



COORDINATION AVEC LA RÉCEPTION

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

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

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le binôme Réception-Bagagerie
MODULE 2	L'échange d'informations à la prise de poste (Briefing)
MODULE 3	Le protocole de communication radio et verbale
MODULE 4	La synchronisation lors des arrivées individuelles (Check-in)
MODULE 5	La gestion coordonnée des VIPs
MODULE 6	La gestion des groupes et Tour Series : Le défi logistique
MODULE 7	Les délogements (Room Moves) : Une manœuvre délicate
MODULE 8	Les départs (Check-out) et la vérification des clés
MODULE 9	La consigne bagages : Une responsabilité partagée
MODULE 10	La transmission des messages et colis (Deliveries)
MODULE 11	La gestion des conflits et plaintes : Front unifié
MODULE 12	L'entraide aux heures de pointe (Rush hours)
MODULE 13	La remontée d'anomalies (Housekeeping, Maintenance) via le Desk

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Checklist "Synergie Parfaite"

MODULE 1 : Introduction : Le binôme

Réception-Bagagerie

1.1. Deux services, une seule équipe

Au sein du "Front Office" d'un hôtel, la Réception et la Bagagerie (ou Conciergerie) représentent les deux faces d'une même médaille. La Réception est le cerveau administratif (facturation, attribution des chambres, encaissement), tandis que la Bagagerie est le bras opérationnel (accueil physique, logistique, accompagnement). L'un ne peut fonctionner de manière optimale sans l'autre.

1.2. L'illusion de la fluidité

Pour le client, l'expérience doit paraître magiquement fluide. Il donne son passeport au desk, et comme par enchantement, ses valises arrivent dans sa chambre au moment où il en franchit le seuil. Cette magie repose entièrement sur une coordination invisible et rigoureuse entre le réceptionniste et le bagagiste.

MODULE 2 : L'échange d'informations à la prise de poste (Briefing)

2.1. L'alignement stratégique

Un shift (quart de travail) réussi se prépare avant l'arrivée du premier client. Le bagagiste ne peut pas travailler à l'aveugle. Il doit savoir ce que la réception attend pour la journée.

2.2. Les éléments clés du Briefing

- **Le taux d'occupation** : Savoir si l'hôtel est complet (risque de chambres non prêtes et de forte sollicitation de la consigne) ou calme.
- **La liste des arrivées et départs (Arrivals/Departures List)** : Identifier les heures de pic (Rush).
- **Les VIPs du jour** : Connaître les noms, visages (si possible) et heures d'arrivée prévues des personnalités ou clients très fidèles.
- **Les Groupes** : Horaires d'arrivée des bus, nombre de bagages estimés et chambres allouées (Rooming List).

MODULE 3 : Le protocole de communication radio et verbale

3.1. Discrétion et efficacité

Le hall d'un hôtel de luxe (Lobby) exige une atmosphère sereine. Les employés ne doivent jamais s'interpeller à haute voix. La communication passe par le regard, des gestes discrets, et l'usage professionnel de la radio.

3.2. Les règles de la communication radio (Talkie-Walkie)

1. **Clarté et concision** : Appliquez la règle de l'appelant/appelé.
"Réception pour Bagagerie." - "Bagagerie, j'écoute."
2. **Confidentialité** : Ne prononcez **jamais** un nom de client associé à son numéro de chambre sur les ondes. Utilisez l'un ou l'autre, ou des initiales.
3. **Le code de conduite** : Confirmez toujours la réception d'une instruction (*"Bien reçu, j'interviens de suite"*). Le silence radio n'est pas une réponse acceptable.

MODULE 4 : La synchronisation lors des arrivées (Check-in)

4.1. Le relais de l'accueil

Le processus de Check-in est le moment où la coordination est la plus visible par le client.

4.2. Les trois phases de la synchronisation

- **1. Le Signal** : Le bagagiste accueille le client à la porte, prend les bagages, et le guide vers la réception. Un échange de regard valide la prise en charge par le réceptionniste.
- **2. Le Standby** : Pendant l'enregistrement, le bagagiste se tient à 2-3 mètres, en posture d'attente professionnelle, veillant sur le chariot. Il n'écoute pas les échanges confidentiels.
- **3. Le "Go" (Rooming)** : Le réceptionniste remet l'étui à clé au bagagiste (ou au client) avec un signe de tête. Le bagagiste lit discrètement le numéro de chambre et invite le client à l'escorte : *"Monsieur, si vous êtes prêt, je vous accompagne à votre chambre."*

MODULE 5 : La gestion coordonnée des VIPs

5.1. Le traitement d'exception

Un VIP (Very Important Person) ne subit pas le processus standard d'enregistrement. Il est souvent attendu et reconnu.

