



FORMULES DE POLITESSE ET LANGAGE HÔTELIER

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le poids des mots dans le luxe
MODULE 2	Les règles d'or de la politesse hôtelière
MODULE 3	L'accueil à la portière : Les premiers mots
MODULE 4	Le vocabulaire d'excellence : Ce qu'il faut dire et bannir
MODULE 5	Formules pour proposer de l'aide et prendre en charge
MODULE 6	Le langage de l'escorte (Rooming) et le silence qualitatif
MODULE 7	Présentation de la chambre : Le vocabulaire technique
MODULE 8	S'adresser aux différentes typologies de clients
MODULE 9	Le langage corporel associé à la politesse verbale
MODULE 10	La prise de congé parfaite après un service
MODULE 11	Formules pour le téléphone (Standard de la Bagagerie)
MODULE 12	Gérer l'attente avec diplomatie et tact
MODULE 13	Les formules d'excuse et de "Service Recovery"
MODULE 14	La politesse en interne (Collègues et Hiérarchie)
MODULE 15	Le départ du client : Laisser la dernière impression
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Accueil VIP International
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Plainte sur l'attente
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "L'Élégance Verbale"

MODULE 1 : Le poids des mots dans le luxe

1.1. L'élégance immatérielle

Dans l'hôtellerie haut de gamme, le luxe ne se trouve pas uniquement dans la qualité du marbre ou la douceur des draps. Il réside fondamentalement dans l'expérience relationnelle. Les mots que le bagagiste choisit d'utiliser, et la façon dont il les prononce, constituent la bande-son du séjour du client.

1.2. Créer une bulle de respect

Un langage soutenu et des formules de politesse adaptées créent immédiatement une "bulle" de sécurité et de respect autour du client. Il se sent considéré. À l'inverse, un seul mot familier peut briser l'illusion du prestige et ruiner les efforts fournis par l'ensemble de l'équipe.

MODULE 2 : Les règles d'or de la politesse hôtelière

2.1. Les principes intemporels

La politesse hôtelière répond à des standards stricts qui s'appliquent à tous les employés, du Directeur Général au Bagagiste.

2.2. Le socle du discours

- **Le Vouvoiement systématique** : On ne tutoie **jamais** un client, même s'il s'agit d'un enfant ou d'un habitué qui vous y invite. Le vouvoiement garantit la distance professionnelle.
- **Saluer le premier** : Le bagagiste ne doit jamais attendre que le client vienne à lui. C'est à l'hôte d'initier le contact verbal : *"Bonjour Monsieur."*
- **L'utilisation du Nom** : C'est la signature du luxe. Dès que l'information est connue (lue sur l'étiquette ou donnée par la réception), l'ajouter à la fin de la phrase : *"Je vous en prie, Madame Dupont."*

MODULE 3 : L'accueil à la portière : Les premiers mots

3.1. Les 10 secondes décisives

Le client est fatigué par son voyage. La portière s'ouvre. La première phrase prononcée par le bagagiste doit lui faire comprendre qu'il est arrivé à destination et qu'il peut se détendre.

3.2. Formules d'accueil standard

1. **Salutation** : *"Bonjour Monsieur, bienvenue à l'Hôtel FAHO."*
2. **Prise en charge des biens** : *"Permettez-moi de prendre en charge vos bagages."* (Ne jamais dire : "Donnez-moi vos valises").
3. **Orientation vers la réception** : *"Je vous invite à vous diriger vers la réception juste en face de vous, je m'occupe de tout."*

MODULE 4 : Le vocabulaire d'excellence :

Ce qu'il faut dire et bannir

4.1. Chasser la familiarité

Le vocabulaire du quotidien n'a pas sa place dans un hôtel de luxe. Le bagagiste doit élever son niveau de langage (Soutenu).

4.2. Le dictionnaire du Bagagiste

À BANNIR ABSOLUMENT	EXPRESSIONS D'EXCELLENCE
"OK" / "D'accord" / "Ça marche"	"Certainement Monsieur." / "Immédiatement."
"Pas de problème" / "Y'a pas de souci"	"C'est un plaisir Madame." / "Avec grand plaisir."
"Bonjour messieurs-dames"	"Bonjour Madame, bonjour Monsieur."
"Quoi ?" / "Hein ?" / "Pardon ?"	"Pardonnez-moi, pourriez-vous répéter s'il vous plaît ?"
"Je ne sais pas."	"Permettez-moi de vérifier cette information pour vous."

MODULE 5 : Proposer de l'aide et prendre en charge

5.1. La proactivité verbale

Le bagagiste ne doit pas attendre qu'on lui demande de l'aide. Il doit la proposer avec élégance, sans donner l'impression d'insister lourdement.

5.2. Formules d'assistance

- **S'adresser à un client encombré** : *"Madame, puis-je vous débarrasser de ce sac ?"* ou *"Permettez-moi de vous assister avec ces paquets."*
- **Lorsqu'il pleut** : *"Monsieur, permettez-moi de vous abriter jusqu'à votre véhicule."*
- **Pour ouvrir une porte** : *"Je vous en prie."* (En s'effaçant et en indiquant le passage de la main ouverte).

