



L'ACCUEIL À L'ARRIVÉE : PORTE, SOURIRE, POSTURE

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil &
Bagagerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Premier Contact" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La puissance des 30 premières secondes
MODULE 2	La posture d'attente (Standby Position) face à l'entrée
MODULE 3	Le sourire : Outil fondamental de l'hospitalité
MODULE 4	Le contact visuel : Établir la connexion avant les mots
MODULE 5	La mécanique de la portière : Sécurité, élégance et rythme
MODULE 6	Les salutations verbales : Le choix des mots justes
MODULE 7	L'assistance physique : Aider sans s'imposer
MODULE 8	Le traitement spécifique des VIPs et des habitués
MODULE 9	Gestion de l'accueil selon la météo (Pluie, Canicule)
MODULE 10	La synchronisation avec le Voiturier (Valet Parking)
MODULE 11	La communication visuelle avec la Réception au moment de l'entrée
MODULE 12	Gérer les arrivées multiples : Rester maître de l'espace
MODULE 13	L'hygiène et la présentation personnelle en extérieur
MODULE 14	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Grille d'évaluation "L'Accueil Parfait"

MODULE 1 : Introduction : La puissance des 30 premières secondes

1.1. Le franchissement du seuil

L'arrivée d'un client dans un hôtel de luxe est un moment critique, chargé d'émotions et d'attentes. Souvent fatigué par un long trajet, stressé par des préoccupations professionnelles ou désorienté dans une nouvelle ville, le client cherche un refuge. Le bagagiste posté à la porte est le premier visage de ce refuge.

1.2. L'effet de halo en hôtellerie

La psychologie prouve que le cerveau humain se fait une opinion définitive sur un lieu ou une personne dans les 30 premières secondes de la rencontre (c'est l'effet de Halo). Si le bagagiste est souriant, droit et proactif, le client jugera l'ensemble de l'hôtel (chambre, restaurant, propreté) à travers ce prisme positif. À l'inverse, un accueil froid ou négligé rendra le client hyper-critique pour le reste de son séjour.

MODULE 2 : La posture d'attente (Standby Position) face à l'entrée

2.1. L'attitude de la disponibilité

Un bagagiste ne doit jamais avoir l'air inoccupé ou ennuyé. L'attente fait partie de la fonction, mais elle doit être active et alerte.

2.2. La posture académique

- **L'ancrage** : Tenez-vous droit, sans rigidité excessive. Le poids du corps doit être réparti de manière égale sur les deux pieds, écartés de la largeur des épaules pour assurer une bonne stabilité.
- **Les mains** : Croisez les mains derrière le dos (style classique) ou joignez-les confortablement devant vous à hauteur de la ceinture. Il est strictement interdit d'avoir les mains dans les poches ou les bras croisés sur la poitrine (fermeture).
- **L'appui** : Ne vous adossez jamais contre un mur, une colonne, un pilier de la porte ou un chariot à bagages. Le corps doit être libre de tout appui pour garantir une réactivité immédiate.

MODULE 3 : Le sourire : Outil fondamental de l'hospitalité

3.1. Le sourire qui s'entend et se voit

Le sourire est le langage universel du luxe. Il n'a besoin d'aucune traduction. Il indique au client qu'il est attendu, respecté et que vous êtes sincèrement heureux de le recevoir.

3.2. Anatomie d'un sourire sincère

1. **L'authenticité (Le sourire de Duchenne) :** Un sourire professionnel ne doit pas être figé ou "mécanique". Un vrai sourire mobilise non seulement les muscles de la bouche, mais aussi ceux du contour des yeux (créant de légères rides d'expression). C'est ce qui le rend sincère.
2. **Le déclenchement :** Ne gardez pas un sourire figé en permanence (ce qui paraîtrait artificiel). Déclenchez votre sourire à l'instant précis où le client pose le regard sur vous ou descend du véhicule. C'est le "sourire de reconnaissance".
3. **La constance :** Le sourire doit être maintenu tout au long de la prise en charge, même face à un client fatigué ou distant.

MODULE 4 : Le contact visuel : Établir la connexion avant les mots

4.1. L'invitation silencieuse

Le contact visuel précède l'action physique. Il permet de "capter" le client avant même qu'il ne franchisse la porte.

4.2. La règle des distances

Application de la règle des 10/5 :

- **À 10 pas (environ 7 mètres) :** Le client sort du taxi. Établissez immédiatement le contact visuel. Montrez par votre regard que vous l'avez vu et que vous vous dirigez vers lui. C'est à ce moment que le sourire s'affiche.
- **À 5 pas (environ 3 mètres) :** Le contact visuel est maintenu. Vous initiez le geste d'ouverture de la porte et préparez votre salutation verbale.
- **La justesse du regard :** Regardez le client dans les yeux avec douceur. Un regard fuyant inspire la méfiance ; un regard trop insistant (dévisager) crée de l'inconfort.

MODULE 5 : La mécanique de la portière : Sécurité, élégance et rythme

5.1. Le premier geste de service

L'ouverture de la portière du véhicule ou de la porte d'entrée de l'hôtel est le premier acte de service physique rendu au client.

