



ATTITUDE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le Savoir-Être avant le Savoir-Faire
MODULE 2	Les fondements de l'étiquette hôtelière (Courtoisie et Respect)
MODULE 3	La posture professionnelle : Le reflet de l'hôtel
MODULE 4	La maîtrise de soi et la gestion des émotions
MODULE 5	L'empathie : Se mettre à la place du client
MODULE 6	Discrétion et confidentialité absolue
MODULE 7	L'honnêteté et la probité (Objets trouvés, pourboires)
MODULE 8	L'esprit de service : Le "Go the extra mile"
MODULE 9	La gestion de la critique : Une attitude non-défensive
MODULE 10	L'attitude en équipe : Respect des collègues et de la hiérarchie
MODULE 11	L'adaptabilité face à la diversité culturelle
MODULE 12	La ponctualité et le respect des engagements
MODULE 13	Le comportement face aux VIPs et célébrités

MODULE 14 Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO

MODULE 15 Conclusion et Charte de l'Excellence Comportementale

MODULE 1 : Introduction : Le Savoir-Être avant le Savoir-Faire

1.1. L'attitude, compétence suprême

Porter une valise s'apprend en quelques heures. Utiliser un logiciel hôtelier s'apprend en quelques jours. Mais posséder l'attitude juste, le "Savoir-Être" propre à l'hôtellerie de luxe, est un art qui demande une implication personnelle totale. Dans l'hôtellerie de prestige, on recrute d'abord pour l'attitude, on forme ensuite pour la compétence.

1.2. La définition du professionnalisme

Le comportement professionnel du bagagiste ne se résume pas à l'absence de fautes. C'est la présence constante de qualités proactives : la bienveillance, la courtoisie, l'élégance morale et le dévouement. C'est l'art d'effacer ses propres soucis pour se rendre entièrement disponible pour le bien-être d'autrui.

MODULE 2 : Les fondements de l'étiquette hôtelière

2.1. Les codes de la grande hôtellerie

L'étiquette est l'ensemble des règles de politesse et de bienséance qui régissent les interactions au sein de l'établissement. Elle crée un environnement sécurisant, prévisible et hautement respectueux pour le client.

2.2. L'application de la courtoisie

- **Le salut** : Toujours saluer le premier. Le bagagiste ne doit jamais attendre que le client vienne à lui pour dire bonjour.
- **L'usage des titres** : L'utilisation du "Monsieur" ou "Madame" est obligatoire. Si le nom du client est connu, il doit être utilisé ("*Bonjour Monsieur Dubois*"), mais sans excès.
- **Le passage** : Accorder systématiquement la priorité de passage au client (dans les couloirs, aux portes), sauf lorsqu'il s'agit de guider (l'escorte) ou de bloquer un ascenseur.

MODULE 3 : La posture

professionnelle : Le reflet de l'hôtel

3.1. Le corps comme premier message

L'attitude se voit avant de s'entendre. Un bagagiste avachi ou nonchalant transmet un message de désintérêt qui contredit le luxe de son environnement.

3.2. Les standards de maintien

1. **La droiture** : Se tenir droit, les épaules dégagées, le port de tête altier. Cela inspire la confiance et le respect.
2. **L'interdiction de l'appui** : Un professionnel en service ne s'adosse **jamais** contre un mur, un comptoir, un chariot ou un véhicule.
3. **Le contrôle de la gestuelle** : Éviter les gestes brusques, nerveux ou familiers (se gratter la tête, pointer du doigt, bailler sans discrétion absolue). Les gestes doivent être fluides et ouverts.

MODULE 4 : La maîtrise de soi et la gestion des émotions

4.1. L'intelligence sous pression

Le rythme en hôtellerie peut être intense (rush des arrivées, clients exigeants, problèmes techniques). L'attitude professionnelle exige de ne jamais laisser transparaître son stress ou son agacement au client.

4.2. Les piliers du contrôle émotionnel

- **La règle du "Visage de Canard" (Duck Face)** : Calme et serein en surface, même si l'on pédale frénétiquement sous l'eau. Le client ne doit voir que de l'assurance.
- **Séparation pro/perso** : Les problèmes personnels doivent rester aux vestiaires. Le lobby de l'hôtel est une scène de théâtre où seul le personnage de l'hôte compte.
- **Ne jamais s'énerver** : Face à un collègue ou un client impoli, la réponse du bagagiste doit rester d'une courtoisie de marbre. C'est la plus grande preuve de professionnalisme.