MODULE 6 : Le langage de l'escorte (Rooming) et le silence qualitatif

6.1. Accompagner sans envahir

Le trajet entre la réception et la chambre peut durer plusieurs minutes. Le bagagiste doit maîtriser l'art de la conversation légère ("Small Talk") tout en respectant le besoin de silence du client.

6.2. Scénariser l'escorte

- **L'invitation** : *"Si vous êtes prêt, je vais vous accompagner à votre chambre, la 412."*
- **L'entrée dans l'ascenseur** : *"Après vous."* (Le bagagiste se place ensuite près du panneau de contrôle).
- **L'art du silence** : Si le client répond par des monosyllabes, est au téléphone, ou semble épuisé, le bagagiste doit se taire. Le silence poli est une grande marque de respect.
- **Le "Small Talk" adapté** : *"Avez-vous fait bon voyage ?" ou "Est-ce votre premier séjour dans notre établissement ?"*

MODULE 7 : Présentation de la chambre :

Vocabulaire technique

7.1. La valorisation de l'espace

Lors du "Rooming", le bagagiste présente les installations de la chambre. Les mots choisis doivent mettre en valeur le confort et les équipements.

7.2. Le lexique de la chambre

1. **L'entrée** : *"Voici votre chambre, Monsieur. Permettez-moi d'allumer la lumière."*
2. **Les équipements** : *"Vous trouverez le coffre-fort personnel dans ce placard." / "Voici le thermostat pour régler la climatisation à votre convenance."*
3. **Les bagages** : *"Où souhaitez-vous que je dépose vos bagages ?"* (Utilisez le "Porte-bagage" ou "Luggage Rack", pas "le truc pour les valises").

MODULE 8 : S'adresser aux différentes typologies de clients

8.1. L'adaptation du discours

On ne parle pas de la même manière à un homme d'affaires pressé et à un couple de touristes en lune de miel.

8.2. Variations du langage

- **Famille avec enfants** : S'adresser gentiment aux enfants sans les tutoyer si ce n'est pas initié par les parents. *"Bonjour jeune homme, as-tu fait bon voyage ?"*
- **Clientèle Corporate** : Discours direct, factuel et rapide. *"Voici le code Wi-Fi, Monsieur. Le service pressing est disponible jusqu'à 20h."*
- **Clientèle Sénior** : Discours plus lent, très respectueux, articuler clairement. *"Prenez votre temps Madame, je marche à votre rythme."*

MODULE 9 : Le langage corporel associé à la politesse verbale

9.1. Les mots ne suffisent pas

Une formule de politesse parfaite prononcée en regardant par terre ou avec les bras croisés perd toute sa valeur. Le "Vocal" (ton) et le "Visuel" (geste) doivent s'aligner avec le "Verbal" (mots).

9.2. L'alignement postural

- **Le Sourire** : Il s'entend dans la voix. Souriez en parlant, cela rend le ton immédiatement plus chaleureux.
- **Le Contact Visuel** : Regarder le client dans les yeux lorsqu'on lui adresse la parole (sauf cultures spécifiques où le regard direct est évité, ex: culture japonaise stricte).
- **Les Mains** : Les mains ouvertes, visibles. Jamais dans les poches pendant que l'on parle.

MODULE 10 : La prise de congé parfaite après un service

10.1. Laisser une impression durable

Une fois le service rendu (livraison des bagages, présentation de la chambre), le départ du bagagiste doit clore l'interaction avec élégance.

10.2. Les formules de départ

Ne quittez jamais la pièce en tournant brutalement le dos ou en disant un simple "Au revoir".

1. **Vérification finale** : *"Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous, Madame Dubois ?"*
2. **Le transfert** : *"Si vous avez la moindre question, la réception (ou la Conciergerie) se tient à votre entière disposition au poste 9."*
3. **Le congé** : *"Je vous souhaite un excellent séjour parmi nous. Au revoir Madame."* (Sortir en refermant la porte doucement, sans la claquer).

MODULE 11 : Formules pour le téléphone

(Standard Bagagerie)

11.1. La voix de l'hôtel

Le téléphone du bureau des bagagistes sonne souvent (appel de la réception, d'un client de sa chambre). La réponse doit être immédiate et standardisée.

11.2. Le script téléphonique

- **Le décrochage (Avant 3 sonneries) :** *"Service Bagagerie, Bonjour, [Votre Prénom] à votre écoute, que puis-je faire pour vous ?"*
- **La prise de demande :** *"Certainement Monsieur, je vous envoie quelqu'un en chambre 512 dans moins de 5 minutes."*
- **Raccrocher :** Laissez toujours le client raccrocher en premier. S'il s'agit d'un collègue : *"Bien reçu, merci."*

MODULE 12 : Gérer l'attente avec diplomatie et tact

12.1. Désamorcer l'impatience

Si la réception est saturée, le bagagiste doit aider à faire patienter les clients. Les mots utilisés sont vitaux pour éviter la frustration.

