



L'ORIENTATION DES CLIENTS

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'orientation, clé du confort psychologique
MODULE 2	Connaissance absolue de la topographie de l'hôtel
MODULE 3	Repérer un client désorienté : L'observation active
MODULE 4	La gestuelle d'orientation : La technique de la main ouverte
MODULE 5	L'escorte active vs l'indication verbale (La Règle des 3 Mètres)
MODULE 6	L'art de l'indication verbale claire et séquentielle
MODULE 7	Orienter vers les pôles d'accueil (Réception, Conciergerie)
MODULE 8	Orienter vers les espaces F&B (Restaurants et Bars)
MODULE 9	Orienter vers les espaces Bien-être (Spa, Piscine, Fitness)
MODULE 10	Orienter vers les espaces Affaires et Événementiels
MODULE 11	Adapter l'orientation aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)
MODULE 12	Adapter l'orientation aux enfants et aux familles
MODULE 13	L'orientation à l'extérieur de l'hôtel (Proximité immédiate)
MODULE 14	Que faire lorsque l'on ne connaît pas le chemin exact ?
MODULE 15	L'orientation en situation d'urgence (Évacuation)
MODULE 16	Gérer les clients ayant des barrières linguistiques
MODULE 17	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
MODULE 18	Conclusion et Grille d'Évaluation "Guidage Parfait"

MODULE 1 : Introduction : L'orientation, clé du confort psychologique

1.1. L'angoisse de l'espace inconnu

Lorsqu'un client arrive dans un grand hôtel ou un resort, il pénètre dans un environnement dont il ignore les codes et la topographie. Chercher son chemin, tourner en rond ou ouvrir la mauvaise porte génère un stress immédiat et un sentiment d'inconfort.

1.2. Le Bagagiste, la boussole humaine

Le bagagiste n'est pas seulement là pour porter des objets. Par sa présence stratégique dans le hall et les couloirs, il est le point de repère visuel des clients. Orienter un client avec précision, élégance et chaleur, c'est lui offrir un sentiment de sécurité et de maîtrise de son environnement.

MODULE 2 : Connaissance absolue de la topographie de l'hôtel

2.1. Maîtriser son territoire

Pour pouvoir guider quelqu'un, il faut d'abord connaître parfaitement les lieux. Le bagagiste doit avoir une carte mentale 3D de l'établissement, incluant les raccourcis et les accès de service.

2.2. Les éléments de la cartographie interne

1. **Le plan par étage** : Connaître la logique de numérotation des chambres (ex: les numéros pairs ont vue sur la mer, les numéros impairs vue sur la cour).
2. **Les points de repère (Landmarks)** : Connaître les œuvres d'art, les grandes compositions florales ou les fenêtres spécifiques qui peuvent servir de points de repère visuels pour un client.
3. **Les zones Back of House** : Connaître les couloirs de service pour ne jamais orienter un client par erreur vers une porte réservée au personnel.

MODULE 3 : Repérer un client désorienté

: L'observation active

3.1. Ne pas attendre la question

Un service d'excellence est un service proactif. De nombreux clients n'osent pas demander leur chemin par fierté ou timidité. Le bagagiste doit devancer leur besoin.

3.2. Les signaux d'alerte corporels

- **L'arrêt soudain** : Un client qui s'arrête net au milieu du lobby et regarde autour de lui.
- **La lecture de la signalétique** : Un client qui lève les yeux vers les panneaux indicateurs en fronçant les sourcils.
- **L'effet girouette** : Un client qui fait quelques pas dans une direction, s'arrête, puis fait demi-tour.

L'approche du bagagiste : Approchez-vous avec le sourire et proposez :
"Bonjour Monsieur, puis-je vous aider à trouver votre chemin ?"

MODULE 4 : La gestuelle d'orientation :

La technique de la main ouverte

4.1. L'élégance du mouvement

La manière dont vous indiquez une direction compte autant que l'exactitude de l'information. Dans le luxe, l'index est une arme : on ne pointe jamais du doigt.