5.2. Protocole d'ouverture de la portière automobile

Étape	Action du Bagagiste	Objectif
1. Anticipation	S'avancer vers la voiture avant son arrêt complet.	Prouver la réactivité de l'hôtel.
2. L'ouverture	Saisir la poignée (côté trottoir/lobby), ouvrir d'un geste fluide et ample, sans tirer d'un coup sec.	Ne pas effrayer le client, donner une impression de fluidité.
3. La protection	Placer la main libre au-dessus du cadre de la portière.	Protéger la tête du client contre un choc accidentel. Gestuelle de luxe ultime.

MODULE 6 : Les salutations verbales :

Le choix des mots justes

6.1. Le timing de la voix

La voix vient compléter la posture et le sourire. La salutation doit intervenir dès que la portière est ouverte ou que le client s'engage sur le tapis de l'entrée.

6.2. Le vocabulaire d'accueil

- **La formule classique** : *"Bonjour Monsieur / Madame, soyez le bienvenu à l'Hôtel FAHO."*
- **L'intonation** : La voix doit être posée, claire, chaleureuse et suffisamment forte pour couvrir le bruit de la rue, sans crier.
- **Ce qu'il faut bannir** : Les formules expéditives ("*Bonjour*", "*Bienvenue*" sans mentionner l'hôtel ou le titre), les termes familiers ("*Salut*", "*Ça va ?*"). L'accueil est formel mais chaleureux.

MODULE 7 : L'assistance physique :

Aider sans s'imposer

7.1. L'observation de la vulnérabilité

Le bagagiste doit évaluer en une fraction de seconde la condition physique et l'encombrement du client (personne âgée, personne avec des béquilles, mère avec enfants en bas âge, client chargé de manteaux et de sacs).

7.2. L'aide mesurée

- **La proposition** : Ne jamais arracher un sac des mains du client. Proposez toujours avec élégance : *"Permettez-moi de vous débarrasser de ces bagages, Monsieur."*
- **Le soutien à la sortie** : Si une personne âgée peine à s'extraire d'une voiture basse, offrez votre bras en soutien visuel et physique (sans forcer le contact si le client le refuse).
- **Le dégagement** : Si le client a un manteau lourd ou un parapluie mouillé, proposez de le prendre en charge immédiatement pour lui libérer les mains avant qu'il n'accède à la réception.

MODULE 8 : Le traitement spécifique des VIPs et des habitués

8.1. La puissance de la reconnaissance

Rien ne flatte plus l'ego d'un client que d'être reconnu et appelé par son nom dès la portière de la voiture. C'est l'essence du service sur-mesure.

8.2. Les techniques de personnalisation

1. **L'identification** : Le bagagiste doit lire attentivement la "VIP Arrival List" au début de son shift. Il mémorise les visages s'ils sont connus, ou les marques/immatriculations des voitures privées annoncées.
2. **L'accueil nominatif** : Dès l'ouverture de la portière : *"Bonjour Monsieur Dubois, quel plaisir de vous revoir parmi nous ! J'espère que vous avez fait un bon voyage depuis Paris."*
3. **L'escorte directe** : Un VIP ou un habitué régulier n'attend pas au desk de la réception s'il y a du monde. Le bagagiste l'escorte directement vers le Guest Relations ou le dirige vers l'enregistrement privé (In-room Check-in).

MODULE 9 : Gestion de l'accueil selon la météo (Pluie, Canicule)

9.1. Protéger le client des éléments

Le rôle protecteur du bagagiste prend tout son sens lorsque la météo est défavorable. Le client doit se sentir en sécurité dès qu'il pose le pied hors de son véhicule.

9.2. Les protocoles météorologiques

- **Forte Pluie** : Le bagagiste se précipite avec un grand parapluie de l'hôtel **ouvert** avant même d'ouvrir la portière. Il couvre le client de la voiture jusqu'au porche. Des tapis absorbants doivent être installés dans le sas pour éviter les glissades.
- **Canicule** : Lors des journées de forte chaleur, le bagagiste doit veiller à ouvrir les portes le plus vite possible pour que le client entre dans l'air climatisé. Si le client a attendu un taxi sous le soleil, lui proposer immédiatement une bouteille d'eau fraîche ou une serviette rafraîchissante (Oshibori) avec l'aide du Doorman.

MODULE 10 : La synchronisation avec le Voiturier (Valet Parking)

10.1. Le ballet de l'entrée

À la porte de l'hôtel, le Bagagiste et le Voiturier travaillent comme un binôme indissociable. Si la coordination échoue, c'est l'embouteillage garanti devant l'hôtel.

10.2. La répartition des rôles

Pendant que le Voiturier accueille le conducteur (remise du ticket de parking, inspection du véhicule), le **Bagagiste** :

- S'occupe des passagers et les extrait du véhicule.
- Va immédiatement au coffre pour retirer **tous** les bagages.
- Fait un signe clair (pouce levé ou mot) au voiturier pour confirmer que le coffre est vide et que la voiture peut être déplacée pour libérer l'accès.

