



PRÉSENTATION PROFESSIONNELLE ET POSTURE

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil
(Portier)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le premier regard : L'importance de la présentation
MODULE 2	Les standards de l'uniforme du Portier
MODULE 3	Le port du chapeau et des gants (Les accessoires clés)
MODULE 4	L'hygiène corporelle et la présentation faciale
MODULE 5	Les chaussures : Le miroir du professionnalisme
MODULE 6	L'alignement corporel et la posture statique
MODULE 7	La posture en mouvement (L'élégance de la démarche)
MODULE 8	Les postures à bannir absolument (Mains, appuis)
MODULE 9	L'attitude du visage : Sourire et contact visuel
MODULE 10	La gestuelle d'accueil : Ouvrir et indiquer
MODULE 11	Gérer la fatigue physique tout en maintenant la posture
MODULE 12	La posture face aux intempéries (Pluie, Vent, Froid)
MODULE 13	L'espace personnel du client (La Proxémie)
MODULE 14	La synchronisation avec le collègue (Lobby Control visuel)
MODULE 15	La posture lors des interactions avec les chauffeurs
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Gérer une longue attente
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : L'ajustement rapide de l'uniforme
CONCLUSION	Grille d'évaluation "Posture & Élégance"

MODULE 1 : Le premier regard :

L'importance de la présentation

1.1. L'effet de Halo

L'effet de Halo est un biais cognitif qui fait qu'une première impression visuelle positive influence l'évaluation globale d'un service. Le Portier, placé sur le trottoir, est le tout premier collaborateur de l'hôtel aperçu par le client, souvent de loin. Sa présentation physique détermine instantanément le standing perçu de l'établissement.

1.2. Incarner l'Hôtel

Le portier ne s'habille pas pour lui-même, il revêt l'identité visuelle de l'hôtel. Un uniforme soigné et une posture digne inspirent confiance, sécurité et professionnalisme. À l'inverse, un col de travers ou une posture avachie annulent tous les efforts architecturaux de la façade.

MODULE 2 : Les standards de l'uniforme du Portier

2.1. Une tenue d'apparat

Contrairement aux autres membres du personnel, l'uniforme du portier est souvent spectaculaire, inspiré de codes militaires ou historiques (redingote, dorures, épaulettes). Ce vêtement exige un entretien draconien.

2.2. La check-list vestimentaire

- **Le pressing** : L'uniforme doit être parfaitement repassé. Aucun faux pli n'est toléré sur le pantalon ou le manteau.
- **Les boutons et finitions** : Tous les boutons doivent être fermés (sauf instruction contraire pour l'aisance) et solidement cousus. Les cuivres/boutons dorés doivent être polis.
- **La coupe** : L'uniforme doit être ajusté. Un vêtement trop grand donne un aspect négligé, un vêtement trop serré nuit à la fluidité des mouvements (ouverture des portes).
- **Le badge (Nametag)** : Doit être porté droit, poli, généralement côté cœur.

MODULE 3 : Le port du chapeau et des gants

3.1. Les accessoires de l'élégance

Le chapeau (haut-de-forme, casquette) et les gants blancs sont les symboles ultimes de la fonction de portier. Ils requièrent une manipulation codifiée.

3.2. Règles d'utilisation

1. **Le Chapeau** : Il doit être posé droit sur la tête (ni en arrière, ni sur le côté). Il doit être retiré lors des discussions prolongées avec un client sous l'auvent, ou à l'entrée dans le lobby.
2. **Les Gants Blancs** : Symbole de pureté et de respect, ils doivent être d'une blancheur immaculée. Le portier doit avoir plusieurs paires de rechange dans son casier pour en changer dès qu'une trace apparaît après avoir manipulé une portière ou un bagage sale.

MODULE 4 : L'hygiène corporelle et la présentation faciale

4.1. L'invisibilité olfactive

Le portier travaille souvent à proximité très étroite du client (en tenant le parapluie, en ouvrant la portière). Son hygiène doit être irréprochable.

