



L'ACCOMPAGNEMENT EN CHAMBRE

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le "Rooming", l'art de l'accueil personnalisé
MODULE 2	La préparation du départ depuis le desk de Réception
MODULE 3	La marche dans les couloirs : Gestion du rythme et de l'espace
MODULE 4	L'art de la conversation (Small Talk) pendant le trajet
MODULE 5	Le protocole de courtoisie et de sécurité dans l'ascenseur
MODULE 6	L'arrivée devant la porte : Le rituel d'entrée
MODULE 7	L'accès à la chambre : Gestion des lumières et de l'ambiance
MODULE 8	Le positionnement stratégique et sécuritaire des bagages
MODULE 9	Le tour du propriétaire (Room Orientation) : Les incontournables
MODULE 10	Explication de la domotique et des équipements technologiques
MODULE 11	La vente suggestive (Soft Selling) durant l'accompagnement

- MODULE 12** Gérer les imperfections ou les requêtes immédiates du client
- MODULE 13** L'anticipation des besoins : Pressing, Réservations, Glaçons
- MODULE 14** Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
- MODULE 15** Conclusion et Grille d'évaluation "Rooming Parfait"

MODULE 1 : Introduction : Le "Rooming", l'art de l'accueil personnalisé

1.1. La transition vers l'intimité

L'accompagnement en chambre (communément appelé le "Rooming") est l'une des phases les plus délicates de l'accueil hôtelier. C'est le moment précis où le client passe de l'espace public (le lobby) à son espace privé et intime (sa chambre). Le bagagiste est le guide qui facilite cette transition psychologique et physique.

1.2. Plus qu'un simple portage

Un mauvais accompagnement se limite à porter un sac et ouvrir une porte. Un **Rooming d'excellence** consiste à s'assurer que le client prend possession de ses quartiers en toute sérénité, qu'il sait utiliser les équipements de base, et qu'il se sent instantanément "chez lui". Le bagagiste est le premier créateur de confort.

MODULE 2 : La préparation du départ depuis le desk de Réception

2.1. Le passage de témoin

L'accompagnement commence au comptoir de la réception. La fluidité du relais entre le réceptionniste et le bagagiste montre au client le niveau d'organisation de l'hôtel.

2.2. La check-list avant le départ

- **L'étui à clé** : Le bagagiste reçoit l'étui, mémorise instantanément le numéro de chambre sans le lire à haute voix, et vérifie discrètement que le nom correspond aux étiquettes bagages.
- **La synchronisation** : Prendre le contrôle du chariot (Birdcage) d'une main ferme, sourire au client et initier le mouvement : *"Monsieur Dubois, si vous êtes prêt, je vous invite à me suivre vers vos appartements."*
- **Le regard** : Ne jamais tourner brutalement le dos au client. Commencer à marcher de trois-quarts pour s'assurer qu'il suit.

MODULE 3 : La marche dans les couloirs : Gestion du rythme et de l'espace

3.1. Le bagagiste dicte la direction, le client dicte le rythme

Une erreur fréquente consiste à marcher trop vite, obligeant le client fatigué à courir derrière le chariot. Le bagagiste doit adapter son pas à celui du client le plus lent du groupe.

3.2. Les règles de circulation (Front of House)

1. **Positionnement** : Marchez légèrement devant et sur le côté du client. Vous êtes le guide, mais vous devez rester ouvert à la conversation.
2. **Priorité absolue** : Aux intersections de couloirs, le bagagiste s'arrête toujours pour laisser passer les autres clients.
3. **Manipulation du chariot** : Le chariot se pousse, il ne se tire pas. Le mouvement doit être fluide, silencieux, en évitant les chocs contre les plinthes ou les murs.

MODULE 4 : L'art de la conversation

(Small Talk) pendant le trajet

4.1. Rompre le silence avec élégance

Le silence complet pendant le trajet peut s'avérer lourd et gênant. Le "Small Talk" est un outil relationnel puissant pour mettre le client à l'aise, à condition d'être bien dosé.

4.2. Les sujets à privilégier (et à éviter)

À privilégier :

- Le voyage : *"Avez-vous fait un vol agréable ?"*
- L'orientation : *"Nous passons actuellement devant notre Spa, il est ouvert jusqu'à 21h00 si vous souhaitez vous détendre ce soir."*
- La météo ou la ville (pour les touristes).

À fuir absolument :

- Les questions intrusives (*"Pourquoi êtes-vous ici ?"*).
- Les sujets polémiques (Politique, religion).
- **La règle d'or** : Si le client répond par des monosyllabes ("Oui", "Non"), il est fatigué ou désire le silence. Respectez son mutisme immédiatement.