4.2. Le standard "Open Hand"

Geste interdit	Standard exigé (Main ouverte)
Pointer avec l'index.	Utiliser la main entière, doigts resserrés, paume tournée vers le haut à un angle de 45 degrés.
Faire un signe vague de la tête.	Accompagner le geste de la main d'un regard tourné vers la destination, puis revenir au regard du client.
Pointer avec un objet (stylo, clé).	Libérer sa main pour faire un geste net, élégant et accueillant.

MODULE 5 : L'escorte active vs l'indication verbale

5.1. La règle des "3 Mètres" (ou des "10 Pas")

Dans l'hôtellerie 5 étoiles, on n'indique pas un lieu qui est proche, on y accompagne le client physiquement.

5.2. Escorter avec professionnalisme

- **L'accompagnement visuel (Escorte)** : Si la destination est dans le champ de vision ou à proximité directe du hall, marchez devant ou à côté du client. Dites : *"Je vous en prie, suivez-moi, je vais vous y conduire."*
- **L'arrêt courtois** : Une fois arrivé, arrêtez-vous sur le côté, utilisez la main ouverte pour présenter l'entrée, et prenez congé : *"Voici l'entrée de notre restaurant, je vous souhaite un excellent repas."*

MODULE 6 : L'art de l'indication verbale claire et séquentielle

6.1. Quand l'escorte est impossible

Si la destination est éloignée (ex: à un autre étage) ou si le bagagiste ne peut pas quitter son poste, l'indication verbale doit être chirurgicale.

6.2. La méthode des "3 étapes"

1. **Étape 1 (Le point de départ)** : Donnez une direction claire immédiate. *"Prenez ce couloir principal sur votre droite..."*
2. **Étape 2 (Le point de repère)** : Intégrez un repère visuel incontournable. *"...jusqu'aux grands vases en cristal..."*
3. **Étape 3 (L'arrivée)** : Décrivez la finalité. *"...tournez à gauche et les ascenseurs seront immédiatement face à vous."*

Astuce : Ne donnez jamais plus de 3 directives consécutives. Au-delà, la mémoire à court terme du client sature.

MODULE 7 : Orienter vers les pôles d'accueil (Réception, Conciergerie)

7.1. Gérer les flux à l'arrivée

Dès l'entrée du client, le bagagiste doit identifier son besoin immédiat pour le diriger vers le bon interlocuteur.

7.2. Les aiguillages clés

- **Pour un Check-in / Facturation** : Escorte physique vers la Réception (Front Desk).
- **Pour une réservation / Conseil local** : Orientation vers le bureau du Concierge. Dire : *"Notre Chef Concierge se trouve à ce bureau, il sera le mieux placé pour vous réserver cette visite."*
- **Pour un invité extérieur** : Si une personne cherche un résident de l'hôtel, l'orienter vers les salons d'attente du Lobby et informer la réception pour qu'elle contacte la chambre.

MODULE 8 : Orienter vers les espaces F&B (Restaurants et Bars)

8.1. Appétit et détente

Orienter vers un espace de restauration demande non seulement de donner le chemin, mais aussi de confirmer subtilement les horaires ou le code vestimentaire.

8.2. Orienter avec valeur ajoutée

- **Client cherchant le petit-déjeuner** : *"Le buffet du petit-déjeuner est servi au restaurant La Brasserie. Prenez l'escalier monumental juste derrière vous, c'est au premier étage."*
- **Client cherchant le Bar** : *"Notre Lounge Bar se trouve au bout de ce couloir à gauche. La musique live vient tout juste de commencer."*
- **Rappel bienveillant** : S'il y a un code vestimentaire (ex: pas de short au restaurant gastronomique), le Concierge ou le Bagagiste peut l'indiquer subtilement avec le sourire.

