



LA TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Manuel de Formation Opérationnelle - Service
Bagagerie

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'information comme nerf de la guerre
MODULE 2	La communication verbale : Clarté, ton et concision
MODULE 3	L'écoute active face au client et aux collègues
MODULE 4	La prise de notes : Ne jamais se fier à sa mémoire
MODULE 5	L'utilisation de la radio (Talkie-Walkie) : L'étiquette de l'onde
MODULE 6	La passation de consignes (Handover / Briefing)
MODULE 7	Les outils numériques : PMS, tablettes et applications
MODULE 8	Remonter une plainte client (Guest Complaint Relay)
MODULE 9	Transmettre les préférences clients (Guest History)
MODULE 10	Le relais des messages téléphoniques et écrits
MODULE 11	La communication inter-départements (Housekeeping, F&B)
MODULE 12	Gérer la confidentialité des informations transmises
MODULE 13	La transmission en situation d'urgence
MODULE 14	La barrière de la langue : Transmettre sans mots
MODULE 15	Le feedback ascendant : Remonter les idées à la direction
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le transfert d'une requête complexe
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le Handover de fin de shift
CONCLUSION	Grille d'évaluation "Communicateur Expert"

MODULE 1 : L'information comme nerf de la guerre

1.1. Le sang qui irrigue l'hôtel

Un hôtel est un organisme vivant où chaque département dépend des autres. L'information est le sang qui permet à cet organisme de fonctionner. Une information retenue, déformée ou perdue par un bagagiste peut entraîner une cascade de défaillances impactant la Réception, le Housekeeping et la Conciergerie.

1.2. L'exigence du Luxe

Dans l'hôtellerie 5 étoiles, le client ne veut jamais avoir à répéter sa demande. S'il dit au bagagiste qu'il souhaite un oreiller supplémentaire, il s'attend à ce que le Housekeeping le livre dans les 5 minutes. Le bagagiste est donc un **transmetteur critique** dont l'efficacité garantit la fluidité de l'expérience client.

MODULE 2 : La communication verbale

2.1. Clarté, ton et concision

Que ce soit face à un client ou à un collègue, la manière de parler compte autant que le message lui-même. Dans un environnement souvent bruyant (Lobby), la voix doit porter sans crier.

2.2. Les règles de la diction professionnelle

- **Le débit** : Parlez 10% plus lentement que dans votre vie privée. Cela donne de la gravité à vos propos et assure la compréhension.
- **La précision des termes** : Ne dites pas *"le monsieur avec la veste bleue a un problème avec son sac"*. Dites *"Monsieur Dubois, chambre 412, signale une roue cassée sur sa valise cabine."*
- **La reformulation** : Face à un client, répétez toujours la demande pour valider l'information : *"Si j'ai bien compris Monsieur, vous souhaitez que votre véhicule soit prêt à 14h30 exactes ?"*

MODULE 3 : L'écoute active

3.1. Écouter pour comprendre, non pour répondre

La majorité des erreurs de transmission vient d'une écoute partielle. Le bagagiste, souvent pressé, a tendance à anticiper la fin de la phrase du client et rate le détail le plus important.

3.2. Les piliers de l'écoute active

1. **Le contact visuel** : Ne regardez pas votre chariot ou votre radio quand on vous parle. Regardez votre interlocuteur dans les yeux.
2. **Les signaux d'attention** : Hochez la tête, utilisez de petits mots d'approbation ("*Tout à fait*", "*Je comprends*") pour montrer que vous enregistrez l'information.
3. **Ne jamais interrompre** : Laissez le client ou le collègue terminer sa phrase, même si vous pensez avoir compris. L'information clé est souvent à la fin.

MODULE 4 : La prise de notes

4.1. Ne jamais se fier à sa mémoire

Entre le moment où le client vous fait une demande au 5ème étage et votre arrivée au desk du Concierge, vous allez croiser trois autres clients, entendre la radio, et gérer un ascenseur. L'esprit oublie.

