



RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU PORTIER

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'ambassadeur du premier regard
MODULE 2	La définition du poste et les missions clés
MODULE 3	L'uniforme et l'apparence : Le Grooming ultime
MODULE 4	La gestion de la porte : Chorégraphie de l'ouverture
MODULE 5	L'accueil des véhicules et le flux de circulation
MODULE 6	L'interaction avec les chauffeurs (Taxis, VTC, Privés)
MODULE 7	La prise en charge initiale des bagages et relais
MODULE 8	La gestion de la météo (Parapluies, auvents, tapis)
MODULE 9	La sécurité de l'entrée et le contrôle visuel
MODULE 10	La connaissance de l'hôtel et de ses services
MODULE 11	L'orientation et le renseignement de proximité
MODULE 12	Le départ du client : Le rituel de "L'Au Revoir"
MODULE 13	Gérer les personnalités (VIPs) à la portière
MODULE 14	L'entretien et la propreté de l'entrée (Lobby externe)
MODULE 15	La collaboration avec la Réception et la Conciergerie
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Gestion d'un afflux de véhicules
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Refus d'accès ou client indésirable
CONCLUSION	Grille d'évaluation "L'Accueil Parfait"

MODULE 1 : L'ambassadeur du premier regard

1.1. Le seuil de l'établissement

Le Portier est le tout premier visage que le client découvre en arrivant à l'hôtel, et le tout dernier lorsqu'il repart. Ce métier est bien plus qu'une simple fonction logistique : c'est un rôle de représentation majeur. Le portier incarne l'âme, le prestige et la sécurité de l'établissement. Il marque la frontière entre le chaos de la rue et la sérénité du palace.

1.2. L'impact de la première impression

Les études hôtelières montrent que la satisfaction globale d'un client est déterminée dans les 30 premières secondes de son arrivée. Avant même de voir sa chambre ou de goûter la cuisine, le client évalue le standing de l'hôtel à la posture, au sourire et à l'efficacité du portier. Un portier distrait ou absent détruit immédiatement cette magie.

MODULE 2 : La définition du poste et les missions clés

2.1. Distinction entre Portier et Bagagiste

Bien qu'ils fassent tous deux partie du service Accueil (ou Conciergerie), leurs rôles diffèrent. Le bagagiste (Bellboy) est mobile à l'intérieur de l'hôtel (chambres, consigne). Le Portier (Doorman), lui, est le gardien du seuil et de la chaussée. Son poste est fixe : il ne quitte jamais la porte principale.

2.2. Les missions fondamentales

- **L'Accueil Physique** : Ouvrir les portières des véhicules et les portes de l'établissement avec courtoisie.
- **La Gestion du Trafic (Driveway)** : Assurer la fluidité de la circulation devant l'hôtel, éviter les embouteillages de taxis.
- **La Logistique Initiale** : Extraire les bagages des coffres et les remettre au bagagiste (relais).
- **La Sûreté** : Agir comme filtre visuel de sécurité pour empêcher les personnes indésirables de pénétrer dans l'hôtel.

MODULE 3 : L'uniforme et l'apparence (Le Grooming)

3.1. L'uniforme le plus observé de l'hôtel

L'uniforme du portier est souvent le plus spectaculaire de l'hôtel (chapeau haut-de-forme, long manteau, gants blancs). Il attire le regard des passants et des clients. Son état doit être parfait.

3.2. Les standards d'impeccabilité

1. **L'Uniforme** : Aucun pli, aucune tache. Les boutons dorés doivent être polis. Si l'hôtel fournit des gants blancs, ils doivent être d'une propreté immaculée (prévoir plusieurs paires pour le shift).
2. **Le Chapeau** : S'il fait partie de l'uniforme, il doit être porté droit, légèrement incliné vers l'avant, et retiré par un geste fluide pour saluer les clients ou lorsqu'on s'adresse à eux sous l'auvent.
3. **La Posture** : Le portier se tient droit, les mains croisées dans le dos. Il est interdit de fumer, manger, boire ou téléphoner devant la porte.

