



ASSISTANCE LORS DU CHECK-IN

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil &
Bagagerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Soutien Front Office" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'importance du Check-in dans le parcours client
MODULE 2	La préparation avant l'arrivée du client (Pre-arrival)
MODULE 3	De la porte au Desk : La transition fluide (Le relais)
MODULE 4	L'attitude du bagagiste pendant l'enregistrement (Standby)
MODULE 5	La discrétion et la confidentialité au comptoir
MODULE 6	Gérer l'attente et l'impatience dans le Lobby
MODULE 7	La synchronisation avec le Réceptionniste (Signaux non-verbaux)
MODULE 8	La récupération des clés et l'invitation à l'escorte
MODULE 9	Le protocole d'ascenseur (Courtoisie et sécurité)
MODULE 10	L'entrée dans la chambre et la disposition stratégique des bagages
MODULE 11	La présentation des équipements (Room Orientation)
MODULE 12	L'anticipation des besoins immédiats après le voyage
MODULE 13	Le "Soft-Selling" : Mise en valeur des services de l'hôtel

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Grille d'évaluation "Check-in Excellence"

MODULE 1 : Introduction :

L'importance du Check-in dans le parcours client

1.1. L'étape fondatrice du séjour

Le Check-in n'est pas qu'une simple transaction administrative (remise de passeport et carte de crédit). C'est le moment où le client s'imprègne de l'atmosphère de l'hôtel. Le rôle du bagagiste durant cette phase est de s'assurer que le client est libéré de toute charge physique (valises) et psychologique (stress de l'arrivée), afin qu'il puisse se concentrer sur l'hospitalité du réceptionniste.

1.2. Le binôme Réceptionniste / Bagagiste

Un Check-in réussi ressemble à un ballet bien chorégraphié. Pendant que la réception gère la paperasse, le bagagiste gère l'espace, les bagages et le confort immédiat du client. Les deux collaborateurs doivent agir en parfaite harmonie.

MODULE 2 : La préparation avant l'arrivée du client (Pre-arrival)

2.1. L'anticipation comme règle d'or

L'excellence ne s'improvise pas à la dernière seconde. Le bagagiste doit connaître les flux prévus pour la journée afin de ne pas être pris au dépourvu.

2.2. Les actions préparatoires

- **Lecture des arrivées** : Consulter la liste des arrivées VIP (Trace Report) fournie par la réception ou le Chef Concierge au début du shift.
- **Mémorisation** : Mémoriser les noms des clients importants ou des groupes pour pouvoir les accueillir nominalement dès la portière.
- **Préparation matérielle** : S'assurer que les chariots à bagages (Birdcages) sont polis, vides et disponibles près de l'entrée. Avoir toujours un stylo et des étiquettes bagages (Luggage Tags) sur soi.

MODULE 3 : De la porte au Desk : La transition fluide (Le relais)

3.1. Le guidage bienveillant

Une fois le client extrait du véhicule et les bagages sécurisés, le client ne doit pas chercher son chemin. Le bagagiste doit le guider naturellement vers le lieu d'enregistrement.

3.2. La procédure de transfert

1. **L'invitation** : Main libre ouverte en direction de la réception :
"Monsieur Dubois, je vous en prie, mes collègues de la réception vous attendent juste ici pour votre enregistrement."
2. **L'accompagnement** : Le bagagiste marche légèrement en retrait et de côté, jamais devant le client en lui tournant le dos, ni trop loin derrière.
3. **Le transfert visuel** : Le bagagiste croise le regard du réceptionniste pour lui "passer la main" silencieusement.

MODULE 4 : L'attitude du bagagiste pendant l'enregistrement (Standby)

4.1. Présence sans intrusion

Pendant que le client donne ses documents à la réception, le bagagiste ne disparaît pas (sauf s'il doit aller chercher d'autres bagages urgents). Il reste à disposition du client.

4.2. La posture "Standby"

- **Le placement** : Le bagagiste se tient à une distance d'environ 2 à 3 mètres du client. Assez proche pour intervenir immédiatement s'il est sollicité, assez loin pour ne pas étouffer le client.
- **La posture** : Debout, le dos droit, les mains croisées dans le dos ou devant, le regard attentif mais non fixé sur le client. **Jamais** affalé sur le chariot à bagages.
- **Protection des biens** : Les bagages du client, placés sur le chariot, restent sous la surveillance visuelle stricte du bagagiste.

MODULE 5 : La discrétion et la confidentialité au comptoir

5.1. Le mur du silence

Le comptoir de réception est le lieu où s'échangent des informations hautement confidentielles : numéros de passeport, cartes de crédit, tarifs de chambre, adresses personnelles.

