



RÉACTION FACE AUX IMPRÉVUS

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	La nature de l'imprévu en hôtellerie de luxe
MODULE 2	La posture psychologique : Calme, ancrage et contrôle
MODULE 3	La règle d'or : Ne jamais dire "Ce n'est pas prévu"
MODULE 4	L'imprévu météorologique : Réorganiser l'accueil à la volée
MODULE 5	Vols retardés et arrivées tardives massives
MODULE 6	L'ascenseur en panne lors du Rooming
MODULE 7	La chambre attribuée est déjà occupée (Le cauchemar)
MODULE 8	Le client refuse la chambre lors de l'escorte
MODULE 9	Bagage endommagé ou détruit pendant le vol
MODULE 10	Le client égare ses documents à l'arrivée
MODULE 11	L'urgence vestimentaire absolue (Tache, déchirure)
MODULE 12	Problème de transport : Le taxi commandé n'arrive pas
MODULE 13	L'enfant qui échappe à la vigilance de ses parents
MODULE 14	L'arrivée d'un animal de compagnie non déclaré
MODULE 15	Défaillance de l'équipement de travail (Chariot, Radio)
MODULE 16	La panne du système informatique (Mode Manuel)
MODULE 17	Cas Pratiques Opérationnels à l'Hôtel FAHO
CONCLUSION	Checklist "Gestion de l'Imprévu"

MODULE 1 : La nature de l'imprévu en hôtellerie

1.1. L'imprévu comme opportunité

Dans l'hôtellerie, l'imprévu n'est pas une anomalie, c'est une composante quotidienne du métier. Qu'il s'agisse d'un problème technique, d'un retard de transport ou d'un comportement inattendu du client, l'imprévu teste la résilience de l'établissement. Gérer l'attendu est la norme ; gérer l'imprévu avec brio est la marque de l'excellence.

1.2. Le rôle stabilisateur du Bagagiste

Posté aux points névralgiques (porte, lobby, ascenseurs), le bagagiste est très souvent le premier membre de l'équipe à être confronté à l'imprévu. Son rôle est d'agir comme un **stabilisateur** : il doit absorber le choc de la surprise, isoler le problème et enclencher la solution avant que le client ne ressente de l'anxiété.

MODULE 2 : La posture psychologique

2.1. Calme, ancrage et contrôle

Lorsqu'une situation inattendue se présente, la panique est contagieuse. Si le bagagiste montre des signes de stress (mouvements brusques, voix qui monte, regard fuyant), le client paniquera également.

2.2. La maîtrise de l'instant

- **Le silence radio initial** : Avant de parler, prenez une grande inspiration (2 secondes). Ce micro-délai permet à votre cerveau de passer du mode "réaction émotionnelle" au mode "résolution logique".
- **La posture de contrôle** : Tenez-vous droit. Regardez le client dans les yeux. Adoptez une expression faciale neutre mais concernée.
- **Le ton de la voix** : Plus la situation est chaotique, plus votre voix doit être lente, basse et rassurante. C'est la technique de "l'hypnose par le calme".

MODULE 3 : La règle d'or : Ne jamais dire "Ce n'est pas prévu"

3.1. Bannir le vocabulaire de l'impuissance

Le client ne veut pas savoir que la situation échappe aux procédures normales de l'hôtel. Il veut une solution. Le langage passif ou défensif détruit la confiance.

3.2. Le lexique de la résolution

Phrase interdite face à l'imprévu	Alternative professionnelle
"Je ne sais pas quoi faire."	"Laissez-moi examiner les options immédiates."
"Ce n'était pas prévu comme ça."	"Nous allons nous adapter tout de suite."
"Je dois demander à mon chef."	"Je me mets en lien avec la direction pour valider la meilleure solution pour vous."
"C'est la faute de..." (Rejet de la faute)	"Nous prenons la situation en charge." (Prise de responsabilité).

MODULE 4 : L'imprévu météorologique

4.1. Réorganiser l'accueil à la volée

Une tempête inattendue éclate. Les taxis s'accumulent, les clients arrivent trempés, et le lobby risque de devenir glissant et chaotique.