MODULE 5 : L'empathie : Se mettre à la place du client

5.1. La clé de la satisfaction

L'empathie est la capacité à ressentir ce que l'autre ressent. Un bagagiste empathique ne voit pas "un client avec trois valises", il voit "une personne épuisée par 12 heures de vol qui a besoin de réconfort".

5.2. Manifester son empathie

- **L'observation active** : Noter les détails silencieux (un client qui boite légèrement, une mère qui peine avec une poussette) et adapter son aide instantanément sans qu'on la demande.
- **La validation des sentiments** : Si un client se plaint de la chaleur ou du trafic, ne pas minimiser. *"Vous avez tout à fait raison Monsieur, la chaleur est accablante aujourd'hui, laissez-moi vous offrir une bouteille d'eau fraîche immédiatement."*

MODULE 6 : Discrétion et confidentialité absolue

6.1. Le gardien des secrets

L'hôtellerie de luxe est un lieu de pouvoir, de négociations, d'alliances et parfois de secrets. Le bagagiste voit qui entre, qui sort, et qui accompagne qui. L'attitude professionnelle exige un mutisme absolu.

6.2. Le pacte de confidentialité

- **Dans l'hôtel** : Ne jamais prononcer un nom et un numéro de chambre à voix haute devant d'autres personnes.
- **À l'extérieur** : Ne jamais discuter de l'identité des clients présents dans l'hôtel avec sa famille, ses amis, ou sur les réseaux sociaux.
- **Face à la presse / Paparazzis** : La réponse standard face à un curieux est une ignorance polie : *"Je suis navré, je ne suis pas autorisé à communiquer d'informations sur notre clientèle."*

MODULE 7 : L'honnêteté et la probité

7.1. Le socle de la confiance

Le bagagiste a accès aux biens personnels des clients (bagages, voitures, intérieur des chambres). L'intégrité doit être totale, sans la moindre zone d'ombre.

7.2. Les règles d'intégrité

- **Les objets trouvés (Lost & Found)** : Tout objet trouvé (un téléphone dans un taxi, un billet tombé au lobby) doit être immédiatement remis à la sécurité ou à la réception. C'est l'honnêteté du personnel qui fait la réputation d'un grand hôtel.
- **L'attitude face aux pourboires (Tips)** : Le pourboire ne se réclame jamais, ni par un mot, ni par une attente insistante dans la chambre (le "lingering"). Il s'accepte toujours avec un remerciement discret et sincère, quel que soit son montant.

MODULE 8 : L'esprit de service : Le "Go the extra mile"

8.1. Au-delà du cahier des charges

Le service normal répond aux attentes. Le service exceptionnel ("aller le kilomètre supplémentaire") dépasse les attentes et crée l'effet "Waouh".

8.2. Adopter l'attitude proactive

L'esprit de service se manifeste dans les petits détails :

1. Ouvrir son parapluie et escorter un client jusqu'à sa voiture même si ce n'est pas le taxi de l'hôtel.
2. Courir nettoyer rapidement le pare-brise embué d'un client au moment de son départ.
3. Ne jamais dire "Je ne sais pas", mais toujours "Laissez-moi me renseigner immédiatement pour vous."

MODULE 9 : La gestion de la critique :

Une attitude non-défensive

9.1. L'humilité professionnelle

Il arrive que l'on commette une erreur, ou qu'un client frustré s'en prenne au bagagiste pour un problème qui ne le concerne pas (ex: retard d'un vol). L'attitude adoptée dans ces moments est cruciale.

9.2. Comment recevoir la critique

- **Ne jamais prendre les choses personnellement** : Le client s'adresse à l'uniforme de l'hôtel, pas à l'individu.
- **L'écoute silencieuse** : Laisser le client s'exprimer jusqu'au bout sans l'interrompre ni se justifier.
- **L'excuse institutionnelle** : S'excuser au nom de l'établissement ("*Je suis navré que vous ayez subi ce désagrément*") et chercher immédiatement une solution sans chercher de coupables.

MODULE 10 : L'attitude en équipe :

Respect des collègues et de la hiérarchie

10.1. Le respect à 360 degrés

Le comportement professionnel ne s'applique pas qu'aux clients. L'attitude envers les collègues (Front et Back of House) définit l'ambiance de l'hôtel, que le client ressent inévitablement.

10.2. L'esprit d'équipe

- **L'entraide** : Aider spontanément un collègue débordé (Réceptionniste, Gouvernante) sans dire "Ce n'est pas mon travail".
- **Le respect hiérarchique** : Exécuter les consignes du Chef Concierge ou du Bell Captain sans délai.
- **Le parler juste** : Ne jamais critiquer un collègue, un service de l'hôtel, ou la direction devant un client. L'équipe doit apparaître unie et infaillible.