5.2. L'étiquette de la confidentialité

Le bagagiste applique une politique de discrétion absolue :

- Il ne s'approche **jamais** du desk pour écouter ou lire les documents du client.
- Si le réceptionniste énonce le numéro de la chambre à voix haute (ce qui est déconseillé en hôtellerie de luxe), le bagagiste n'y fait aucune référence verbale publique.
- Il ignore toute conversation d'ordre financier ou personnel tenue par le client au comptoir.

MODULE 6 : Gérer l'attente et l'impatience dans le Lobby

6.1. Le Check-in perturbé

Il arrive que la chambre ne soit pas encore prête, ou qu'il y ait une longue file d'attente à la réception. L'attente est le premier facteur d'insatisfaction.

6.2. Le rôle d'apaisement du bagagiste

- **L'invitation au confort** : Si l'attente dépasse 3 minutes, le bagagiste intervient : *"Monsieur, l'enregistrement prendra quelques instants, puis-je vous inviter à vous installer dans nos fauteuils ? Je m'occupe de vos bagages."*
- **L'hydratation** : En accord avec la politique de l'hôtel, proposer un verre d'eau, un thé ou un Oshibori (serviette rafraîchissante) pour transformer l'attente en pause détente.
- **Le "Small Talk" maîtrisé** : Distraire le client en lui parlant de son voyage, de la ville ou de la météo, pour que le temps paraisse plus court.

MODULE 7 : La synchronisation avec le Réceptionniste (Signaux non-verbaux)

7.1. L'équipe silencieuse

Un client de luxe ne doit pas voir le personnel s'interpeller à travers le hall. La communication entre le réceptionniste et le bagagiste doit être subtile et fluide.

7.2. Les codes du métier

- **L'appel du regard** : Le réceptionniste termine le check-in, il cherche le regard du bagagiste et fait un léger signe de tête pour indiquer qu'il est prêt à libérer le client.
- **L'approche anticipée** : Dès que le client range son portefeuille ou son passeport, le bagagiste s'approche avec le chariot à bagages, prêt pour le départ.
- **La passation de l'enveloppe** : Le réceptionniste remet l'étui contenant la clé au bagagiste (ou directement au client en l'annonçant : *"Notre bagagiste va maintenant vous escorter."*)

MODULE 8 : La récupération des clés et l'invitation à l'escorte

8.1. Le lancement du "Rooming"

C'est le moment où le bagagiste reprend officiellement le contrôle exclusif du client pour le guider vers ses appartements.

8.2. L'invitation élégante

1. **La vérification discrète** : Le bagagiste regarde l'étui pour mémoriser le numéro de la chambre, sans jamais le crier à voix haute (question de sécurité).
2. **L'invitation verbale** : *"Monsieur Dubois, si vous êtes prêt, je vous invite à me suivre vers votre chambre."*
3. **La gestuelle** : Tendre la main ouverte vers la direction des ascenseurs, le corps tourné de trois-quarts pour ne jamais tourner complètement le dos au client.

MODULE 9 : Le protocole d'ascenseur

(Courtoisie et sécurité)

9.1. L'espace confiné

L'ascenseur est un espace exigü où la courtoisie et les bonnes manières sont primordiales pour que le client ne se sente pas envahi.

9.2. Les règles de l'ascenseur hôtelier

- **L'appel** : Le bagagiste appuie sur le bouton et attend en se tenant de côté.
- **L'entrée** : Le bagagiste entre **en premier** pour bloquer la porte (avec le bouton ou la main sur le capteur) et invite le client à entrer.
- **Le placement** : S'effacer dans un coin de l'ascenseur avec le chariot. Demander gentiment : *"Puis-je avoir votre clé pour activer l'étage ?"* (dans les hôtels modernes).
- **La sortie** : Arrivé à l'étage, le bagagiste sort en **premier** pour tenir la porte ouverte et indiquer immédiatement la direction : *"C'est sur votre gauche, Monsieur."*

MODULE 10 : L'entrée dans la chambre et la disposition stratégique des bagages

10.1. Le respect du sanctuaire privé

La chambre est le territoire intime du client. Le bagagiste doit y pénétrer avec un respect absolu des procédures.

10.2. L'installation (Luggage Placement)

- **L'ouverture** : Le bagagiste ouvre la porte, allume la lumière principale, ouvre la porte et la maintient pour le client. *"Après vous, je vous en prie."*
- **La disposition** : Les bagages sont placés **exclusivement** sur les porte-bagages (Luggage racks) ou dans le dressing. **Règle d'or : On ne pose JAMAIS une valise sur le lit ou sur un canapé** (question d'hygiène et de respect du travail de la femme de chambre).
- **Manipulation** : Poser les valises avec délicatesse, étiquettes de la compagnie aérienne retirées (si le protocole de l'hôtel l'exige), la poignée orientée vers le client pour faciliter l'ouverture.