MODULE 5 : Le protocole de courtoisie et de sécurité dans l'ascenseur

5.1. L'espace confiné

L'ascenseur est l'endroit où la proximité physique est la plus forte. L'étiquette hôtelière y est extrêmement stricte.

5.2. Les étapes de l'ascenseur

Phase	Action du Bagagiste
L'entrée	Le bagagiste entre en premier avec le chariot pour bloquer la porte via le capteur ou le bouton. Il invite ensuite le client à entrer.
Le trajet	S'effacer au fond de la cabine. Maintenir le silence si d'autres clients sont présents.
La sortie	Le bagagiste sort en premier , bloque la porte de l'extérieur et indique la direction avec la main ouverte : <i>"C'est sur notre droite, Monsieur."</i>

MODULE 6 : L'arrivée devant la porte :

Le rituel d'entrée

6.1. Le franchissement de la porte

Ce moment est la remise symbolique de la chambre au client.

6.2. Procédure d'ouverture

- **Frapper avant d'entrer** : Même si la chambre est vide, frappez toujours 3 petits coups par principe de précaution et annoncez : *"Service Bagages !"*
- **Ouverture de la porte** : Ouvrez la porte en grand. Ne bloquez pas le passage.
- **L'invitation** : Tenez la porte avec la main et effacez-vous : *"Je vous en prie, Monsieur Dubois. Après vous."*
- Le bagagiste entre en dernier avec les bagages.

MODULE 7 : L'accès à la chambre :

Gestion des lumières et de l'ambiance

7.1. Créer "l'effet Waouh"

L'impression que le client aura de sa chambre dépend de ce qu'il voit dans les deux premières secondes.

7.2. L'activation des sens

1. **La lumière** : Dès l'entrée, insérez la carte dans le contacteur (ou utilisez le Master Switch) pour allumer toutes les lumières principales de la chambre.
2. **L'ouverture visuelle** : Allez immédiatement aux fenêtres et ouvrez les rideaux/voilages pour dévoiler la vue ou faire entrer la lumière naturelle. (Le soir, laissez les voilages tirés pour une ambiance feutrée).
3. **Température** : Vérifiez discrètement si la chambre n'est pas glaciale ou étouffante.

MODULE 8 : Le positionnement stratégique et sécuritaire des bagages

8.1. Respecter le mobilier

Les bagages reviennent des soutes d'avion, des trottoirs et des coffres de taxi. Ils sont potentiellement sales. Leur placement est soumis à des règles d'hygiène strictes.

8.2. Les règles de placement

- **Sur les Porte-bagages (Luggage Racks) :** Posez toujours la valise principale sur le porte-bagage prévu à cet effet, généralement situé dans le dressing ou à l'entrée de la chambre.
- **Interdiction absolue :** Ne **jamais** poser une valise sur le lit, sur un fauteuil en tissu, ou sur un bureau en bois précieux (risque de rayures).
- **L'orientation :** Posez la valise couchée, avec la poignée ou l'ouverture orientée face au client pour faciliter le déballage. Retirez les étiquettes bagages de l'hôtel.

MODULE 9 : Le tour du propriétaire

(Room Orientation) : Les incontournables

9.1. L'orientation efficace

Le but est de rendre le client autonome pour qu'il n'ait pas à chercher les éléments de base.

9.2. Le parcours de présentation

Proposez toujours : *"Puis-je vous présenter rapidement les équipements de votre chambre ?"* Si le client accepte, présentez :

- **Le coffre-fort (Safe)** : Essentiel. Expliquez brièvement son fonctionnement.
- **Le minibar** : Indiquez son emplacement et précisez s'il y a des bouteilles d'eau offertes de courtoisie.
- **Les interrupteurs clés** : Montrez le Master Switch (interrupteur général près du lit).

MODULE 10 : Explication de la domotique et des équipements technologiques

10.1. Prévenir la frustration technologique

Dans les hôtels modernes, la domotique (iPad pour contrôler les rideaux, thermostats tactiles, TV connectées) peut être un cauchemar pour un client non-initié.

10.2. L'explication simplifiée

Le bagagiste doit être le maître de la technologie de la chambre :

1. **Climatisation** : Montrez comment baisser ou augmenter la température ("*Le thermostat est ici, il suffit de presser ces flèches*").
2. **Domotique** : S'il y a une tablette centrale, allumez-la et montrez la page d'accueil (Lumières / Room Service).
3. Ne faites jamais de discours technique de 5 minutes. Restez concis.