4.2. L'outil indispensable du Bagagiste

- **Le carnet de poche** : Chaque bagagiste doit avoir dans sa poche un carnet propre (souvent logoté au nom de l'hôtel) et un stylo de qualité.
- **La méthode de prise de note** : Notez toujours dans cet ordre :
 1. Le numéro de chambre.
 2. Le nom du client.
 3. L'heure de la demande.
 4. La nature exacte de la requête.
- **L'attitude** : Sortir un carnet devant le client prouve votre professionnalisme.
Dites : *"Permettez-moi de noter cela pour m'assurer que tout soit parfait."*

MODULE 5 : L'utilisation de la radio

(Talkie-Walkie)

5.1. L'étiquette de l'onde

La radio est l'outil de transmission en temps réel par excellence. Mais une mauvaise utilisation crée de la cacophonie et de l'irritation inter-départementale.

5.2. Protocole de transmission radio

À FAIRE	À NE PAS FAIRE
Identifier l'appelé puis soi-même : <i>"Réception pour Bagagerie."</i>	Parler avant d'avoir appuyé à fond sur le bouton (le premier mot est coupé).
Utiliser l'oreillette obligatoire.	Laisser le haut-parleur allumé dans le lobby.
Transmettre des codes pour la discrétion.	Donner les noms complets et numéros de chambre simultanément.
Être ultra-concis.	Raconter une histoire ou faire de l'humour.

MODULE 6 : La passation de consignes (Handover)

6.1. Le relais entre les "Shifts"

Lorsqu'un bagagiste termine son service, ses dossiers en cours doivent être transmis à la perfection à l'équipe montante.

6.2. Le rituel du Briefing

- **Le Logbook** : Le registre de la bagagerie (papier ou numérique) doit être lu ensemble. Le sortant explique chaque ligne non soldée.
- **Les points critiques à transmettre** :
 - Les bagages en consigne à charger dans un prochain taxi.
 - Les plaintes non résolues (ex: "Le 312 est fâché, il attend toujours son fer à repasser").
 - Les VIP arrivant dans la prochaine heure.
- **Validation** : Le bagagiste entrant doit reformuler pour prouver qu'il a compris : *"D'accord, je m'occupe de charger les clubs de golf du 501 à 15h."*

MODULE 7 : Les outils numériques

7.1. Le PMS, tablettes et applications

Aujourd'hui, l'information ne se transmet plus seulement par la voix. Le bagagiste utilise des tablettes connectées au Property Management System (PMS) de l'hôtel (ex: Opera, Fidelio, HotSOS).

7.2. Rigueur digitale

1. **La mise à jour en temps réel** : Lorsqu'une tâche est accomplie (ex: "Monter le lit bébé en 412"), elle doit être cochée "DONE" sur la tablette immédiatement. Ne pas le faire génère des appels inutiles de la réception.
2. **La précision des commentaires** : Si une tâche ne peut être faite, écrire un commentaire clair : *"Client DND (Do Not Disturb) à 14h00, livraison reportée."*
3. **La sécurité de l'outil** : Ne jamais laisser sa session ouverte sur un ordinateur ou une tablette accessible au public.

MODULE 8 : Remonter une plainte client

8.1. Le "Guest Complaint Relay"

Le bagagiste recueille souvent les plaintes ("Il fait trop froid", "Le lit est dur", "Le taxi était cher") parce qu'il accompagne le client. Ne pas transmettre cette plainte est une faute professionnelle.

8.2. Comment structurer la remontée

- **Le canal** : Une plainte ne se transmet pas par radio (pas de négativité sur les ondes). Elle se transmet en personne au Duty Manager ou au Chef de Réception.
- **L'objectivité** : Ne jugez pas la plainte. Rapportez les faits. *"Le client de la 201 s'est plaint de l'odeur du couloir, il était très irrité."*
- **Le suivi (Follow-up)** : Demandez toujours à la réception : *"Que voulez-vous que je dise au client si je le recroise ?"*

MODULE 9 : Transmettre les préférences clients

9.1. Nourrir le "Guest History"

Le luxe, c'est l'anticipation. Ce qui permet d'anticiper, c'est l'historique du client. Le bagagiste capte des détails intimes lors des trajets et des escortes.

