



L'ORGANISATION D'UN HÔTEL

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil
(Portier)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : L'hôtel, un écosystème complexe
MODULE 2	L'Organigramme général d'un hôtel de luxe
MODULE 3	La Direction de l'Hébergement (Rooms Division)
MODULE 4	Le Front Office : La Réception et la Caisse
MODULE 5	L'équipe d'Accueil : Portiers, Voituriers, Bagagistes
MODULE 6	Le Housekeeping : Les étages et lieux publics
MODULE 7	Le Département F&B (Restauration et Bars)
MODULE 8	Le Service Technique (Maintenance & Ingénierie)
MODULE 9	Le Département Sécurité : L'allié du Portier
MODULE 10	Le Service Commercial et Événementiel (Sales & MICE)
MODULE 11	Les Services Administratifs (RH, Achats, Finance)
MODULE 12	La circulation de l'information entre les services
MODULE 13	Le zonage : Front of House (FOH) vs Back of House (BOH)
MODULE 14	Les réunions inter-services et les briefings quotidiens
MODULE 15	L'impact des actions du Portier sur le reste de l'hôtel
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Gérer une arrivée de groupe VIP
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Relais d'une urgence inter-services
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Vision Globale"

MODULE 1 : L'hôtel, un écosystème complexe

1.1. Une ville qui ne dort jamais

Un hôtel de luxe fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il s'apparente à une petite ville autonome avec ses propres infrastructures : restaurants, blanchisserie, centre de sécurité, équipes techniques. Pour qu'un Portier soit efficace, il ne peut pas se contenter de connaître uniquement la porte d'entrée ; il doit comprendre comment bat le cœur de cet écosystème.

1.2. L'interdépendance des services

Dans un établissement de haut standing, chaque département est interconnecté. Si le Portier gère mal le flux des voitures, la Réception est engorgée. Si la Réception est engorgée, le client arrive irrité dans sa chambre. Si le client est irrité, il est plus exigeant avec le Room Service. Comprendre l'organisation de l'hôtel, c'est comprendre comment protéger le travail de tous ses collègues.

MODULE 2 : L'Organigramme général

2.1. La structure hiérarchique

L'hôtellerie est structurée de manière pyramidale pour assurer une transmission claire des directives et une gestion efficace des crises.

2.2. Les niveaux de décision

- **La Direction Générale (General Manager)** : Représente la marque, définit la stratégie globale et veille à la rentabilité et à l'excellence.
- **Le Comité de Direction (ComEx)** : Regroupe les directeurs de chaque grand département (Hébergement, F&B, RH, Finance, Commercial).
- **Les Chefs de Service (HOD - Head of Departments)** : Chefs de Réception, Chef Concierge, Gouvernante Générale, Chef Exécutif. Ce sont les relais opérationnels.
- **Le Personnel Opérationnel** : Portiers, bagagistes, réceptionnistes, femmes de chambre, serveurs. Les artisans quotidiens du luxe.

MODULE 3 : La Direction de l'Hébergement

3.1. Le "Rooms Division"

Le département Hébergement (Rooms Division) est le département le plus important d'un hôtel, car il génère la majorité du chiffre d'affaires et gère le produit principal : la chambre.

3.2. Les sous-départements

1. **Le Front Office (La Réception)** : Gère l'accueil administratif, la facturation et les clés.
2. **La Conciergerie & l'Accueil** : Regroupe les concierges, bagagistes, voituriers et **portiers**. Ce pôle gère l'expérience, le conseil et la logistique physique.
3. **Le Housekeeping (Gouvernance)** : Responsable de la propreté, de l'hygiène et de l'aménagement des chambres et des espaces publics (Lobby, couloirs).
4. **Les Réservations** : L'équipe en back-office qui gère les appels, les emails et l'optimisation du taux d'occupation.

MODULE 4 : Le Front Office (Réception)

4.1. Le centre de commandement

Le Front Desk est le point névralgique de l'hôtel. C'est ici que toutes les informations convergent et que les séjours sont administrés dans le logiciel PMS (Property Management System).