4.2. Le plan d'action météo (Rain/Storm Protocol)

1. **Déploiement parapluies** : Le bagagiste prend immédiatement les parapluies de courtoisie et se porte à la rencontre des véhicules.
2. **Protection des bagages** : Couvrir les chariots à bagages (Birdcages) avec les housses imperméables prévues à cet effet avant de les sortir.
3. **Gestion de l'espace** : Orienter les clients vers les tapis absorbants pour éviter les chutes (Slip & Fall). Alerter immédiatement le Housekeeping par radio : *"Besoin de renfort nettoyage d'urgence au lobby, sol mouillé."*

MODULE 5 : Vols retardés et arrivées massives

5.1. Le goulot d'étranglement de la nuit

En raison d'une grève ou d'un retard de vol, 30 clients attendus tout au long de la journée arrivent en même temps à 2h du matin, épuisés et irritables.

5.2. Gérer le flux massif non planifié

- **Le Triage (Triage)** : Isoler les bagages dans une zone sécurisée du lobby en les groupant par client, sans chercher à tout taguer immédiatement avec les détails si l'urgence est extrême. Donner les talons (Claim Checks) de suite.
- **L'animation (Lobby Ambassadorship)** : Pendant que les réceptionnistes de nuit sont débordés, le bagagiste circule parmi les clients, offre de l'eau, rassure sur le temps d'attente, et maintient le calme.
- **La livraison différée** : Expliquer aux clients : *"Allez vous reposer en chambre. Vos bagages suivront dans les 15 prochaines minutes, nous faisons au plus vite."*

MODULE 6 : L'ascenseur en panne lors du Rooming

6.1. Le blocage logistique

Vous escortez un client vers sa chambre au 5ème étage. Arrivé devant les ascenseurs, vous constatez qu'ils sont hors service.

6.2. Procédure de contournement

- **L'Information immédiate** : Appeler la Réception/Maintenance par radio pour signaler la panne.
- **L'Alternative client** : Si le client est en bonne forme physique, proposez poliment les escaliers : *"Monsieur, nous avons un souci technique momentané. Si vous le souhaitez, nous pouvons emprunter les escaliers."*
- **La gestion du bagage** : Le bagagiste laisse le chariot au rez-de-chaussée (sous la garde d'un collègue), escorte le client par l'escalier, puis utilise l'ascenseur de service (s'il fonctionne) pour monter les valises. Si tous les ascenseurs sont en panne, les valises sont portées à la main avec l'aide de collègues.

MODULE 7 : La chambre est déjà occupée

7.1. Le cauchemar du Rooming

Vous ouvrez la porte de la chambre attribuée au client, et vous découvrez qu'il y a déjà des bagages à l'intérieur, ou pire, qu'un client s'y trouve.

7.2. Le repli stratégique (Bail Out Protocol)

1. **Fermer la porte immédiatement** : Ne laissez pas le nouveau client entrer et voir l'erreur.
2. **L'excuse de couverture** : *"Je vous prie de m'excuser Monsieur, il y a une erreur d'attribution dans notre système informatique, cette chambre n'a pas encore été libérée."* (Ne blâmez pas le réceptionniste devant le client).
3. **Le maintien du confort** : Raccompagnez immédiatement le client vers le Lounge ou le bar le plus proche : *"Veuillez patienter ici, je vous offre ce rafraîchissement pendant que je règle la situation avec la direction."*
4. **Alerter le Duty Manager** : Une chambre déjà occupée est une faille de sécurité majeure qui nécessite l'intervention d'un manager.

MODULE 8 : Le client refuse la chambre

8.1. La déception à l'ouverture de la porte

Lors de l'escorte, le client entre, regarde la vue, l'agencement ou sent une odeur (tabac) et déclare : "Je ne veux pas de cette chambre, elle ne me plaît pas."

8.2. Résolution immédiate sans jugement

- **Valider le refus** : Ne jamais argumenter avec le client ou essayer de le convaincre (ex: "Pourtant c'est une belle vue"). Dites : *"Je comprends tout à fait, Monsieur. Votre confort est notre priorité."*
- **Ne pas déballer** : Remettez immédiatement les bagages sur le chariot. Ne défaites rien.
- **L'appel depuis la chambre** : Contactez la réception depuis le téléphone de la chambre (ou radio) : *"Réception, le client de la 412 souhaite une autre exposition. Pouvez-vous nous préparer une alternative ?"* Attendez l'instruction avant de redescendre.

MODULE 9 : Bagage endommagé pendant le vol

9.1. Le drame à l'ouverture du coffre

En prenant la valise du taxi, vous constatez qu'elle est éventrée, qu'une roue manque, ou que son contenu est exposé suite aux maltraitements de l'aéroport.