4.2. Les standards de Grooming

- **Parfum et Déodorant** : Utilisation d'un déodorant neutre. Le parfum doit être extrêmement léger, voire absent. Une odeur forte peut incommoder le client.
- **Visage et Cheveux** : Rasage parfait de très près (ou barbe taillée au millimètre si tolérée). Cheveux propres, courts, dégageant les oreilles et le col.
- **Haleine** : Précautions drastiques (surtout après les pauses café/repas). Les pastilles mentholées discrètes sont recommandées. Le chewing-gum est formellement interdit.
- **Mains** : Ongles courts et parfaitement propres.

MODULE 5 : Les chaussures : Le miroir du professionnalisme

5.1. Un détail qui attire l'œil

C'est un adage connu dans le luxe : on juge l'élégance d'un homme à ses chaussures. Pour un portier, qui marche sur le trottoir et le marbre, les chaussures sont l'élément le plus exposé à la saleté.

5.2. Entretien et port

- **Le cirage** : Les chaussures doivent être cirées et lustrées **avant chaque prise de service**. Un kit de cirage express doit être disponible dans les vestiaires.
- **L'état général** : Des talons usés ou des lacets effilochés doivent être remplacés immédiatement.
- **Les chaussettes** : Toujours sombres (assorties au pantalon) et suffisamment hautes pour ne jamais laisser apparaître la peau de la cheville lorsque le portier se penche.

MODULE 6 : L'alignement corporel et la posture statique

6.1. La prestance du garde

Le portier passe de longues minutes en attente devant la porte. Sa posture statique ne doit jamais trahir la fatigue ou l'ennui.

6.2. La posture "De Base" (Standby Posture)

1. **Les pieds** : Légèrement écartés (à la largeur des épaules) ou joints, selon la doctrine de l'hôtel, ancrés fermement au sol.
2. **Le buste** : Droit, épaules dégagées vers l'arrière pour ouvrir la cage thoracique. Cela projette de l'assurance.
3. **Les mains** : Croisées dans le dos ou jointes devant soi au niveau de la ceinture (jamais croisées sur la poitrine, signe de fermeture).
4. **La tête** : Droite, le menton parallèle au sol, le regard balayant l'environnement.

MODULE 7 : La posture en mouvement

(L'élégance de la démarche)

7.1. L'illusion du glissement

Lorsqu'un véhicule approche, le portier doit s'y rendre avec empressement mais sans précipitation. La démarche doit être dynamique, gracieuse et silencieuse.

7.2. Les principes du mouvement

- **L'enjambée** : Des pas assurés et réguliers. Ne courez jamais. Allongez le pas si vous devez aller vite.
- **Le haut du corps** : Pendant la marche, le buste doit rester droit et stable, limitant les balancements excessifs des bras.
- **Le pivot** : Pour changer de direction, utilisez un mouvement du corps entier plutôt qu'une torsion brusque, ce qui donne une impression de maîtrise corporelle absolue.

MODULE 8 : Les postures à bannir absolument

8.1. Les destructeurs d'image

Certains comportements corporels envoient immédiatement un message de désintérêt, de négligence ou de manque de respect envers l'institution.

8.2. Les interdits de la portière

- **L'appui** : Il est formellement interdit de s'adosser au mur, de s'appuyer sur le comptoir du voiturier, ou de poser la main sur le véhicule d'un client.
- **Les mains dans les poches** : C'est l'attitude la moins professionnelle qui soit. Les mains sont l'outil du portier, elles doivent être visibles et prêtes.
- **Les bras croisés** : Cette posture indique la fermeture, la défensive ou l'ennui.
- **Se toucher le visage** : Se gratter la tête, frotter son nez ou ajuster son uniforme de façon répétée devant la clientèle.

MODULE 9 : L'attitude du visage : Sourire et contact visuel

9.1. L'accueil silencieux

Avant même de prononcer "Bonjour", l'expression du visage a déjà communiqué l'hospitalité (ou l'absence d'hospitalité) de l'hôtel.