MODULE 11 : La présentation des équipements (Room Orientation)

11.1. Rendre le client autonome

L'objectif de cette étape est d'éviter que le client n'ait à appeler la réception 10 minutes plus tard parce qu'il ne trouve pas comment allumer la lumière de la salle de bain.

11.2. Le tour du propriétaire

Proposez systématiquement : *"Souhaitez-vous que je vous présente rapidement les équipements de votre chambre ?"* (Si le client est épuisé et dit non, respectez son choix et quittez la chambre). Si oui, montrez :

1. **La Climatisation** : Comment régler le thermostat chaud/froid.
2. **La Lumière** : L'interrupteur général (Master switch) et les liseuses.
3. **Le Coffre-fort (Safe)** : Indiquer son emplacement (souvent dans le placard).
4. **La vue / Le balcon** : Ouvrez les voilages pour mettre la chambre en valeur.

MODULE 12 : L'anticipation des besoins immédiats après le voyage

12.1. L'hyper-service

Un grand bagagiste ne se contente pas de poser les valises. Il anticipe ce dont le client aura besoin dans l'heure qui suit son arrivée.

12.2. Proactivité opérationnelle

- **Le pressing (Laundry) :** *"Si vous avez des vêtements froissés par le voyage, je peux immédiatement appeler notre service pressing pour un repassage express."*
- **La glace (Ice bucket) :** *"Puis-je vous faire monter un seau de glace pour rafraîchir vos boissons ?"*
- **Orientation :** Si le client sort immédiatement pour un rendez-vous, lui indiquer le temps de trajet depuis l'hôtel.

MODULE 13 : Le "Soft-Selling" : Mise en valeur des services de l'hôtel

13.1. Le vendeur de l'ombre

Le bagagiste est un excellent ambassadeur commercial car sa recommandation ressemble à un conseil amical plutôt qu'à un discours de vente.

13.2. Placer le produit

- **Le Restaurant** : *"Si vous êtes fatigué ce soir, notre Chef Exécutif prépare un excellent tajine dans notre restaurant, le service y est très calme."*
- **Le Spa** : *"Après votre long vol, n'hésitez pas à profiter de notre piscine chauffée au premier étage, l'accès vous est réservé."*
- Le but est de garder le client (et son budget) à l'intérieur de l'hôtel.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La chambre n'est pas prête (Early Check-in)

Contexte (Hôtel FAHO) : Un couple arrive à 10h00, la chambre n'est disponible qu'à 15h00. Le réceptionniste gère les formalités, mais les clients sont encombrés et déçus.

Traitement du Bagagiste :

1. Le bagagiste intervient immédiatement pour prendre en charge les valises en les taguant pour la bagagerie.
 2. Il prend l'initiative : *"Puis-je vous débarrasser de vos manteaux également ?"*
 3. Il propose une solution : *"Pendant que ma collègue prépare votre chambre, je vous invite à vous asseoir à notre bar, ou si vous préférez, je peux vous imprimer un plan pour une petite promenade dans le quartier historique tout proche."*
- L'insatisfaction est tuée dans l'œuf.

Cas N°2 : Le VIP ultra-pressé

Contexte : Un homme d'affaires arrive en trombe, il a une conférence Zoom dans 10 minutes.

Traitement du Bagagiste :

Le bagagiste supprime le "Small Talk" et le "Room Orientation". Il prend le sac lourd, file vers l'ascenseur, ouvre la chambre, pose le sac sur le Rack, et dit simplement : *"Le code Wi-Fi est sur le bureau Monsieur, bonne conférence."*

Appelez-nous si vous avez besoin de quoi que ce soit." Il sort immédiatement. Le luxe, c'est l'adaptation.

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "Check-in Excellence"

15.1. Le chef d'orchestre de l'installation

L'assistance au Check-in prouve que le bagagiste n'est pas un porteur, mais un véritable maître de cérémonie. Sa fluidité, sa discrétion et son sens de l'anticipation transforment un processus administratif fatigant en un moment d'hospitalité pure.

15.2. Checklist "Installation Parfaite"

- [] Ai-je gardé une **distance de Standby** correcte pendant que le client parlait à la réception ?
- [] Ai-je fait preuve de **discrétion totale** concernant les informations entendues au desk ?
- [] Ai-je respecté le **protocole de l'ascenseur** (entrer pour bloquer, sortir pour guider) ?
- [] Ai-je posé les valises **exclusivement sur le porte-bagages** (jamais sur le lit) ?
- [] Ai-je proposé une présentation de la chambre et l'ai-je quittée avec une **formule de politesse soignée** ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Soutien Front Office

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