MODULE 4 : La gestion de la porte

(L'ouverture)

4.1. Une véritable chorégraphie

Ouvrir une porte ne se fait pas au hasard. C'est un mouvement élégant qui doit paraître naturel tout en respectant des règles de sécurité et de politesse.

4.2. Le protocole d'ouverture

- **L'Anticipation** : Le portier ouvre la porte **avant** que le client n'ait à ralentir le pas ou à tendre la main vers la poignée.
- **L'Amplitude** : La porte doit être ouverte en grand. Le portier doit la tenir fermement et se placer de manière à ne pas gêner le passage.
- **Le Contact Visuel** : Le portier sourit, capte le regard du client et prononce sa formule d'accueil : *"Bonjour Madame, bienvenue."*
- **Protection** : Le portier place sa main libre au niveau de l'encadrement supérieur de la porte du véhicule ou de l'hôtel pour protéger la tête du client, en particulier des personnes de grande taille.

MODULE 5 : L'accueil des véhicules et le flux

5.1. Le maître du "Driveway"

L'espace devant l'hôtel (le dépose-minute ou Driveway) doit toujours être fluide. Un embouteillage donne une impression de chaos inacceptable.

5.2. Règles de gestion de la chaussée

- **Stationnement interdit** : Aucun véhicule ne doit stationner de façon prolongée devant l'entrée principale (sauf urgence). Les clients doivent être invités poliment à laisser leur véhicule au voiturier.
- **L'ouverture de portière** : Dès que le véhicule s'arrête, le portier ouvre la portière arrière droite (ou celle du passager), aide le client à sortir, et vérifie qu'aucun objet n'a été oublié sur la banquette.
- **Priorités** : Les véhicules d'urgence, puis les véhicules des clients qui arrivent (Check-in), puis ceux qui partent.

MODULE 6 : L'interaction avec les chauffeurs

6.1. Gérer les partenaires de mobilité

Le portier est en relation constante avec les chauffeurs de taxi, les chauffeurs VTC et les chauffeurs privés des clients VIP. Cette relation doit être ferme mais courtoise.

6.2. Le protocole avec les chauffeurs

1. **Appel de Taxis** : Le portier doit savoir où se trouve la station la plus proche et utiliser un sifflet (si autorisé) ou un signe de main clair pour appeler un taxi libre.
2. **Règles de l'hôtel** : Les chauffeurs ne doivent pas klaxonner, mettre de la musique forte ou fumer devant l'entrée. Le portier fait respecter ces règles avec diplomatie.
3. **Aide au déchargement** : Le portier coordonne l'ouverture du coffre et aide le chauffeur à en sortir les valises délicatement.

MODULE 7 : La prise en charge initiale des bagages

7.1. Le premier maillon logistique

Le portier ne monte pas les bagages en chambre, mais c'est lui qui les extrait du véhicule. La sécurité de cette première étape est vitale.

7.2. Le relais au Bagagiste

- **Extraction** : Prendre les bagages par la poignée, sans les faire glisser sur le pare-chocs de la voiture pour ne pas les rayer.
- **L'inspection du coffre** : Le portier doit toujours vérifier le coffre du taxi avec une lampe torche (la nuit) pour s'assurer qu'aucun sac n'a été oublié.
- **Le Transfert** : Les bagages sont posés sur le trottoir ou directement sur le chariot (Birdcage). Le portier signale au bagagiste (par un geste ou un code) qu'il peut prendre le relais pour le tagging et l'escorte.

MODULE 8 : La gestion de la météo

8.1. Le gardien du confort extérieur

Qu'il pleuve, vente ou qu'il y ait une canicule, le portier doit adapter l'entrée de l'hôtel pour que le client n'en subisse pas les conséquences.

8.2. Les protocoles intempéries

- **La Pluie** : Dès les premières gouttes, le portier déploie les parapluies de l'hôtel. Il va chercher le client à la voiture sous le parapluie et l'escorte jusqu'à l'auvent. Il aide à secouer les manteaux et met en place les tapis absorbants.
- **Le Froid** : S'assurer que les portes automatiques ou les tambours ne restent pas bloqués ouverts pour maintenir la chaleur dans le lobby.
- **Le Soleil extrême** : Proposer de l'eau fraîche (si le protocole l'exige) aux clients attendant un véhicule, et s'assurer qu'ils restent à l'ombre de l'auvent.