9.2. Maîtriser son expression

Le sourire du portier ne doit pas être forcé, mais il doit être présent comme une "attitude par défaut".

- **Le "Eye Contact"** : Cherchez le regard du client dès qu'il descend du véhicule. Le contact visuel soutenu signifie : *"Vous avez toute mon attention."*
- **L'expression "Ready"** : Avoir un regard alerte, un léger sourire au coin des lèvres, montrant que vous êtes heureux d'être là et prêt à agir.

MODULE 10 : La gestuelle d'accueil :

Ouvrir et indiquer

10.1. Remplacer les mots par les gestes

L'élégance passe par la réduction du bruit. Les gestes amples et soignés remplacent avantageusement les longues phrases.

10.2. Les mouvements de courtoisie

1. **L'ouverture de portière** : Maintenir la porte grande ouverte d'une main ferme, l'autre main s'élevant pour protéger l'encadrement supérieur du véhicule. Un léger hochement de tête accompagne le geste.
2. **L'indication de direction (La Main Ouverte)** : Pour indiquer le chemin vers la réception, **ne jamais utiliser l'index**. Utilisez la main entière, doigts serrés, paume tournée vers le ciel à 45 degrés. Le mouvement doit être fluide et invitant.

MODULE 11 : Gérer la fatigue physique tout en maintenant la posture

11.1. L'endurance du Portier

Rester debout pendant 8 heures, souvent dans le froid ou la chaleur, met le corps à rude épreuve. La posture a tendance à s'affaïsser avec la fatigue.

11.2. Techniques de maintien

- **Micro-mouvements** : Transférer discrètement le poids d'une jambe sur l'autre, faire de légères contractions des mollets pour favoriser la circulation sanguine, sans que le mouvement soit perceptible de loin.
- **Le regard au loin** : Fixer l'horizon aide à maintenir la colonne vertébrale droite et la tête haute.
- **Profiter des temps morts** : Utilisez les moments sans clients pour vous étirer discrètement (hors de la vue du public si possible) ou pour faire quelques pas d'assouplissement.

MODULE 12 : La posture face aux intempéries (Pluie, Vent, Froid)

12.1. Le professionnalisme à l'épreuve de la météo

C'est lorsqu'il pleut à torrents ou qu'il vente que le client juge réellement le portier. Se recroqueviller sous l'auvent donne une image misérable de l'établissement.

12.2. L'attitude face aux éléments

- **Sous la pluie** : Le portier garde la tête haute et le pas assuré. Le parapluie de courtoisie est déployé *avant* de sortir de l'auvent. Il doit être tenu fermement au-dessus du client, le portier acceptant de se mouiller l'épaule si nécessaire.
- **Dans le froid** : L'uniforme d'hiver (manteau lourd, gants adaptés) doit être complet. Il est interdit de se frotter les mains énergiquement, de frissonner ostensiblement ou de sauter sur place pour se réchauffer. Gardez une posture stoïque.

MODULE 13 : L'espace personnel du client (La Proxémie)

13.1. Ni trop près, ni trop loin

Le portier doit comprendre intuitivement l'espace personnel du client (Proxémie) pour l'assister sans l'envahir.

13.2. Les distances de confort

- **L'ouverture de porte** : Laissez le client sortir du véhicule avant de vous approcher pour prendre un bagage à main. Une distance d'un mètre (la longueur d'un bras) est idéale.
- **Le Parapluie** : Tenez le parapluie haut pour ne pas gêner la vue du client, marchez à son rythme exact, en restant légèrement sur le côté et en arrière de sa ligne d'épaule.
- **Le non-contact physique** : Sauf en cas d'aide pour une personne âgée ou à mobilité réduite (en offrant le bras), le portier ne touche **jamais** physiquement un client.

MODULE 14 : La synchronisation avec le collègue (Lobby Control)

14.1. Le duo visuel

S'il y a un bagagiste dans le hall et un portier à l'extérieur, leur posture doit se répondre comme dans un miroir.