9.2. Constat et compassion

- **L'arrêt sur image** : Ne déplacez pas la valise. Appelez immédiatement le client pour qu'il constate les dégâts devant le chauffeur de taxi.
- **Dédouaner l'hôtel** : *"Madame, je tenais à vous montrer l'état de votre valise avant de la prendre en charge. Il semble qu'elle ait beaucoup souffert pendant le vol."*
- **L'assistance hôtelière** : Proposez de l'aide : *"Nous allons l'envelopper dans un film protecteur pour la monter en chambre. Si vous le souhaitez, notre Concierge peut vous assister dans vos démarches de réclamation auprès de la compagnie aérienne."*

MODULE 10 : Le client égare ses documents à l'arrivée

10.1. La panique du passeport

Le client arrive à la réception pour faire son Check-in, fouille ses poches, et réalise qu'il a oublié son passeport ou son portefeuille dans le taxi qui vient de partir.

10.2. L'interception d'urgence

1. **Alerter le voiturier** : S'il s'est écoulé moins de 2 minutes, le voiturier peut encore intercepter le taxi dans la rue ou le trafic.
2. **Identification du véhicule** : Utiliser le registre du portier (qui note toutes les plaques d'immatriculation des taxis entrants).
3. **Action Concierge** : Transmettre l'information à la Conciergerie qui contactera la compagnie de taxi centrale pour retrouver le chauffeur.
4. **Rassurer le client** : *"Asseyez-vous Monsieur, nous avons la plaque du taxi et nos équipes font le nécessaire pour le faire revenir."*

MODULE 11 : L'urgence vestimentaire absolue

11.1. L'accident avant l'événement

Le client glisse, se tache avec un café dans le lobby, ou déchire sa veste en descendant du véhicule. Il est attendu à un mariage ou une réunion importante dans l'heure.

11.2. Le mode "Sauvetage"

- **L'isolement** : Guider le client vers les toilettes du lobby ou vers sa chambre pour qu'il ne reste pas exposé.
- **Action Housekeeping/Laundry** : Appeler la gouvernante générale par radio en stipulant "Code Urgence Vestimentaire". Un valet de pressing se rend immédiatement auprès du client avec du matériel de détachage express ou de couture.
- **La solution de courtoisie** : Si la tache est irrattrapable dans le délai imparti, informer le Concierge qui peut (dans les grands hôtels) faire appel à une boutique partenaire pour faire livrer une chemise de rechange en 30 minutes.

MODULE 12 : Le taxi commandé n'arrive pas

12.1. Le stress du départ

Le client a commandé un transfert pour l'aéroport. À l'heure prévue, le véhicule n'est pas là. Le client risque de rater son vol.

12.2. L'alternative logistique

- **Ne pas laisser le client seul dans l'attente** : Informer régulièrement le client. *"La compagnie a 5 minutes de retard à cause du trafic, je suis en ligne avec eux."*
- **Plan B immédiat** : Si le retard dépasse le seuil critique (10 minutes), le bagagiste ou le voiturier arrête le premier taxi disponible dans la rue, ou utilise un véhicule de courtoisie de l'hôtel (House Car).
- **Compensation** : Si la faute incombe à l'hôtel (oubli de réservation), l'hôtel paie le transfert alternatif. Le Manager doit en être informé.

MODULE 13 : L'enfant échappe à la vigilance des parents

13.1. Le risque majeur d'accident

Dans un grand lobby, un enfant en bas âge peut échapper à l'attention de ses parents pendant le Check-in et se diriger vers les portes automatiques, les escalators ou la rue.

13.2. L'intervention protectrice

1. **Interception physique douce** : Le bagagiste doit se placer physiquement entre l'enfant et la source de danger (porte, route). Ne pas attraper l'enfant brusquement, mais s'agenouiller à sa hauteur pour bloquer son chemin.
2. **Alerter les parents** : Sourire et ramener doucement l'enfant vers la zone de la réception. *"Madame, ce petit explorateur voulait visiter la ville tout seul."*
3. **Si l'enfant est "perdu"** : Alerter la sécurité (Code Enfant Perdu), bloquer les sorties principales, et rester avec l'enfant en le rassurant jusqu'à ce que les parents soient localisés.

MODULE 14 : L'animal de compagnie non déclaré

14.1. La surprise dans la caisse de transport

Le client arrive à la portière et sort une cage contenant un chien ou un chat, alors que le système n'indique aucune mention "Pet Friendly" pour sa réservation, ou que l'hôtel interdit les animaux.