MODULE 9 : Orienter vers les espaces Bien-être (Spa, Piscine, Fitness)

9.1. Le parcours détente

Les clients cherchant ces espaces sont souvent déjà en tenue de sport ou en peignoir. L'orientation doit minimiser leur passage dans les zones très publiques.

9.2. Les itinéraires discrets

- **Le Spa** : Indiquer l'ascenseur le plus direct qui évite de traverser le hall principal en peignoir (si l'architecture le prévoit).
- **La Piscine** : Préciser si l'accès se fait par un niveau inférieur (souvent le niveau Jardin ou Sous-sol). *"Pour accéder à la piscine extérieure, veuillez prendre cet ascenseur jusqu'au niveau -1."*
- **Le Fitness** : Rappeler que l'accès se fait généralement avec la carte magnétique de la chambre.

MODULE 10 : Orienter vers les espaces Affaires et Événementiels

10.1. Gérer les clients "Corporate" et les invités

Ces clients ne dorment souvent pas à l'hôtel. Ils sont pressés, stressés par l'horaire de leur réunion, et ne connaissent pas les lieux.

10.2. L'aiguillage événementiel

1. **Questionner** : Demander le nom de l'entreprise ou de l'événement (*"Participez-vous au séminaire de la banque X ?"*).
2. **Vérifier** : Consulter le panneau d'affichage numérique des événements du jour (Event Board) dans le hall.
3. **Guider** : Orienter vers le centre de conférence, souvent situé dans une aile séparée ou un étage dédié. *"Le salon Fès se trouve au Centre d'Affaires, au 2ème étage, ascenseurs sur votre droite."*

MODULE 11 : Adapter l'orientation aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

11.1. L'accessibilité sans faille

Pour un client en fauteuil roulant, avec des béquilles, ou simplement très âgé, le chemin le plus court n'est pas toujours le chemin possible.

11.2. Le cheminement PMR

- **Connaître les rampes** : Ne jamais orienter vers un chemin comportant des marches sans proposer d'alternative.
- **Les ascenseurs adaptés** : Indiquer les ascenseurs les plus larges. S'ils sont éloignés, le bagagiste escorte physiquement le client pour lui ouvrir les portes.
- **La discrétion** : Ne pas faire de l'aide un spectacle. Assister avec une normalité bienveillante.

MODULE 12 : Adapter l'orientation aux enfants et aux familles

12.1. La sécurité des plus petits

L'orientation des familles demande de prendre en compte les poussettes et la distraction naturelle des enfants.

12.2. L'approche familiale

- **Enfants perdus** : Un enfant seul est une urgence absolue. Le bagagiste s'agenouille à sa hauteur, se montre rassurant, et appelle immédiatement la sécurité et la réception par radio sans déplacer l'enfant de la zone sécurisée.
- **Orienter vers le Kids Club** : S'adresser directement à l'enfant avec le sourire ("*Tu vas voir, la salle de jeux est super, c'est juste en bas !*") tout en indiquant le chemin aux parents.

MODULE 13 : L'orientation à l'extérieur de l'hôtel (Proximité)

13.1. Le relais du quartier

Souvent posté près des portes de l'hôtel, le bagagiste ou le portier reçoit de nombreuses questions sur les environs immédiats de l'établissement.

13.2. La cartographie de quartier

Vous devez savoir pointer physiquement (main ouverte vers l'extérieur) la direction de :

- La pharmacie la plus proche (et celle de garde).
- Le distributeur de billets (DAB / ATM).
- La station de taxis (si les taxis ne sont pas devant l'hôtel).
- La plage, la promenade ou le parc voisin.

MODULE 14 : Que faire lorsque l'on ne connaît pas le chemin exact ?

14.1. L'humilité professionnelle

Malgré une excellente formation, une confusion est toujours possible, notamment pour une salle de réunion secondaire modifiée à la dernière minute.