14.2. L'harmonie d'équipe

1. **Le transfert** : Lorsque le portier indique la porte d'entrée au client, le bagagiste à l'intérieur s'avance d'un pas et prend une posture d'accueil. Ce relais visuel rassure le client.
2. **L'attitude miroir** : Deux employés discutant entre eux, même à voix basse, renvoient une image de relâchement. Si les collègues doivent échanger des informations, ils le font en restant droits, face au driveway, sans se tourner l'un vers l'autre.

MODULE 15 : La posture lors des interactions avec les chauffeurs

15.1. L'autorité bienveillante

Les chauffeurs de taxi ou de VTC sont des partenaires, mais le portier est le maître des lieux sur l'espace extérieur de l'hôtel.

15.2. Posture de contrôle

- **Le sifflet ou le geste** : Pour appeler un taxi, faites un geste du bras franc et clair. Maintenez une posture d'autorité.
- **Le dialogue** : Ne criez pas d'un bout à l'autre de l'allée. Approchez-vous de la fenêtre du chauffeur, tenez-vous droit et parlez distinctement.
- **Éviter la familiarité** : Ne pas s'appuyer sur la fenêtre du taxi pour discuter ("taper la discute"), car cela donne l'image d'un manque de professionnalisme aux clients qui observent depuis le hall.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Gérer une longue attente

Contexte (Hôtel FAHO) : Il y a un problème de trafic majeur en ville. Les clients attendent leurs taxis sous l'auvent depuis 20 minutes. L'impatience grandit.

La Posture du Portier :

1. Le portier ne se cache pas. Il se tient bien droit, au milieu de l'espace, visible de tous.
2. Son visage reste calme. Il ne montre aucun signe d'agacement face à la situation ou aux remarques des clients.
3. Il s'approche tour à tour de chaque client, utilise la posture de respect (légèrement incliné vers l'avant, mains jointes), et communique calmement : *"Monsieur, je suis en contact radio avec notre voiturier, le trafic est bloqué à cause d'un accident, mais nous faisons le maximum pour vous obtenir un véhicule."* Sa posture stoïque et engagée calme l'anxiété générale.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

L'ajustement rapide de l'uniforme

Contexte : Vous venez d'aider à charger un coffre de voiture sous la pluie. Votre manteau est légèrement mouillé, vos gants blancs sont salis, et votre cravate a bougé.

La Posture du Portier :

1. Vous ne vous réajustez pas devant la porte principale au vu de tous.
2. Vous attendez un moment de calme (ou demandez à un collègue de couvrir la porte).
3. Vous vous rendez au vestiaire ou dans une zone "Back of House".
4. Vous changez vos gants (pour une paire neuve et propre tirée de votre casier), vous remettez votre cravate en place, vous vous regardez dans le miroir.
5. Vous reprenez votre poste sur le "Driveway", l'allure de nouveau parfaite, prêt pour le client suivant.

CONCLUSION : Grille d'évaluation

"Posture & Éléance"

Le gardien de la perfection

La posture n'est pas un don, c'est une discipline de chaque instant. Le portier d'exception comprend que son corps entier est un outil de communication. Sa droiture, son hygiène et l'élégance de ses gestes écrivent la promesse de luxe que l'hôtel s'engage à tenir.

Checklist "L'Éléance Visuelle"

- [] Mon **uniforme** (boutons, plis, chaussures) est-il parfaitement propre et repassé ?
- [] Ai-je vérifié mon **hygiène corporelle** (haleine, parfum léger, rasage) avant mon shift ?
- [] Ai-je gardé une **posture droite**, sans m'appuyer ni mettre les mains dans mes poches ?
- [] Ai-je utilisé le **geste de la main ouverte** pour guider les clients ?
- [] Mon **sourire et mon regard** ont-ils démontré que j'étais toujours "prêt et disponible" ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme L'Élégance Visuelle

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