



L'ACCUEIL À L'ENTRÉE DE L'HÔTEL

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil
(Portier)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le premier instant de vérité : Pourquoi l'accueil compte
MODULE 2	Le sourire et le regard : Les fondations de l'accueil
MODULE 3	L'ouverture des portes (Véhicules et portes de l'hôtel)
MODULE 4	Les mots de bienvenue : L'art de saluer
MODULE 5	Personnaliser l'accueil (L'utilisation du nom)
MODULE 6	L'aide à la descente du véhicule et la sécurité
MODULE 7	Gérer la pluie et les intempéries à l'accueil
MODULE 8	Prise en charge initiale des bagages et relais
MODULE 9	Accueillir une clientèle internationale (Barrière de la langue)
MODULE 10	Gérer l'accueil des enfants et des animaux de compagnie
MODULE 11	L'accueil spécifique des VIPs et des personnalités
MODULE 12	Filtrer l'entrée avec élégance (La sécurité polie)
MODULE 13	Accueillir la clientèle extérieure (Restaurants, Spa, Événements)
MODULE 14	L'attente active : La posture entre deux accueils
MODULE 15	La fluidité du "Driveway" (Le ballet des voitures)
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Arrivée simultanée complexe
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le client indécis ou égaré
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "L'Accueil Parfait"

MODULE 1 : Le premier instant de vérité

1.1. L'impact des 10 premières secondes

L'accueil à la porte n'est pas qu'une formalité, c'est ce que l'on appelle le "Moment de Vérité" en hôtellerie. C'est durant ces 10 premières secondes que le client se fait une opinion de l'hôtel. S'il a eu un vol difficile, un accueil chaleureux et efficace efface sa fatigue. Si l'accueil est froid ou désorganisé, il cherchera des défauts pendant tout le reste de son séjour.

1.2. Le Portier, créateur d'émotions

Le rôle du portier est de faire passer le client du monde extérieur, bruyant et stressant, à la bulle de confort de l'hôtel. Ce passage doit être fluide, rassurant et donner instantanément au client le sentiment qu'il est **attendu et privilégié**.

MODULE 2 : Le sourire et le regard

2.1. Les fondations de l'accueil

Un accueil sans contact visuel ou sans sourire est perçu comme mécanique. Le client de luxe n'achète pas une procédure automatisée, il achète une relation humaine de qualité.

2.2. L'exécution parfaite

- **Le "Eye Contact" (Contact Visuel)** : Dès que le véhicule approche, cherchez le regard du client à travers la vitre. Ne regardez pas seulement les bagages. Le regard doit signifier : *"Je vous ai vu, je suis prêt pour vous."*
- **Le Sourire Sincère** : Un sourire commercial (forcé) se détecte immédiatement. Le sourire doit être léger, sincère et impliquer le regard. Il doit être maintenu pendant toute l'interaction initiale.
- **La Règle du "10-5"** : À 10 pas (3 mètres), on établit le contact visuel et on sourit. À 5 pas (1,5 mètre), on formule la salutation verbale.

MODULE 3 : L'ouverture des portes

3.1. Une chorégraphie de précision

L'ouverture de la porte d'un véhicule ou de la porte principale de l'hôtel est le geste signature du portier. Il doit allier force (pour les portes lourdes) et délicatesse.

3.2. Le protocole d'ouverture

1. **La porte du véhicule** : Ouvrez-la en grand, de manière fluide. Gardez la porte fermement en main pour éviter qu'un coup de vent ne la referme sur le client.
2. **Protection de la tête** : C'est le geste ultime de considération. Placez votre main libre juste en dessous du cadre supérieur de la portière pour protéger la tête du client lorsqu'il se lève.
3. **La porte de l'hôtel** : Si l'hôtel n'a pas de portes automatiques, le portier doit précéder le client de quelques pas, ouvrir la porte en grand, s'effacer et inviter le client à entrer d'un geste de la main ouverte.

MODULE 4 : Les mots de bienvenue

4.1. L'art de saluer

Les mots choisis doivent être chaleureux, professionnels et donner une impression de grandeur. Les expressions familières sont strictement interdites.

4.2. Le vocabulaire d'excellence

Situation	Ce qu'il faut dire
L'approche initiale	"Bonjour Monsieur/Madame, bienvenue à l'Hôtel FAHO."
La prise en charge	"Avez-vous fait bon voyage ? Permettez-moi de m'occuper de vous."
L'orientation	"Je vous invite à vous rendre à la réception juste en face, je me charge de vos bagages."
À NE PAS DIRE	"Salut", "Donnez-moi ça", "C'est par là", "Bienvenue chez nous".