MODULE 9 : La sécurité de l'entrée (Le filtre visuel)

9.1. Le premier bouclier de l'hôtel

Le portier est un membre non officiel de l'équipe de sécurité. Sa présence dissuade, et son observation protège l'établissement.

9.2. Le contrôle de l'accès

1. **Observation** : Repérer les comportements erratiques, les personnes lourdement alcoolisées ou les individus cherchant à entrer discrètement (Tailgating).
2. **L'approche courtoise** : Si une personne semble ne pas être un client, le portier l'aborde poliment : *"Bonjour Monsieur, puis-je vous aider ou vous orienter ?"* Cela suffit souvent à repousser un intrus.
3. **Alerter** : Utiliser la radio avec le code d'urgence approprié pour prévenir la Sécurité interne en cas de doute persistant ou d'agressivité.

MODULE 10 : La connaissance de l'hôtel et de ses services

10.1. Renseigner depuis la porte

Même s'il est à l'extérieur, le portier reçoit énormément de questions sur ce qui se passe à l'intérieur de l'établissement.

10.2. Les savoirs indispensables

- **Heures d'ouverture** : Connaître parfaitement les horaires du restaurant, du bar et du spa.
- **L'événementiel** : Savoir quels sont les séminaires ou mariages du jour pour pouvoir orienter un visiteur qui arrive : *"Le mariage de la famille X se trouve dans notre grand salon, je vous invite à passer par cette entrée."*
- **Disponibilité** : Savoir si l'hôtel est complet pour pouvoir répondre aux passants cherchant une chambre (le "Walk-in").

MODULE 11 : L'orientation et le renseignement de proximité

11.1. L'expert du quartier

Les clients stationnant devant la porte pour attendre un ami ou fumer demandent souvent conseil au portier concernant les alentours immédiats.

11.2. La cartographie du Portier

- **Santé & Argent** : Savoir localiser et indiquer clairement (méthode de la main ouverte) la pharmacie de garde et le distributeur de billets (ATM) le plus proche.
- **Transports** : Connaître la station de métro, d'arrêt de bus ou la gare la plus proche et le temps de trajet à pied.
- **Sécurité** : Savoir déconseiller certaines zones ou ruelles la nuit de manière diplomate pour protéger les clients.

MODULE 12 : Le départ du client : Le rituel de "L'Au Revoir"

14.1. La dernière impression

Le portier est la dernière image que le client emporte de l'hôtel. Ce moment doit être chaleureux, professionnel et fluide.

14.2. La séquence de départ

1. **Chargement** : Le portier charge (ou aide à charger) les valises dans le coffre, en veillant à la sécurité des biens. Il vérifie que le compte est bon.
2. **Installation du client** : Il ouvre la portière, protège la tête du client, et referme la porte doucement, sans la claquer.
3. **Le message final** : À travers la vitre baissée, il sourit et dit : *"Au nom de toute l'équipe, je vous souhaite un excellent voyage Monsieur Dubois. Au plaisir de vous revoir."*

MODULE 13 : Gérer les personnalités (VIPs) à la portière

13.1. L'anonymat et la protection

L'arrivée d'une personnalité publique (politique, artiste) demande une discrétion absolue et une rapidité d'exécution sans faille.

13.2. Le protocole VIP

- **Le couloir sécurisé** : Le portier doit s'assurer que le passage entre la voiture et la porte de l'hôtel est totalement dégagé. Il repousse poliment les curieux.
- **Gestion des paparazzis** : Ne jamais faire de gestes violents, mais faire écran avec son corps de manière professionnelle et ferme pour protéger l'image du client.
- **Zéro familiarité** : Même si le VIP est très célèbre, le portier ne demande **jamais** de photo ou d'autographe. Il agit avec la plus grande normalité.