5.2. L'action conjointe

- **L'Alerte** : Dès que le bagagiste/voiturier reconnaît le véhicule ou le visage du VIP, il avertit instantanément la réception par oreillette : *"VIP en approche à la porte principale."*
- **L'Accueil** : Le Chef de Réception ou le Directeur sort de son bureau pour venir accueillir le VIP directement dans le lobby, contournant le comptoir classique.
- **Bagages prioritaires** : Les bagages du VIP reçoivent un tag prioritaire et sont montés en chambre instantanément, idéalement avant même que le VIP ne franchisse la porte de sa chambre.

MODULE 6 : La gestion des groupes :

Le défi logistique

6.1. Prévenir l'encombrement du Lobby

L'arrivée d'un bus de 50 touristes peut paralyser un hôtel si la Réception et la Bagagerie ne sont pas synchronisées.

6.2. Le mode opératoire "Tour Series"

- **Séparation des flux** : Le bagagiste isole immédiatement les valises du groupe dans une zone dédiée. Les clients du groupe se dirigent vers une zone de la réception réservée (parfois dans un salon privatif) pour ne pas gêner les clients individuels.
- **La Rooming List** : La réception remet au Chef Bagagiste une liste contenant les noms et les numéros de chambre du groupe, pré-attribués.
- **L'étiquetage de masse** : Les bagagistes inscrivent à la craie ou via des tags rapides les numéros de chambre sur chaque valise avant de lancer la livraison en chaîne via le monte-charge (Back of House).

MODULE 7 : Les délogements (Room Moves) : Une manœuvre délicate

7.1. Le relogement en cours de séjour

Si un client rencontre un problème technique grave (fuite, bruit) ou s'il demande un surclassement (Upgrade), la réception ordonne un changement de chambre (Room Move).

7.2. L'exécution fluide

Le client ne doit subir aucun stress lors de ce changement.

1. La réception crée les nouvelles clés et les remet au bagagiste avec le numéro de l'ancienne et de la nouvelle chambre.
2. Le bagagiste se rend dans l'ancienne chambre (avec ou sans le client selon l'accord), emballe soigneusement les effets personnels (si demandé), et les transfère sur des chariots.
3. Une fois les bagages installés dans la nouvelle chambre, le bagagiste informe la réception par radio : *"Room Move terminé de la 312 vers la 512. Anciennes clés récupérées."*

MODULE 8 : Les départs (Check-out) et la facturation des extras

8.1. Sécuriser le départ

Lorsqu'un client part, l'hôtel doit s'assurer que sa note est payée, que les clés sont rendues et que ses bagages sont chargés dans le bon véhicule.

8.2. Le processus de Check-out coordonné

- **La demande de bagages (Luggage Pull) :** La réception reçoit l'appel du client et transmet l'ordre au bagagiste : *"Merci de récupérer les bagages en 204."*
- **Vérification de la chambre :** Le bagagiste vérifie si le client a consommé le minibar juste avant de fermer la porte. Il transmet l'info discrètement à la réception par radio pour l'ajouter à la facture.
- **Attente au Desk :** Le bagagiste place les bagages près du comptoir ou à la conciergerie le temps que le client règle sa note, avant de charger la voiture.

MODULE 9 : La consigne bagages :

Responsabilité partagée

9.1. L'interaction quotidienne

La gestion de la consigne (Luggage Room) est la responsabilité de la bagagerie, mais la réception y fait appel en permanence (Early Check-in, Late Check-out).

9.2. Sécurité et traçabilité

- **L'étiquetage** : Lors de l'enregistrement à la consigne, le bagagiste remet le talon (Claim Check) au client. Souvent, la réception agrafe ce talon au dossier du client pour faciliter la remise des clés plus tard.
- **Le feu vert** : Quand la chambre d'un client arrivé tôt (Early Check-in) est prête, la réception prévient la bagagerie : *"La chambre 412 est inspectée, vous pouvez monter les bagages en consigne appartenant à M. Dubois."*

MODULE 10 : La transmission des messages et colis (Deliveries)

10.1. Le courrier de l'hôtel

Les clients reçoivent des colis Amazon, des lettres confidentielles ou des messages téléphoniques pris par la réception.

10.2. L'efficacité de la livraison

- **Réception du colis** : Le colis arrive à la réception. Le réceptionniste vérifie le nom et le numéro de chambre sur le PMS (Property Management System).
- **Ordre de mission** : La réception confie le colis au bagagiste (ou au groom) avec la mention "À livrer immédiatement" ou "À glisser sous la porte".
- **Validation** : Le bagagiste livre le colis et confirme l'action à la réception. Si un client requiert une signature, le bagagiste ramène le bordereau signé au desk.