MODULE 11 : La communication visuelle avec la Réception

11.1. L'effet "Relais"

Le bagagiste n'est que la première étape. L'objectif est de transférer le client à la Réception avec une fluidité absolue. Le client ne doit jamais chercher où aller.

11.2. Le transfert de responsabilité

- **L'orientation physique** : Le bagagiste invite le client à entrer : *"Je vous en prie, la réception se trouve juste en face de vous, sur votre droite."*
- **Le signal visuel** : Le bagagiste cherche le regard du réceptionniste disponible et fait un léger signe de tête pour indiquer qu'il lui confie ce nouveau client.
- **L'annonce anticipée** : Si le client est VIP, le bagagiste utilise son oreillette ou un code convenu pour que le Chef de Réception sorte de son bureau avant même que le client n'atteigne le desk.

MODULE 12 : Gérer les arrivées multiples : Rester maître de l'espace

12.1. Le "Rush" à la porte

Il arrive fréquemment que trois taxis et une voiture privée se présentent en même temps. La priorité du bagagiste est de maintenir l'ordre et le calme.

12.2. La technique de l'accueil global

1. **Priorisation visuelle** : Dirigez-vous vers le premier véhicule arrivé, mais établissez un contact visuel rapide avec les autres véhicules. Faites un signe de la main ou un léger signe de tête aux chauffeurs/clients suivants pour leur signifier qu'ils sont pris en compte.
2. **Action rapide** : Ouvrez les portes du premier véhicule, extrayez les bagages sur le trottoir sans les taguer immédiatement (si sécurisé), et invitez les clients à entrer.
3. **Enchaînement** : Passez immédiatement au véhicule suivant. Le tagage complet des bagages se fera une fois que tous les clients seront à l'abri dans le lobby.

MODULE 13 : L'hygiène et la présentation personnelle en extérieur

13.1. Le défi de l'environnement extérieur

Contrairement au réceptionniste, le bagagiste travaille souvent en plein air. Il affronte le vent, la chaleur, la poussière et les gaz d'échappement. Maintenir son standing est un défi constant.

13.2. Le maintien du Grooming

- **L'uniforme** : Il doit être ajusté au climat (manteau d'hiver imposant, veste légère l'été). Les gants blancs (le cas échéant) doivent être d'une propreté immaculée et changés s'ils sont salis par un coffre de voiture.
- **La transpiration** : En été, avoir toujours un mouchoir propre pour s'éponger discrètement le front. Utiliser un déodorant efficace mais neutre.
- **Les chaussures** : Les essuyer régulièrement si le trottoir est mouillé ou poussiéreux. Le cireur de chaussures de l'hôtel est le meilleur ami du bagagiste.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : Le client encombré et stressé

Contexte (Hôtel FAHO) : Un taxi s'arrête brusquement. Un homme d'affaires en sort en téléphonant, visiblement très agacé, avec un manteau sur le bras, un ordinateur dans une main et son téléphone dans l'autre. Le coffre est plein.

Traitement :

1. Le bagagiste ouvre la porte, sourit, et sans interrompre l'appel du client, tend la main pour prendre le manteau.
2. D'un signe de tête, il rassure le client ("*Je m'occupe de tout*").
3. Il vide le coffre, demande au chauffeur s'il a été réglé, et regroupe les valises sur le chariot.
4. Il escorte le client à distance respectueuse jusqu'à la réception, lui laissant son espace pour téléphoner, tout en le guidant visuellement.

Cas N°2 : L'arrivée sous un orage soudain

Contexte : Une averse violente éclate au moment où une voiture se gare.

Traitement :

1. Le bagagiste prend immédiatement deux grands parapluies.
2. Il ouvre la portière en couvrant parfaitement la sortie du client.
3. **Priorité à l'humain :** Il escorte les clients à l'intérieur du lobby *avant* de s'occuper des bagages. Le confort du client prime sur le déchargement. Une fois

le client au sec, il retourne sous la pluie avec le voiturier pour vider le coffre et essuyer les valises avant de les présenter au client dans le hall.

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "L'Accueil Parfait"

15.1. L'incarnation du luxe

Sourire, se tenir droit et ouvrir une porte avec élégance ne demandent pas de force surhumaine ni de diplômes complexes. Cela demande de la constance, de la bienveillance et une discipline personnelle totale. L'accueil à la porte est le rideau qui se lève sur la scène du théâtre hôtelier. Le bagagiste est le premier acteur de ce spectacle.

15.2. Checklist "Excellence du Premier Contact"

- [] Ma **posture d'attente** est-elle droite, mains croisées, sans appui contre un mur ?
- [] Ai-je appliqué la règle des **10/5** (Contact visuel à 10 pas, Sourire et parole à 5 pas) ?
- [] Mon **sourire** est-il sincère, impliquant le regard, dès l'ouverture de la porte ?
- [] Ai-je **protégé la tête** du client avec ma main lors de la sortie du véhicule ?
- [] Ai-je utilisé les **formules de politesse** adéquates ("Bienvenue à l'Hôtel FAHO") ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Premier Contact

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