4.2. Les métiers du Front Office

Poste	Rôle principal	Interaction avec le Portier
Chef de Réception	Supervise l'attribution des chambres et gère les litiges majeurs.	Donne les consignes sur les VIPs attendus à la porte.
Réceptionniste	Check-in, Check-out, facturation, création des clés magnétiques.	Signale au portier qu'un client a réglé sa note et peut partir.
Guest Relations	Accueil ultra-personnalisé, gestion des VIPs, plaintes complexes.	Accueille les VIPs à la porte aux côtés du portier.

MODULE 5 : L'équipe d'Accueil (Loge)

5.1. Votre famille professionnelle

Le Portier appartient au service Accueil (parfois rattaché au Front Office, parfois autonome sous la coupe du Chef Concierge). C'est l'équipe du mouvement et de la première impression.

5.2. Les postes complémentaires

- **Le Chef Concierge (Clés d'Or)** : C'est souvent le supérieur direct de la loge. Il gère l'impossible : billets de théâtre, jets privés, tables étoilées.
- **Le Bagagiste (Bellboy)** : Il prend le relais du portier. Le portier sort la valise du coffre, le bagagiste l'emmène en chambre. La fluidité entre les deux doit être aveugle.
- **Le Voiturier (Valet)** : Il prend la clé des mains du client (après l'ouverture de la porte par le portier) et gare le véhicule en toute sécurité.
- **Le Chasseur (Page boy)** : Fait les courses externes pour les clients (pharmacie, achats spécifiques).

MODULE 6 : Le Housekeeping

(Gouvernance)

6.1. Les gardiens de la perfection visuelle

La Gouvernante Générale (Executive Housekeeper) dirige la plus grande équipe de l'hôtel. Sans la propreté, il n'y a pas d'hôtellerie de luxe.

6.2. La synergie Portier / Housekeeping

1. **Les Lieux Publics (Public Areas - PA)** : Les équipiers nettoient le lobby. Le Portier doit signaler immédiatement à la gouvernance tout incident (traces de pas boueuses à l'entrée, vitres des portes d'entrée tachées par la pluie).
2. **La météo** : Si le Portier constate qu'il se met à pleuvoir, il demande par radio au Housekeeping d'amener les tapis absorbants supplémentaires pour sécuriser l'entrée.
3. **Le rythme des départs** : Si le Portier gère le départ d'un groupe, il informe le Housekeeping que les chambres du 3ème étage sont désormais libres pour être nettoyées en priorité.

MODULE 7 : Le Département F&B

(Restauration)

7.1. Le "Food & Beverage"

Ce département regroupe tout ce qui touche à la nourriture et aux boissons : les restaurants, les bars, le Room Service, et les banquets. Il est dirigé par le Directeur F&B et le Chef Exécutif.

7.2. L'implication du Portier

- **L'orientation culinaire** : Le Portier doit connaître les horaires et le thème de chaque restaurant pour renseigner les clients qui attendent leur véhicule ou fument devant la porte.
- **Les clients extérieurs** : De nombreux clients viennent uniquement pour le restaurant. Le portier doit savoir si le restaurant gastronomique est complet pour éviter de laisser entrer un client sans réservation qui sera refoulé.
- **Le Room Service** : Informer le F&B si un VIP vient d'arriver (transmis par radio) afin que l'accueil VIP (corbeille de fruits, champagne) soit livré en chambre avant le client.

MODULE 8 : Le Service Technique

(Maintenance)

8.1. L'ingénierie du bâtiment

Un hôtel est une machine complexe avec des chaudières, des climatisations, des ascenseurs et des systèmes de sécurité. Le Directeur Technique (Chief Engineer) veille à ce que tout fonctionne sans interruption.

8.2. Le relais technique depuis la porte

- **L'observation extérieure** : Le Portier est le seul à avoir une vue permanente sur la façade. Il doit signaler une ampoule grillée sur l'enseigne lumineuse, un drapeau déchiré ou une porte tambour qui grince.
- **Les ascenseurs** : Si un client signale au portier qu'un ascenseur est bloqué, le Portier doit immédiatement basculer sur le canal radio de la Maintenance pour déclencher une intervention d'urgence.

MODULE 9 : Le Département Sécurité

9.1. L'allié naturel du Portier

La Sécurité veille sur les biens et les personnes 24h/24. Dirigée par le Directeur de la Sécurité, cette équipe s'appuie sur la vidéosurveillance (CCTV) et des rondes régulières.