MODULE 11 : La vente suggestive (Soft Selling) durant l'accompagnement

11.1. L'ambassadeur de la maison

Le "Rooming" est une formidable opportunité commerciale, car le client est captif et attentif.

11.2. Placer les services de l'hôtel

Observez l'heure et l'état du client pour faire une suggestion :

- **À 19h00** : *"Si vous souhaitez dîner à l'hôtel ce soir, notre restaurant gastronomique sert jusqu'à 22h30. Je peux demander à mon collègue Concierge de vous y réserver une table."*
- **En montrant la salle de bain** : *"Vous trouverez les produits de courtoisie de la marque X. Notre Spa propose des soins complets avec cette même gamme."*

MODULE 12 : Gérer les imperfections ou les requêtes immédiates du client

12.1. L'imprévu en chambre

Parfois, la chambre présente un défaut (une ampoule grillée, une odeur de tabac, un lit séparé au lieu d'un lit double). Le bagagiste est en première ligne.

12.2. Réaction immédiate

- **Ne jamais s'excuser en blâmant les collègues** : Ne dites pas *"Les femmes de chambre ont mal fait le lit"*. Dites *"Je vous présente nos excuses, je fais corriger cela immédiatement."*
- **L'action** : Sortez dans le couloir, utilisez votre radio et demandez une intervention immédiate de la Gouvernante ou du technicien.
- **Le relogement** : Si l'erreur est grave (odeur de tabac forte), proposez immédiatement un changement de chambre en coordination avec la Réception, sans faire défaire les valises au client.

MODULE 13 : L'anticipation des besoins : Pressing, Réservations, Glaçons

13.1. L'excellence du "One Step Ahead"

Un grand bagagiste résout les problèmes avant qu'ils n'existent.

13.2. Offrir l'assistance finale

Avant de quitter la pièce, anticipez :

- *"Avez-vous des chemises froissées par le voyage ? Je peux appeler le service pressing pour une prise en charge immédiate."*
- *"Puis-je vous faire monter un seau de glace ou des bouteilles d'eau supplémentaires ?"*
- *"Souhaitez-vous que je contacte le Concierge pour confirmer votre transfert de demain matin ?"*

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : Le client épuisé (No-Show Orientation)

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous accompagnez un client d'affaires qui arrive à 23h30 après un vol retardé. Il bâille et frotte ses yeux.

L'Action du Bagagiste :

1. Le trajet en couloir se fait en silence.
2. Dans la chambre, les valises sont posées en 10 secondes.
3. Le bagagiste annule le tour d'orientation de sa propre initiative : *"Monsieur, vous avez eu un long voyage. Je ne vais pas vous retenir avec des explications techniques. L'interrupteur principal est ici, la bouteille d'eau offerte est là. Je vous souhaite une excellente nuit de repos. Appelez-nous si besoin."* (C'est l'intelligence de situation).

Cas N°2 : Le lit non-conforme

Contexte : Vous entrez avec un couple dans une chambre. Ils avaient demandé un lit King-Size, mais la chambre a deux lits séparés (Twin).

L'Action du Bagagiste :

Le bagagiste ne dépose pas les valises. Il dit : *"Je vous prie de m'excuser, il y a eu une inversion sur la typologie du lit. Laissez-moi réparer cela instantanément."* Il appelle la réception, obtient une nouvelle clé, et emmène le couple vers la bonne

chambre en s'excusant pour le contretemps, tout en leur promettant d'envoyer un verre d'accueil pour l'attente.

MODULE 15 : Conclusion et Grille d'évaluation "Rooming Parfait"

15.1. La clôture de l'accueil

L'accompagnement en chambre est l'acte final de l'accueil physique. Si le bagagiste quitte la pièce en laissant derrière lui un client rassuré, autonome et confortablement installé, la mission de la journée est accomplie. L'art de se retirer avec la formule magique *"Je vous souhaite un excellent séjour parmi nous"* est la signature de l'hôtellerie de luxe.

15.2. Checklist "Rooming"

- [] Ai-je pris le relais à la réception avec un **contact visuel** et un sourire ?
- [] Ai-je respecté le **protocole de l'ascenseur** (entrer en 1er, sortir en 1er) ?
- [] Ai-je frappé à la porte et annoncé "**Service Bagages**" ?
- [] Ai-je déposé les valises **strictement sur le porte-bagages** ?
- [] Ai-je proposé **l'orientation de la chambre** (Safe, Minibar, Climatisation) ?
- [] Ai-je demandé si le client avait besoin d'un service immédiat avant de **prendre congé** ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme L'Art du Rooming

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