12.2. Transformer l'attente en service

- **La prise en charge** : *"Monsieur, nos réceptionnistes sont actuellement occupés, mais permettez-moi de vous soulager de vos bagages en attendant."*
- **La proposition de confort** : *"Je vous invite à vous asseoir quelques instants dans notre salon, nous viendrons vous chercher dès que le desk se libère."*
- **Proposer une boisson** : *"Puis-je vous offrir un verre d'eau ou un café pour patienter ?"*

MODULE 13 : Les formules d'excuse et de "Service Recovery"

13.1. L'élégance face à l'erreur

Si l'hôtel a commis une erreur (retard de livraison, bagage abîmé), l'excuse doit être immédiate, inconditionnelle et dépourvue de justification ("Oui mais...").

13.2. Le vocabulaire de l'empathie

- **Assumer** : *"Je vous présente mes plus sincères excuses au nom de l'établissement."*
- **Comprendre** : *"Je comprends tout à fait votre contrariété."*
- **L'action** : *"Laissez-moi résoudre cette situation pour vous immédiatement."*
- **Ce qu'il faut bannir** : "Ce n'est pas de ma faute, c'est mon collègue." ou "Vous avez dû vous tromper."

MODULE 14 : La politesse en interne

(Collègues et Hiérarchie)

14.1. Le respect commence "Back of House"

Un bagagiste qui parle mal à ses collègues ne pourra pas offrir un service de luxe aux clients. La courtoisie est la culture d'entreprise.

14.2. Les règles de la communication d'équipe

1. **Le "Bonjour" d'équipe** : Saluer chaleureusement chaque collègue (Réception, Housekeeping, Cuisine) en arrivant.
2. **La demande interne** : *"S'il te plaît, peux-tu me préparer les clés de la 412 ?"* au lieu d'un aboiement *"Clé 412 !"*.
3. **Devant le client** : Toujours vouvoyer et appeler son collègue par son titre devant un client : *"Monsieur, je vais demander à notre Chef Concierge de s'en occuper."*

MODULE 15 : Le départ du client : Laisser la dernière impression

15.1. La dernière note de musique

Les derniers mots entendus par le client (Last Impression) détermineront en grande partie le souvenir qu'il gardera de son séjour.

15.2. Les formules de Check-out

- **Lors du chargement des bagages :** *"Permettez-moi de placer vos bagages dans le véhicule."*
- **La vérification :** *"Avez-vous bien vérifié le coffre-fort de votre chambre ?"*
- **Le départ (La portière) :** Sourire, fermer la portière doucement. *"Au nom de toute l'équipe, nous vous souhaitons un excellent voyage de retour. Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir à nouveau."*

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Accueil VIP International

Contexte (Hôtel FAHO) : Un diplomate étranger et son épouse arrivent à la porte de l'hôtel. Le véhicule s'arrête.

Le comportement verbal du Bagagiste :

1. Il ouvre la portière, s'incline légèrement : *"Bonjour Monsieur l'Ambassadeur, bienvenue à l'Hôtel FAHO."*
2. Il aide Madame à sortir sans la toucher : *"Bonjour Madame. Permettez-moi de m'occuper de tous vos bagages."*
3. Il indique la réception d'une main ouverte : *"Je vous en prie, notre Directeur de la Réception vous attend à l'intérieur."* L'usage des titres ("Monsieur l'Ambassadeur") et la fluidité des mots transmettent instantanément le standing de l'établissement.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Plainte sur l'attente

Contexte : Un client s'énervé devant l'ascenseur car il attend ses bagages depuis 20 minutes (une erreur de communication interne a eu lieu).

Le comportement verbal du Bagagiste :

1. Il ne se justifie pas (*"Ce n'est pas moi, je viens d'arriver"*).
2. Il utilise le vocabulaire d'empathie : *"Monsieur, je vous présente nos sincères excuses pour ce délai inacceptable. Je comprends tout à fait votre mécontentement."*
3. Il utilise des verbes d'action : *"Je contacte immédiatement mon chef d'équipe, et je m'assure personnellement que vos valises arrivent dans votre chambre dans la minute."*

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"L'Élégance Verbale"

L'hospitalité s'entend

Un vocabulaire choisi, une voix calme et un sourire sincère sont les outils les plus puissants du bagagiste. Ils transforment un simple porteur de valises en un véritable Ambassadeur de l'Hôtel. La politesse n'est pas une option, c'est l'essence même du luxe.

Checklist de la Politesse Hôtelière

- ☐ Ai-je **vouvoyé** tous les clients sans exception ?
- ☐ Ai-je banni les **mots familiers** ("OK", "Pas de problème") de mon vocabulaire ?
- ☐ Ai-je utilisé le **nom du client** dès que je l'ai connu ?
- ☐ Ai-je **salué mes collègues** et utilisé un ton respectueux sur la radio ?
- ☐ Ai-je formulé des **excuses inconditionnelles** en cas de mécontentement d'un client ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Excellence Verbale

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