9.2. Les pépites d'information

- **L'observation active** : Vous remarquez que le client ne boit que de l'eau gazeuse, ou qu'il demande toujours des journaux sportifs, ou qu'il voyage avec un oreiller ergonomique personnel.
- **L'action de transmission** : Dès votre retour au desk, informez le Guest Relation Manager ou le Chef Concierge.
- **Le résultat** : Ces informations sont entrées dans le profil du client (Guest Profile). Lors de son prochain séjour, tout sera prêt avant même qu'il ne le demande. Vous créez la magie de l'hôtel.

MODULE 10 : Le relais des messages téléphoniques et écrits

10.1. Le messenger de confiance

La Réception vous confie une enveloppe confidentielle ou un fax à remettre en urgence.

10.2. Le protocole de livraison

1. **Vérification de l'adresse** : Lisez attentivement l'enveloppe avant de quitter le desk.
2. **La frappe à la porte** : Frappez ou sonnez 3 fois, annoncez *"Bagagerie / Messages"*.
3. **La remise en main propre** : Remettez l'enveloppe à deux mains. *"Monsieur, un pli urgent pour vous de la part de la Réception."*
4. **En cas d'absence** : Glissez le pli sous la porte (si l'hôtel l'autorise) ou ramenez-le à la réception pour le remettre dans la boîte (Pigeon Hole) avec une note "Tentative de livraison à 15h".

MODULE 11 : La communication inter-départements

11.1. Abattre les silos

Le bagagiste n'interagit pas qu'avec la Réception. Il est en lien direct avec le Housekeeping (Gouvernantes), le F&B (Restauration) et la Maintenance.

11.2. Transmettre aux bonnes personnes

- **Au Housekeeping** : *"Gouvernante, le client de la 412 demande un lit supplémentaire (Rollaway bed)."*
- **À la Maintenance** : *"Service Technique, la climatisation de la 501 fait un bruit anormal signalé par le client à l'instant."*
- **Au Room Service** : *"Room Service, je viens de faire le rooming en 302, le client demande la carte des vins en urgence."*

Règle : Une transmission réussie se termine par la confirmation de celui qui reçoit l'information.

MODULE 12 : Gérer la confidentialité des informations

12.1. Le secret professionnel absolu

Toute information concernant un client appartient à l'hôtel. La transmettre à une personne non autorisée est une faute grave (Violation RGPD et secret hôtelier).

12.2. Ce qui ne se transmet JAMAIS

- **À l'extérieur** : Ne jamais dire à un chauffeur de taxi le nom ou la profession du client. Dire : *"Voici votre passager pour l'aéroport."*
- **Entre clients** : Ne jamais révéler le numéro de chambre d'un client à un autre visiteur dans le hall. L'orienter vers la réception.
- **Les VIP** : Ne pas crier le nom d'une célébrité à la radio. Utiliser les codes "Le client de la Suite Royale" ou "Monsieur X".

MODULE 13 : La transmission en situation d'urgence

13.1. Le canal d'urgence

En cas de feu, de malaise ou de menace de sécurité, l'information ne doit subir aucun délai ni aucune distorsion.

13.2. Le message "Flash"

- **Canal direct** : Dédié à la Sécurité ou au Duty Manager.
- **Le format C.Q.Q.C.O.Q** : (Combien, Qui, Quoi, Comment, Où, Quand).
"Sécurité, ici Bagagiste [Nom]. J'ai un client (Qui) inconscient (Quoi) au sol (Comment) devant l'ascenseur du 3ème (Où) à l'instant (Quand). J'ai besoin d'assistance immédiate."
- **Fermer la boucle** : Ne raccrochez pas avant que la sécurité n'ait répondu
"Bien reçu, en route."

