester debout de longues heures, et marcher plusieurs kilomètres par jour nécessite une hygiène de vie et des postures adaptées.

14.2. Les bonnes pratiques ergonomiques

1. **Le levage de charge** : Toujours plier les genoux pour soulever une valise lourde, en gardant le dos droit. Ne jamais forcer avec les muscles lombaires, mais utiliser la force des jambes.
2. **L'utilisation des équipements** : Toujours utiliser les chariots (Birdcages) pour les charges multiples. Veiller à ce que les valises les plus lourdes soient placées à la base du chariot pour assurer la stabilité.
3. **Gestion du stress** : Accepter les remarques d'un client difficile sans absorber son énergie négative. Respirer profondément et s'appuyer sur l'équipe pour évacuer la pression après un incident.

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "Standards d'Excellence"

15.1. L'élégance du service

Être bagagiste dans l'hôtellerie de luxe, c'est maîtriser la chorégraphie de l'accueil. Les qualités humaines (empathie, discrétion) et la présentation (uniforme, posture, sourire) sont le cœur de métier. La technique s'apprend, mais l'attitude est le reflet de votre professionnalisme.

15.2. Checklist "Excellence Quotidienne"

- [] Mon **uniforme** est-il repassé et mes **chaussures** sont-elles cirées ce matin ?
- [] Ai-je gardé une **posture droite** (mains hors des poches) tout au long de la journée ?
- [] Ai-je utilisé le **vocabulaire d'excellence** ("Certainement", "Je vous en prie") ?
- [] Ai-je souri en appliquant la **règle des 10/5** avec chaque client ?
- [] Ai-je fait preuve de **discrétion totale** concernant les clients présents dans l'hôtel ?



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.