9.2. Une collaboration de chaque instant

1. **Le premier filtre** : Le Portier est les yeux de la sécurité à l'extérieur. Il signale tout comportement suspect (un individu qui photographie longuement les accès de l'hôtel, une personne éméchée qui tente d'entrer).
2. **Les colis suspects** : Tout bagage abandonné devant les portes doit être signalé à la sécurité (application du plan Vigipirate).
3. **VIP et Médias** : En cas d'arrivée d'une personnalité poursuivie par des paparazzis, le Portier et la Sécurité forment un cordon pour protéger le client jusqu'au lobby.

MODULE 10 : Le Service Commercial

(Sales & MICE)

10.1. Vendre l'hôtel

L'équipe commerciale cherche des entreprises, des agences de voyage et des organisateurs d'événements pour remplir l'hôtel. Le département MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions) gère les gros événements.

10.2. L'impact sur la porte principale

- **L'anticipation des flux** : Le Portier doit lire chaque matin la "Function Sheet" (Feuille d'événements). S'il y a un mariage de 300 personnes ou un congrès médical, il sait qu'à 19h, la porte sera saturée de voitures.
- **L'accueil des "Site Inspections"** : Les commerciaux font visiter l'hôtel à de futurs gros clients. L'accueil du portier lors de cette visite (reconnaissance, sourire, maintien de la porte) peut décider de la signature d'un contrat de plusieurs milliers d'euros.

MODULE 11 : Les Services Administratifs (RH, Finance)

11.1. Les fondations invisibles

Bien qu'ils ne soient pas en contact direct avec le client (Back Office), ces départements permettent à l'hôtel de vivre.

11.2. Interactions nécessaires

- **Ressources Humaines (RH)** : Gestion des plannings, des tenues (si la lingerie est affiliée aux RH), de la paie et des formations. Le portier doit remonter ses besoins en uniformes ou signaler un retard/absence selon la procédure RH.
- **La Finance / Comptabilité** : Contrôle les caisses et la facturation. Le portier n'interagit que très peu avec la finance, sauf s'il gère une caisse (petty cash) pour payer les taxis en avance pour les clients. Il doit alors justifier chaque ticket avec une rigueur comptable.
- **Les Achats (Purchasing)** : Fournit les parapluies, les stylos, les gants blancs. Le portier signale à son manager quand les stocks sont bas pour relancer les achats.

MODULE 12 : La circulation de l'information

12.1. L'hôtel est un réseau

Dans un grand hôtel, l'information doit circuler en quelques secondes d'un bout à l'autre du bâtiment sans jamais être déformée.

12.2. Les canaux de transmission

1. **Le PMS (Opera / Fidelio) :** Logiciel qui contient les profils clients (VIP, préférences, historique). Le Chef Bagagiste y a accès et transmet l'info au portier.
2. **La Radio (Talkie-Walkie) :** Le canal d'urgence et d'opérationnalité. Le Portier doit parler brièvement et utiliser les codes de l'hôtel (ex: "VIP in the house").
3. **Le Logbook :** Le cahier de consignes de la loge, où sont notés tous les événements du jour pour assurer la passation avec l'équipe de nuit.

MODULE 13 : FOH vs BOH (Le zonage)

13.1. Les deux visages de l'hôtel

La structure d'un hôtel de luxe est strictement séparée en deux zones pour préserver la magie du service.

13.2. Front of House (FOH) et Back of House (BOH)

- **Front of House (La Scène)** : Le lobby, les restaurants, les couloirs clients, la porte principale. Ici, la posture est parfaite, le silence est d'or, le sourire est obligatoire. Le portier y passe 95% de son temps.
- **Back of House (Les Coulisses)** : Les couloirs de service, la cantine du personnel, les vestiaires, les bureaux administratifs. Les règles de sécurité y sont strictes, mais l'attitude peut y être plus détendue entre collègues.
- **La règle absolue** : Les problèmes du BOH (un chariot cassé, une dispute entre collègues) ne doivent **jamais** déborder dans le FOH.

MODULE 14 : Les réunions inter-services

14.1. Aligner les planètes

Pour qu'un hôtel de 500 chambres fonctionne, les départements doivent se parler physiquement chaque jour.