MODULE 11 : La gestion des conflits et plaintes : Front unifié

11.1. Soutenir le collègue en difficulté

Face à un client très mécontent (colère, agressivité), l'équipe du Front Office doit montrer un front uni et solidaire.

11.2. Le rôle d'apaisement

- Si le réceptionniste fait face à un client irascible (surbooking, erreur de facture), le bagagiste présent dans le hall ne s'en va pas en courant. Il reste à proximité visuelle (sans s'immiscer).
- Le bagagiste peut proposer un verre d'eau au client, ou prendre en charge ses enfants/bagages avec douceur pour diminuer la pression environnementale et permettre au réceptionniste de résoudre le problème calmement.

MODULE 12 : L'entraide aux heures de pointe (Rush hours)

12.1. Gommer les frontières hiérarchiques

À 18h00 ou lors d'un grand événement, le lobby peut être saturé. Dans un grand hôtel, la description de poste stricte s'efface au profit du service client.

12.2. L'élasticité des rôles

- **Pour le Bagagiste** : S'il y a une file d'attente à la réception, le bagagiste agit comme "Lobby Ambassador". Il va au-devant des clients, répond aux questions simples, offre des rafraîchissements, et prépare psychologiquement les clients à patienter.
- **Pour le Réceptionniste** : Si tous les bagagistes sont occupés dans les étages, le réceptionniste peut s'avancer, prendre une petite valise à roulettes pour dépanner et guider un client facile vers les ascenseurs. L'ego n'a pas sa place face au client.

MODULE 13 : La remontée d'anomalies (Housekeeping, Maintenance)

13.1. Les yeux de l'hôtel

Le bagagiste navigue partout (étages, ascenseurs, couloirs de service). Il voit des choses que le réceptionniste derrière son comptoir ne voit pas.

13.2. Le reporting continu

S'il remarque :

- Un plateau de Room Service qui traîne dans le couloir depuis 2 heures.
- Une ampoule clignotante dans le hall.
- Une porte de chambre qui ferme mal.

Il en informe immédiatement la réception (qui centralise souvent les appels vers la maintenance via un logiciel type HotSOS) afin qu'un ticket d'intervention soit créé.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La chambre n'est pas inspectée

Contexte (Hôtel FAHO) : Le bagagiste reçoit la clé du réceptionniste pour monter un couple en chambre 412. En ouvrant la porte, il s'aperçoit que la femme de chambre est encore en train de faire le lit.

Traitement Coordonné :

1. Le bagagiste ne laisse pas les clients entrer. Il referme la porte avec le sourire : *"Je vous présente nos plus plates excuses, notre gouvernante fait l'inspection finale de votre chambre."*
2. Il appelle **immédiatement** la réception par radio pour signaler la faille de communication logicielle (Chambre notée "Clean" par erreur).
3. Le réceptionniste, informé, envoie immédiatement un serveur offrir un verre au bar de l'hôtel aux clients, tandis que le bagagiste stocke les bagages en sécurité.

Cas N°2 : Le départ précipité

Contexte : Un client VIP appelle la bagagerie : *"J'ai un vol dans 1h, descendez mes bagages tout de suite, je pars."*

Traitement Coordonné :

Pendant que le bagagiste court prendre l'ascenseur, il informe la réception par radio : *"Urgence, la 501 fait son check-out maintenant, préparez la facture."* Il

informe également le voiturier : *"Préparez la voiture du client 501 devant la porte immédiatement."* En 5 minutes, l'action conjointe de 3 départements permet un départ sans heurt.

MODULE 15 : Conclusion et Checklist

"Synergie Parfaite"

15.1. L'illusion de l'effortless

Une coordination parfaite entre la Réception et la Bagagerie crée l'illusion du "sans effort" pour le client. Cette synergie demande de l'empathie, un respect mutuel du travail de l'autre, et une communication rigoureuse.

15.2. Checklist "Tandem d'Excellence"

- [] Ai-je pris connaissance des **arrivées VIP et Groupes** lors du briefing avec la réception ?
- [] Ma communication **radio** est-elle professionnelle, concise et discrète ?
- [] Ai-je établi le **contact visuel de transfert** avec le réceptionniste lors de l'arrivée d'un client ?
- [] Ai-je **soutenu la réception** en offrant mon aide aux clients dans le hall pendant les heures de pointe ?
- [] Ai-je **remonté toutes les anomalies** techniques ou plaintes clients à la réception pour suivi ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Synergie Front Office

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