14.2. L'interdiction d'inventer

1. **Ne jamais dire "Je ne sais pas"** : Et surtout, ne jamais indiquer une direction "au hasard" pour s'en débarrasser.
2. **La formule magique** : *"Monsieur, pour être parfaitement précis, permettez-moi de vérifier cette information pour vous."*
3. **L'action** : Utiliser sa radio pour demander à la réception, ou escorter le client jusqu'au tableau d'affichage le plus proche pour vérifier ensemble.

MODULE 15 : L'orientation en situation d'urgence (Évacuation)

15.1. Le calme dans la tempête

En cas d'alarme incendie ou d'évacuation, le bagagiste cesse d'être un guide d'agrément pour devenir un chef de file sécuritaire.

15.2. Les directives d'urgence

- **La voix et le geste** : Parler d'une voix forte mais calme. Utiliser des gestes amples des deux mains pour diriger le flux.
- **Les interdictions** : Bloquer physiquement l'accès aux ascenseurs et diriger fermement vers les escaliers de secours (Fire Exits).
- **Le point de rassemblement** : Orienter le flux continu vers l'extérieur jusqu'au "Assembly Point" désigné par l'hôtel.

MODULE 16 : Gérer les clients ayant des barrières linguistiques

16.1. La communication universelle

Guider un client qui ne parle ni votre langue ni l'anglais demande une grande maîtrise de la communication non verbale.

16.2. La méthode visuelle

- **L'escorte totale** : C'est la solution la plus fiable. Souriez, faites un geste d'invitation et marchez avec le client jusqu'à sa destination.
- **Les supports visuels** : Utiliser le plan de l'hôtel de poche (pocket map), entourer la destination au stylo, et tracer le chemin depuis le point "Vous êtes ici". Le remettre au client.

MODULE 17 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : Le client égaré dans les étages

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous livrez des bagages au 4ème étage. Vous croisez un client qui sort de l'ascenseur, regarde sa clé et semble totalement perdu dans le long couloir.

L'Action du Bagagiste :

Vous garez votre chariot sur le côté pour ne pas gêner. Vous souriez : *"Bonjour Madame, puis-je vous aider à trouver votre chambre ?"* Elle cherche la 412. Vous faites un geste de la main ouverte : *"Bien sûr, c'est dans cette direction. Suivez-moi, je vais vous y conduire."* Vous marchez avec elle jusqu'à la porte 412.

Cas N°2 : La direction complexe

Contexte : Un client dans le hall vous demande comment rejoindre le Spa, qui nécessite de prendre l'ascenseur jusqu'au 1er étage, puis de traverser une galerie, puis de reprendre un autre ascenseur privé.

L'Action du Bagagiste :

L'indication verbale est trop complexe (règle des 3 étapes dépassée). Le bagagiste décide de l'escorter physiquement au moins jusqu'au premier ascenseur : *"Le chemin est un peu particulier Monsieur, permettez-moi de vous accompagner jusqu'à la galerie principale, ce sera plus simple."*

MODULE 18 : Conclusion et Grille d'Évaluation "Guidage Parfait"

18.1. L'empreinte de la bienveillance

Orienter un client ne se limite pas à la topographie, c'est un acte de bienveillance. La fluidité avec laquelle un client évolue dans un hôtel dépend entièrement de l'attention que lui porte le personnel, et particulièrement les bagagistes, véritables sentinelles des espaces publics.

18.2. Checklist de l'Orientation

- [] Ai-je été **proactif** en allant vers un client qui semblait chercher son chemin ?
- [] Ai-je utilisé la **main ouverte** (et jamais l'index) pour indiquer une direction ?
- [] Ai-je appliqué la **règle des 3 Mètres** en escortant physiquement le client lorsque la distance était courte ?
- [] Ai-je donné mes indications verbales en **3 étapes claires** avec des repères visuels ?
- [] Ai-je veillé à **adapter le chemin** s'il s'agissait d'une personne à mobilité réduite ou avec une poussette ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Guidage & Assistance

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