14.2. Les rituels d'organisation

- **Le Morning Briefing (HOD Meeting) :** Chaque matin à 09h00, tous les chefs de service se réunissent avec le Directeur pour passer en revue la journée (VIPs, plaintes de la veille, événements). Le Chef Concierge redescend ensuite cette info au Portier.
- **Le BEO Meeting (Banquet Event Order) :** Réunion hebdomadaire pour détailler les séminaires et mariages. Permet au Portier de savoir s'il devra gérer l'arrivée de bus ou de convois officiels.
- **Le Briefing de Shift :** Avant de prendre son poste à la porte, le portier a un briefing de 10 minutes avec son équipe pour connaître les points critiques (météo, urgences).

MODULE 15 : L'impact du Portier sur le reste de l'hôtel

15.1. L'effet papillon

Une petite erreur à la porte d'entrée peut créer un chaos monumental dans tout l'hôtel.

15.2. Ce qui se passe si le Portier échoue :

1. **S'il ne filtre pas les entrées** : Des pickpockets entrent, volent un client au bar (F&B impacté), la Sécurité doit faire une enquête, l'hôtel doit rembourser, la réputation est ternie sur internet (Sales impacté).
2. **S'il gère mal les voitures** : Un embouteillage monstre bloque l'avenue. Un client VIP rate son avion car sa voiture ne peut pas avancer. Il fait un scandale à la Réception (Front Office impacté).
3. **Conclusion** : Le Portier n'est pas un poste périphérique, c'est le **verrou stratégique** de l'hôtel.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Gérer une arrivée de groupe VIP

Contexte (Hôtel FAHO) : Le département Commercial a signé un groupe de 50 membres d'un comité d'entreprise de luxe. Le bus arrive à 15h. La Réception est prête avec les clés pré-faites.

L'Organisation du Portier :

1. Le portier a lu le briefing du matin. Il sait que le bus arrive à 15h.
2. Il bloque l'espace de stationnement principal avec des plots élégants dès 14h45.
3. Lorsque le bus arrive, il oriente les passagers vers la porte principale où le Guest Relations Manager les attend avec des boissons (F&B).
4. Pendant ce temps, il dirige le chauffeur de bus vers l'entrée de service (BOH) pour que les bagagistes puissent décharger les 50 valises directement vers le monte-charge, sans polluer le lobby principal. La coordination avec le Commercial et les Bagagistes est totale.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Relais d'une urgence médicale

Contexte : Un client sort de son taxi devant l'hôtel, trébuche lourdement sur le trottoir et se tord la cheville. Il ne peut plus marcher.

L'Organisation du Portier :

1. Le portier ne quitte pas son poste, mais s'accroupit pour protéger le client de la circulation et de la pluie (avec son parapluie).
2. Il utilise immédiatement sa radio : *"Sécurité et Duty Manager, urgence médicale à l'entrée principale."*
3. Il fait signe au voiturier de dégager le taxi pour laisser place à une potentielle ambulance.
4. Lorsque la sécurité arrive avec un fauteuil roulant, il aide à installer le client, transmet les bagages au bagagiste, et reprend immédiatement sa posture d'accueil pour les clients suivants. Il a sollicité les bons départements en quelques secondes.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"Vision Globale"

Comprendre le tout pour exceller dans sa partie

Le métier de portier ne s'arrête pas au tapis rouge. Pour offrir un service 5 étoiles, le portier doit connaître les contraintes et les besoins de la Réception, du Housekeeping, de la Sécurité et de la Maintenance. Il est le point de départ de l'expérience client et le premier défenseur de ses collègues.

Checklist de la Culture Opérationnelle

- [] Suis-je capable de nommer les **rôles des différents départements** (Housekeeping, F&B, MICE) ?
- [] Ai-je pris connaissance du **Briefing / Logbook** avant de prendre mon poste à la porte ?
- [] Ai-je fait la différence stricte entre les comportements autorisés en **FOH et en BOH** ?
- [] Ai-je signalé rapidement à la **Maintenance ou au Housekeeping** les anomalies visuelles extérieures ?
- [] Ai-je compris l'impact de mes actions (gestion du flux, accueil) sur le **travail de la Réception** ?

Logo Training Center In

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Culture Opérationnelle

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