MODULE 14 : L'entretien et la propreté de l'entrée

14.1. Le miroir de l'hôtel

Une entrée sale (mégots, feuilles mortes, cuivres ternes) donne l'impression que l'hôtel est mal entretenu à l'intérieur.

14.2. Les responsabilités d'entretien du Portier

- **Nettoyage constant** : Balayer les feuilles mortes, ramasser les tickets de caisse ou mégots sur le parvis et le tapis rouge. Le trottoir est l'extension du lobby.
- **Les cuivres et vitres** : Polir régulièrement les poignées de porte en laiton, les chariots à bagages, et enlever les traces de doigts sur les vitres des portes principales.
- **Vider les cendriers** : Les cendriers extérieurs doivent être vidés et nettoyés avant qu'ils ne soient pleins.

MODULE 15 : La collaboration avec la Réception et la Conciergerie

15.1. Le travail en équipe

Le portier n'est pas isolé à l'extérieur. Il est connecté par radio à l'ensemble du Front Office.

15.2. Les communications clés

1. **L'alerte d'arrivée** : Dès qu'un client habitué ou un VIP descend de voiture, le portier l'annonce discrètement par radio : *"Réception, arrivée de M. Dubois."* La réception peut ainsi l'accueillir par son nom dès le franchissement de la porte.
2. **Les Taxis** : Le portier répond aux demandes de la Conciergerie (*"Portier, besoin d'un taxi pour la 402 dans 5 minutes"*) et confirme dès que le véhicule est prêt.
3. **Le Voiturier** : Coordination constante avec l'équipe voiturier (Valet) pour ramener les voitures des clients au moment exact de leur départ.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Gestion d'un afflux soudain de véhicules

Contexte (Hôtel FAHO) : Il pleut. Un bus de touristes, trois taxis et la voiture d'un client VIP arrivent en même temps sur le driveway. C'est l'engorgement.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier ne panique pas. Il siffle ou fait signe au bus d'avancer un peu plus loin pour dégager l'entrée principale.
2. Il prend un parapluie et accueille le VIP en premier (règle des priorités), l'escorte à l'intérieur.
3. Il revient immédiatement pour ouvrir les portières des taxis, tout en contactant la bagagerie par radio : *"J'ai besoin de deux bagagistes à la porte pour un déchargement massif."*
4. Il demande courtoisement aux taxis vides de quitter l'espace immédiatement pour maintenir la fluidité.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Refus d'accès ou client indésirable

Contexte : Une personne manifestement sous l'emprise de l'alcool et n'ayant pas l'allure d'un client tente de forcer le passage pour utiliser les toilettes de l'hôtel.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier se place au centre de la porte, bloquant le passage physiquement mais sans agressivité, les mains dans le dos ou croisées devant.
2. Il utilise un ton ferme et poli : *"Bonjour Monsieur. L'accès à nos installations est exclusivement réservé à notre clientèle. Je vous invite à utiliser les infrastructures publiques de la gare voisine."*
3. S'il insiste, le portier active discrètement sa radio : *"Sécurité demandée en porte principale."* Il ne lève jamais la voix et maintient le calme de la zone.

CONCLUSION : Grille d'évaluation

"L'Accueil Parfait"

Le gardien de l'image de marque

Le poste de portier est l'un des plus nobles et des plus exigeants de l'hôtellerie. Il demande une endurance physique, une courtoisie à toute épreuve face aux éléments, et une autorité naturelle. Un grand portier donne une âme à l'entrée de l'hôtel.

Checklist de l'Ambassadeur du Seuil

- [] Mon **uniforme et mon maintien** sont-ils irréprochables pour représenter l'hôtel ?
- [] Ai-je **anticipé l'ouverture de la porte** pour chaque client sans exception ?
- [] Le "**Driveway**" est-il resté fluide, sans véhicules stationnés de façon abusive ?
- [] Ai-je vérifié **l'intérieur de chaque coffre de taxi** pour éviter les oublis ?
- [] L'espace devant l'hôtel est-il parfaitement **propre** (mégots, cuivres nettoyés) ?

Logo Training Center In

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme L'Ambassadeur du Seuil

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