MODULE 11 : L'adaptabilité face à la diversité culturelle

11.1. Le citoyen du monde

L'hôtellerie de luxe attire une clientèle internationale. Ce qui est un signe de respect dans une culture peut être offensant dans une autre. L'attitude professionnelle requiert flexibilité et curiosité.

11.2. L'intelligence culturelle

- **Comprendre l'espace** : Certaines cultures (Japon, Moyen-Orient) exigent une plus grande distance physique et une courtoisie plus formelle que les cultures occidentales.
- **Le rôle du bagagiste** : Jouer le "caméléon" bienveillant. Observer la manière dont le client interagit et calquer son niveau de formalité et de distance sur le sien.

MODULE 12 : La ponctualité et le respect des engagements

12.1. Le respect du temps de l'autre

En hôtellerie, le temps est une marchandise de luxe. Être en retard, c'est voler le temps du client ou de ses collègues.

12.2. L'attitude temporelle

- **Prise de poste** : Un professionnel arrive toujours 15 minutes avant son shift pour se changer, vérifier son Grooming et lire le Logbook.
- **Les engagements clients** : Si l'on dit à un client "Je vous monte vos bagages dans 5 minutes", ils doivent y être dans 4 minutes. Si un imprévu survient, le client doit être prévenu du retard **avant** l'échéance.

MODULE 13 : Le comportement face aux VIPs et célébrités

13.1. L'élégance de la normalité

Face à une personnalité publique (Chef d'État, Acteur, Sportif), le comportement du bagagiste ne doit être ni trop familier ni excessivement intimidé. Il doit incarner "l'élégance de la normalité".

13.2. Les règles d'or "VIP"

1. **Aucune réaction de "Fan"** : Interdiction stricte de demander un autographe, une photo, ou de montrer une quelconque surprise excessive.
2. **La protection** : Agir comme un bouclier courtois. Aider la célébrité à éviter les regards insistants des autres clients en accélérant le transfert vers l'ascenseur ou les salons privés.
3. **Traiter leur entourage avec respect** : Les assistants personnels, gardes du corps ou nounous des VIPs doivent être traités avec la même courtoisie absolue que le VIP lui-même.

MODULE 14 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La provocation du client

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client ivre ou de très mauvaise humeur arrive tard dans la nuit. Il se montre désagréable, vous tutoie et fait une remarque déplacée sur votre lenteur supposée.

L'Attitude du Bagagiste :

Le bagagiste ne répond pas à l'agression. Son visage reste neutre et professionnel. Il continue à vouvoyer le client, accélère la prise en charge sans montrer de panique, et limite le contact verbal au strict nécessaire (formules de politesse obligatoires). Une fois le client en chambre, il fait un rapport factuel au Duty Manager pour alerter sur le comportement du client. L'honneur du bagagiste réside dans son refus de s'abaisser au conflit.

Cas N°2 : Le billet oublié

Contexte : En rangeant les bagages d'un client qui vient de partir pour l'aéroport, vous trouvez un billet de 500 dirhams (ou 50 euros) tombé sur le sol de sa chambre. Le client a déjà laissé un bon pourboire au desk.

L'Attitude du Bagagiste :

Le bagagiste n'hésite pas une seconde. Il ne considère pas cela comme un "pourboire supplémentaire". Il se précipite dans le hall pour tenter de rattraper le client avant le départ du taxi. S'il est trop tard, il remet immédiatement

l'argent au service Sécurité ou à la Réception (Lost & Found). C'est la définition même de la probité (faire la bonne chose même quand personne ne regarde).

MODULE 15 : Conclusion et Charte de l'Excellence Comportementale

15.1. L'attitude comme style de vie

L'attitude et le comportement professionnel en hôtellerie ne sont pas un costume que l'on enfile le matin et que l'on retire le soir. C'est une façon d'être, fondée sur le respect de l'autre, la fierté du travail bien fait, et la recherche constante de l'excellence. Un grand bagagiste est d'abord un grand professionnel (un *gentleman* au service de *gentlemen*).

15.2. La Charte du Savoir-Être (Checklist)

- [] Ai-je laissé **mes soucis personnels** à la porte de l'hôtel aujourd'hui ?
- [] Ma **posture** reflète-t-elle l'énergie et la fierté de mon établissement ?
- [] Suis-je prêt à appliquer une **confidentialité absolue** sur tout ce que je verrai et entendrai ?
- [] Suis-je dans un état d'esprit **empathique et réactif** face aux besoins non-exprimés des clients ?
- [] Mon **vocabulaire et mon ton** sont-ils irréprochables, même sous la pression ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Savoir-Être & Étiquette

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