



ÉTIQUETAGE ET STOCKAGE DES BAGAGES

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Traçabilité & Sécurité" - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La traçabilité comme garantie de sécurité
MODULE 2	Le matériel d'étiquetage : Carnets, tags et systèmes digitaux
MODULE 3	La procédure d'étiquetage à l'arrivée (Tagging à la porte)
MODULE 4	La remise du reçu au client (Claim Check)
MODULE 5	L'étiquetage spécifique : Fragile, VIP, et "Rush"
MODULE 6	Les erreurs fatales d'étiquetage et comment les éviter
MODULE 7	La Bagagerie (Luggage Room) : Le coffre-fort de l'hôtel
MODULE 8	L'organisation physique du stockage : Zones et rayonnages
MODULE 9	La gestion des groupes (Tour Series) dans la bagagerie
MODULE 10	Le stockage longue durée (Long-Term Storage)
MODULE 11	La procédure de restitution : Le croisement des données
MODULE 12	Que faire si le client perd son reçu ? (Protocole de sécurité)
MODULE 13	Le nettoyage et l'entretien de la bagagerie
MODULE 14	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Checklist "Zéro Défaut"

MODULE 1 : Introduction : La traçabilité comme garantie de sécurité

1.1. L'angoisse de la perte

Pour un client, la perte de son bagage est l'une des expériences les plus stressantes d'un voyage. Lorsqu'il confie ses effets personnels au bagagiste, il s'attend à une sécurité absolue. L'étiquetage (Tagging) n'est pas une simple formalité administrative, c'est un **contrat de confiance** entre l'hôtel et le client.

1.2. La politique du "Zéro Défaut"

Une valise noire ressemble à des milliers d'autres valises noires. Sans une méthode rigoureuse, l'erreur humaine est inévitable. L'objectif du service bagagerie est la traçabilité à 100% : savoir à tout moment à qui appartient un bagage, où il se trouve, et où il doit aller.

MODULE 2 : Le matériel d'étiquetage

2.1. Les outils du professionnel

Un bagagiste ne doit jamais chercher son matériel au moment où le client arrive. Il doit toujours être prêt à opérer.

2.2. L'arsenal d'étiquetage

- **Le "Luggage Tag" (Étiquette bagage) :** Il se compose généralement de deux ou trois parties détachables. Une partie est attachée au bagage, une autre est remise au client (le reçu), et parfois une troisième est conservée au desk.
- **L'attache :** Utilisez toujours les cordelettes élastiques ou en plastique fournies avec le tag. Ne collez jamais d'autocollants directement sur les valises de luxe (risque de dégradation du cuir).
- **Le stylo :** Ayez toujours deux stylos à bille (qui ne bavent pas en cas de pluie). Écrivez en lettres MAJUSCULES pour que vos collègues puissent vous relire facilement.

MODULE 3 : La procédure d'étiquetage à l'arrivée (Tagging à la porte)

3.1. L'immédiateté de l'action

L'étiquetage doit se faire **immédiatement** lors de l'extraction des bagages du véhicule. On ne rentre jamais un bagage non identifié dans le lobby.

3.2. Remplir le Luggage Tag

1. **Le Nom** : Demandez le nom du client (*"Puis-je avoir votre nom de famille, Monsieur ?"*) et inscrivez-le lisiblement.
2. **Le Comptage (Méthode X of Y)** : C'est la règle d'or. Si le client a 3 bagages, écrivez "1/3", "2/3" et "3/3" sur les trois étiquettes. Cela garantit qu'aucun sac ne sera oublié.
3. **La Date** : Inscrivez toujours la date du jour.
4. **Vos Initiales** : Signez l'étiquette. Si le sac est égaré, on saura quel bagagiste l'a pris en charge initialement.

MODULE 4 : La remise du reçu au client (Claim Check)

4.1. Responsabiliser le client

Le reçu est la preuve que l'hôtel a pris en charge les biens. C'est aussi la "clé" qui permettra au client de les récupérer.

4.2. Le protocole de remise

- **Remise en main propre** : Détachez le talon du Luggage Tag et remettez-le au client avec les deux mains.
- **L'explication** : Ne donnez pas le papier en silence. Dites : *"Monsieur, voici votre reçu pour vos 3 bagages. Veuillez le remettre au réceptionniste lors de votre enregistrement, et nous monterons vos valises directement dans votre chambre."*
- **Regroupement** : Si une famille voyage ensemble avec 6 valises, donnez tous les reçus à une seule personne (le chef de famille ou l'organisateur) pour éviter de les perdre.

MODULE 5 : L'étiquetage spécifique : Fragile, VIP, et "Rush"

5.1. La classification des priorités

Tous les bagages ne reçoivent pas le même traitement. L'étiquetage visuel permet à toute l'équipe d'identifier immédiatement le degré d'urgence ou de soin nécessaire.