MODULE 14 : La barrière de la langue

14.1. Transmettre sans les mots

Vous devez transmettre une information vitale (ex: horaires de navette) à un client qui ne parle ni votre langue ni l'anglais.

14.2. Les palliatifs de communication

1. **Les outils visuels** : Utilisez le plan de l'hôtel, entourez l'horaire imprimé, pointez du doigt l'heure sur votre montre de manière souriante et appuyée.
2. **L'application de traduction** : Sortez une tablette de l'hôtel (ou votre téléphone de service) et utilisez un traducteur vocal (Google Translate) : parlez et faites lire/écouter l'écran au client.
3. **Chercher la ressource interne** : Appelez la réception : *"Avez-vous quelqu'un qui parle Mandarin au desk ?"*

MODULE 15 : Le feedback ascendant

(Remonter les idées)

15.1. Transmettre pour améliorer

L'information ne va pas que du management vers les employés, ou du client vers l'hôtel. Elle doit aller de vous vers la Direction.

15.2. Participer à l'évolution de l'hôtel

- **L'observation systémique** : Vous remarquez que la porte du lobby grince depuis 3 jours, ou que les chariots manquent de maniabilité.
- **Le canal de remontée** : Utilisez la boîte à idées, les réunions mensuelles de département, ou parlez-en directement à votre Chef Bagagiste.
- **La valeur du terrain** : La Direction ne voit pas toujours ce qui se passe sur le trottoir. Vos informations de terrain sont précieuses pour investir dans le bon matériel et améliorer le service.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le transfert d'une requête complexe

Contexte (Hôtel FAHO) : Lors de l'escorte en chambre, le client vous dit : *"Ce soir, je veux surprendre ma femme. Je veux que le lit soit couvert de roses rouges à 20h, une bouteille de champagne précise, et un taxi pour le théâtre à 20h30."*

L'Action du Bagagiste Expert :

1. Il sort son carnet et note les 3 points avec précision.
2. Il reformule au client pour validation.
3. Redescendu au desk, il ne garde pas le papier. Il va voir le Chef Concierge (pour les roses et le taxi) et le Room Service (pour le champagne).
4. Il donne une copie écrite de ses notes au Concierge. L'information ne peut ainsi ni se perdre, ni se déformer. Le bagagiste a garanti le succès de la surprise.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le Handover de fin de shift incomplet

Contexte : Un bagagiste finit son service. Il est pressé. Il croise son remplaçant et lui dit rapidement : *"Salut, c'est calme. Y'a juste un sac pour le 302 à livrer plus tard. À demain !"* Le remplaçant ne livre pas le sac. Le client de la 302 s'énerve.

L'Analyse de l'Erreur :

La transmission a été défaillante.

1. Elle a été faite debout, dans la précipitation, sans regarder le Logbook.
 2. Elle manquait de précision : "Plus tard" n'est pas une heure. (Quand le client arrive-t-il ? A-t-il appelé ?).
 3. Le bagagiste entrant n'a pas reformulé ni posé de questions de clarification.
- L'erreur est partagée à cause d'une mauvaise communication interne.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"Communicateur Expert"

La justesse du mot et de l'écrit

Un bagagiste qui sait porter de lourdes charges mais qui ne sait pas transmettre correctement une information est un danger pour l'hôtellerie de luxe. Votre capacité à être les yeux de la réception et la mémoire de la conciergerie fait de vous le pilier de l'expérience client.

Checklist "Transmission Sans Faille"

- [] Ai-je pris le temps d'**écouter activement** (contact visuel, non-interruption) ?
- [] Ai-je systématiquement **noté sur mon carnet** les requêtes complexes en chambre ?
- [] Ai-je **reformulé** l'information auprès du client et de mon collègue pour la valider ?
- [] Ma communication à la **radio a-t-elle été claire, concise et professionnelle** ?
- [] Ai-je réalisé mon **briefing de passation (Handover)** devant le Logbook avec précision ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Communication & Relais

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