14.2. Diplomatie et politique interne

- **Ne pas confronter le client sur le trottoir** : Prendre en charge les bagages normaux. Ne faites aucune remarque agressive sur l'animal.
- **Alerter la réception** : Prévenir discrètement par radio que le client voyage avec un animal.
- **Le rôle de la direction** : C'est au Manager ou au réceptionniste d'expliquer au client la politique de l'hôtel concernant les animaux (frais supplémentaires de nettoyage, règles d'accès aux restaurants, ou refus si la politique est stricte). Le bagagiste reste en retrait.

MODULE 15 : Défaillance de l'équipement de travail

15.1. L'outil cassé en plein service

Vous transportez une tour de bagages et une roue de votre chariot (Birdcage) se bloque ou se casse au milieu du lobby. Ou votre radio tombe en panne.

15.2. Résolution technique

- **Sécuriser la charge** : Empêcher le chariot de basculer. S'excuser auprès du client si cela retarde le transport.
- **Appeler du renfort** : Utiliser le téléphone le plus proche ou demander à un collègue d'amener un nouveau chariot immédiatement. Effectuer le transfert des bagages rapidement sur le côté du hall.
- **Ne jamais s'énerver contre le matériel** : Ne donnez pas de coups de pied dans le chariot cassé. Gardez votre calme professionnel devant les clients.

MODULE 16 : La panne du système informatique (PMS)

16.1. Le retour à l'âge de pierre

Une panne réseau plonge l'hôtel dans le noir numérique. Plus d'accès aux numéros de chambre, plus de clés électroniques programmables.

16.2. Le mode "Manuel" (Downtime Protocol)

1. **L'attitude** : Les clients ne doivent pas voir que c'est la panique. Le bagagiste continue d'accueillir avec le même flegme.
2. **La consigne massive** : La réception ne pouvant plus attribuer de chambres rapidement, le bagagiste doit enregistrer les bagages en consigne avec un soin extrême (tagging papier ultra-précis) pour fluidifier le lobby.
3. **L'escorte manuelle** : Si les clés électroniques ne fonctionnent plus, le bagagiste accompagne le client avec la clé mécanique "Master" (Pass) pour ouvrir la porte physiquement.

MODULE 17 : Cas Pratiques

Opérationnels à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : L'arrivée simultanée imprévue

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous êtes seul au poste. Trois taxis arrivent en même temps sous une pluie battante. Tous les clients veulent être pris en charge.

L'Action du Bagagiste :

Vous ne paniquez pas. Vous appelez immédiatement la réception par radio : *"Besoin de renfort urgent aux portes"*. Vous sortez avec un parapluie. Vous saluez le Taxi 1 : *"Bienvenue, un instant s'il vous plaît."* Vous faites de même pour le Taxi 2 et 3. Vous regroupez tous les bagages sous le porche à l'abri, vous remettez les talons à la chaîne, et vous invitez tout le monde à entrer se réchauffer au lobby. Le triage administratif se fera plus tard.

Cas N°2 : La fuite d'eau en chambre

Contexte : En faisant le Rooming d'un client, vous découvrez une flaque d'eau au milieu de la chambre provenant du plafond.

L'Action du Bagagiste :

Vous bloquez l'accès au client d'un geste poli. *"Monsieur, je constate un problème technique indépendant de notre volonté. Pour votre confort, je vais demander à la direction de vous attribuer une autre chambre instantanément."* Vous refermez la porte, laissez le chariot, et accompagnez le client dans un espace agréable (bar) le temps que le changement soit fait.

CONCLUSION : Checklist "Gestion de l'Imprévu"

L'agilité comme seconde nature

L'imprévu est inévitable, mais le chaos est optionnel. Un bagagiste d'élite utilise les situations inattendues pour prouver sa valeur, sa rapidité d'esprit et son dévouement au confort du client. En respectant les protocoles de secours, vous transformez les "crises" en expériences mémorables de Service Recovery.

Checklist de Résolution

- [] Ai-je gardé une **posture sereine et une voix calme** face à la surprise ?
- [] Ai-je banni les phrases passives (ex: "Ce n'est pas normal") au profit d'un **vocabulaire d'action** ("Je m'en occupe") ?
- [] Ai-je **informé ma hiérarchie** (Duty Manager, Concierge) dès qu'une situation sortait du cadre standard ?
- [] Ai-je **isolé le problème** pour qu'il n'impacte pas l'expérience des autres clients du lobby ?
- [] Ai-je toujours cherché une **alternative ou un contournement** plutôt que de laisser le client dans une impasse ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Agilité & Résolution

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