5.2. Les étiquettes spéciales

Type d'étiquette	Signification et Action
VIP (Étoile / Couleur Or)	Bagage d'un client très important. Priorité absolue pour la montée en chambre. Zéro attente.
FRAGILE (Rouge)	Contient des objets délicats. Interdiction de placer ce sac sous un autre. Doit être transporté au-dessus du chariot.
RUSH (Urgent)	Le client attend ce bagage immédiatement (ex: pour se changer avant une réunion). Livraison express requise.
GROUP (Couleur spécifique)	Appartient à un groupe. Ces valises ne doivent pas être mélangées avec celles des clients individuels.

MODULE 6 : Les erreurs fatales d'étiquetage et comment les éviter

6.1. La rupture de la chaîne

La majorité des pertes de bagages en hôtellerie sont dues à des erreurs de précipitation lors du tagging.

6.2. Les pièges classiques

- **L'écriture illisible** : Écrire "Dupont" qui ressemble à "Dumont" fera livrer la valise dans la mauvaise chambre. Toujours écrire en lettres d'imprimerie.
- **Oublier un petit sac** : Les petites sacoches d'ordinateur ou les sacs en papier de boutiques de luxe glissent facilement des chariots. Ils doivent être étiquetés comme les grosses valises (Méthode X of Y).
- **S'appuyer sur la mémoire** : Ne vous dites jamais *"Je me souviendrai que c'est le sac de la dame en rouge, je l'étiquetterai plus tard."* À la minute où 10 autres clients arrivent, votre mémoire s'effacera.

MODULE 7 : La Bagagerie (Luggage Room) : Le coffre-fort de l'hôtel

7.1. L'accès restreint

La bagagerie n'est pas un débarras. C'est une zone de haute sécurité. Sa gestion reflète la rigueur de l'équipe des bagagistes.

7.2. Les règles de sécurité de la zone

- **Porte fermée** : La porte de la bagagerie doit **toujours** être verrouillée. Même si vous vous absentez pour 10 secondes.
- **Accès Client** : Aucun client ne doit jamais pénétrer dans la bagagerie, même pour "chercher quelque chose vite fait" dans sa valise. Le bagagiste sort la valise dans le couloir pour que le client l'ouvre sous sa supervision.
- **Objets précieux exclus** : Ne jamais stocker de bijoux, d'argent, d'ordinateurs non protégés ou de passeports en bagagerie. Inviter le client à utiliser les coffres-forts de la réception.

MODULE 8 : L'organisation physique du stockage : Zones et rayonnages

8.1. Le principe du "First In, First Out" et du zoning

Une bagagerie bien organisée permet de retrouver un bagage en moins de 30 secondes.

8.2. Structuration de l'espace

1. **Zone des arrivées (Check-in)** : Bagages en attente de numéro de chambre. Ils doivent être prêts à partir dès que la réception donne le feu vert.
2. **Zone des départs (Check-out)** : Bagages de clients ayant libéré leur chambre mais qui partent plus tard dans la journée. Classés par ordre chronologique de départ.
3. **Rangement sur étagères** :
 - En bas : Les malles lourdes et grandes valises rigides.
 - Au milieu : Les valises cabines et sacs de taille moyenne.
 - En haut : Les sacs souples, manteaux, chapeaux, et objets légers.

MODULE 9 : La gestion des groupes (Tour Series) dans la bagagerie

9.1. Le risque de mélange massif

L'arrivée d'un groupe de 50 personnes représente un défi logistique majeur. Si ces bagages sont mélangés avec ceux des clients individuels (F.I.T), c'est le chaos assuré.

9.2. L'isolement des groupes

- **Zone dédiée :** Allouez un coin entier (voire une salle annexe si disponible) exclusivement aux bagages du groupe.
- **Identification visuelle :** Attachez un ruban de couleur identique à toutes les valises du groupe (ex: ruban bleu pour le groupe "Voyages Plus").
- **File d'attente (Lining up) :** Alignez les valises en rangées strictes, étiquettes bien visibles, pour permettre aux bagagistes de faire le marquage à la craie (numéros de chambre) sans avoir à déplacer les valises.

MODULE 10 : Le stockage longue durée (Long-Term Storage)

10.1. Le privilège des clients fidèles

De nombreux clients réguliers ou VIPs laissent une valise à l'hôtel (ex: avec des vêtements d'hiver) pour la retrouver lors de leur prochain séjour quelques mois plus tard.

10.2. La gestion du Long-Term

- **Le Registre** : Tout bagage "Long Term" doit être enregistré dans un cahier ou fichier informatique spécifique, incluant la description du sac, le nom du client, la date de dépôt, et la date approximative du prochain séjour.
- **Le Tagging spécial** : Utilisez une étiquette cartonnée résistante au temps. La méthode du "double tag" est recommandée (un tag sur la poignée supérieure, un tag sur la poignée latérale) au cas où l'un d'eux se détacherait.
- **Localisation** : Ces bagages sont placés sur les étagères les plus hautes ou dans une pièce de stockage profond, car ils n'ont pas besoin d'être manipulés quotidiennement.

MODULE 11 : La procédure de restitution : Le croisement des données

11.1. Le moment de vérité

Rendre la mauvaise valise à un client qui part pour l'aéroport est la pire situation possible. Le "Double Check" est obligatoire.

11.2. Comment restituer sans erreur

1. **Demander le talon** : Le client vous tend son reçu.
2. **Lecture du numéro** : Allez chercher le bagage correspondant au numéro du talon dans la bagagerie.
3. **La vérification visuelle (Double Check)** : Avant de sortir le bagage, comparez les numéros. Si le talon dit "7452", l'étiquette sur la valise doit dire "7452".
4. **La validation client** : Ramenez le bagage devant le client et demandez : *"Monsieur, s'agit-il bien de vos bagages ?"* Attendez sa confirmation verbale avant de les charger dans le taxi.

MODULE 12 : Que faire si le client perd son reçu ? (Protocole de sécurité)

12.1. Un risque de vol potentiel

Il arrive qu'un client perde son talon. Il ne faut **jamais** céder à la panique ou à l'impatience du client et lui donner une valise "parce qu'il dit que c'est la sienne". C'est une méthode courante utilisée par les voleurs dans les hôtels.

12.2. Le protocole "Ticket Perdu"

- **Calmer le client** : *"Ce n'est pas grave Monsieur, pour la sécurité de vos biens, nous allons simplement faire une petite vérification."*
- **L'identification** : Demandez une pièce d'identité au client et vérifiez avec la réception qu'il est bien enregistré à l'hôtel sous ce nom.
- **La description** : Demandez au client de décrire sa valise (marque, couleur) et surtout son contenu spécifique.
- **L'ouverture** : Sortez la valise, demandez au client de l'ouvrir devant vous ou le Chef Bagagiste pour confirmer son contenu.

MODULE 13 : Le nettoyage et l'entretien de la bagagerie

13.1. L'hygiène invisible

Une bagagerie sale, poussiéreuse ou mal aérée abîme les bagages et donne une image désastreuse si un client aperçoit l'intérieur au moment où vous ouvrez la porte.

13.2. La routine d'entretien

- **Le balayage** : La moquette ou le sol de la bagagerie doit être aspiré/balayé chaque jour, particulièrement pendant les jours de pluie où les roulettes laissent de la boue.
- **Les odeurs** : Maintenez une bonne ventilation. Évitez de stocker des sacs contenant de la nourriture (sauf s'ils sont hermétiquement fermés et isolés).
- **L'inspection des chariots** : Profitez des moments de calme pour vérifier que les roues des Birdcages ne sont pas bloquées par des fils ou de la poussière.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La valise identique

Contexte (Hôtel FAHO) : Deux clients, M. Martin et M. Dupont, quittent l'hôtel en même temps. Ils ont tous les deux exactement la même valise Samsonite noire. M. Martin est très pressé et pointe une des valises en disant "C'est la mienne".

L'Action du Bagagiste :

Le bagagiste bloque l'accès à la valise avec élégance et le sourire : *"Monsieur Martin, ces valises se ressemblent beaucoup. Pourriez-vous me présenter votre talon pour que je m'assure de ne pas vous donner celle de M. Dupont ?"* Le bagagiste compare les numéros, découvre que c'est celle de Dupont, et donne la bonne valise à Martin. La catastrophe est évitée.

Cas N°2 : Le sac fragile endommagé

Contexte : Vous remarquez qu'un flacon de parfum s'est brisé à l'intérieur d'un sac en tissu souple déposé par un client le matin même (le sac sent fort et fuit).

L'Action du Bagagiste :

Il isole immédiatement le sac dans un bac en plastique pour ne pas tacher les autres bagages de la consigne. Il avertit le Chef Concierge qui informera le client de l'incident avec tact dès son retour, lui proposant l'assistance du service de nettoyage de l'hôtel.

MODULE 15 : Conclusion et Checklist

"Zéro Défaut"

15.1. La rigueur comme marque de fabrique

L'étiquetage et le stockage sont les fondations invisibles du service bagagerie. Quand ce système fonctionne parfaitement, le client a le sentiment que l'hôtel est un cocon sécurisé où tout glisse sans effort. C'est l'essence même de l'hôtellerie de luxe : offrir une tranquillité d'esprit totale.

15.2. Checklist "Traçabilité Parfaite"

- ☐ Ai-je **étiqueté immédiatement** le bagage au moment de son extraction de la voiture ?
- ☐ Ai-je utilisé la méthode de comptage **X of Y (ex: 1/3, 2/3)** ?
- ☐ Ai-je **verrouillé la porte** de la bagagerie après y être entré/sorti ?
- ☐ Ai-je respecté le principe du **plus lourd en bas, plus léger en haut** sur les étagères ?
- ☐ Ai-je effectué le **Double Check** du numéro entre le talon et le bagage lors de la restitution ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Traçabilité & Sécurité

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