MODULE 5 : Personnaliser l'accueil

5.1. L'utilisation du Nom

Dans l'hôtellerie 5 étoiles, entendre son nom est le sommet du luxe. Cela montre au client qu'il n'est pas un inconnu, mais un invité de marque.

5.2. Les techniques pour obtenir le nom

- **L'étiquette de bagage (Luggage Tag)** : Pendant que vous ouvrez le coffre, jetez un coup d'œil rapide à l'étiquette personnelle du client attachée à sa valise.
- **L'oreillette / Radio** : Écoutez les annonces de la sécurité ou du voiturier si la plaque d'immatriculation correspond à un client VIP attendu.
- **L'application immédiate** : Dès que le nom est connu, utilisez-le naturellement : *"Bienvenue Monsieur Dubois, nous sommes ravis de vous recevoir."*

MODULE 6 : L'aide à la descente du véhicule

6.1. La sécurité et le confort physique

Après un long trajet, certains clients (personnes âgées, femmes enceintes, ou personnes encombrées) ont besoin d'aide pour s'extraire de véhicules parfois bas ou au contraire très hauts (SUV).

6.2. Les gestes appropriés

1. **L'évaluation visuelle** : Analysez rapidement si le client a besoin d'aide.
2. **La proposition** : Ne touchez jamais le client sans avoir proposé votre aide. *"Madame, puis-je vous aider ?"*
3. **Le point d'appui** : Offrez votre avant-bras comme point d'appui solide. N'attrapez pas la main du client de force. Laissez-le s'appuyer sur vous.
4. **L'inspection (Sweep)** : Vérifiez toujours la banquette arrière et le plancher du véhicule pour vous assurer que le client n'a pas fait tomber son téléphone ou son portefeuille.

MODULE 7 : Gérer la pluie et les intempéries

7.1. Maintenir le standing sous l'orage

C'est lorsqu'il pleut que l'accueil du portier prend toute sa dimension spectaculaire et protectrice.

7.2. Le protocole "Parapluie"

- **Le timing** : Le parapluie (large, aux couleurs de l'hôtel) doit être grand ouvert **avant** d'arriver à la portière.
- **La priorité au client** : Le parapluie doit couvrir le client en priorité absolue. Le portier accepte d'avoir l'épaule ou le dos mouillé pour que le client reste au sec.
- **L'escorte au sec** : Marchez au même rythme que le client, parapluie bien droit, jusqu'à ce qu'il soit sous l'auvent ou à l'intérieur. Rangez ensuite le parapluie dans le bac prévu à cet effet pour ne pas mouiller le marbre du lobby.

MODULE 8 : Prise en charge initiale des bagages

8.1. Le premier maillon de sécurité

Bien que le portier ne monte pas les bagages en chambre, il est responsable de leur extraction du véhicule et de leur transfert aux bagagistes (Bellboys).

8.2. Les règles de manipulation

- **L'extraction délicate** : Soulevez les valises par la poignée principale. Ne les tirez jamais sur le rebord du coffre pour éviter de rayer la voiture ou d'abîmer le bagage.
- **Le compte exact** : Vérifiez à haute voix avec le chauffeur et le client : *"Nous avons bien trois valises et un sac de cabine, Monsieur ?"*
- **Le relais** : Placez les bagages sur le chariot de manière stable, et faites un signe clair au bagagiste pour qu'il prenne le relais et s'occupe de l'étiquetage (Tagging).

MODULE 9 : Accueillir une clientèle internationale

9.1. La barrière de la langue

L'hôtel accueille des clients du monde entier. Ne pas parler leur langue n'excuse pas un accueil de mauvaise qualité.

9.2. Le langage universel de l'hospitalité

1. **Le sourire et les gestes lents** : Un sourire sincère et un geste de bienvenue (main ouverte vers l'entrée) sont compris dans toutes les cultures.
2. **Les basiques** : Un portier de luxe doit connaître les formules de salutation basiques dans au moins 4 langues (Anglais, Espagnol, Arabe, Chinois, selon la clientèle cible).
3. **La douceur vocale** : Si le client ne comprend pas, ne parlez pas plus fort. Articulez lentement et souriez. Le bagagiste prendra le relais à la réception où des outils de traduction sont disponibles.

MODULE 10 : L'accueil des enfants et des animaux

10.1. Séduire toute la famille

Un client est toujours touché lorsque l'on porte une attention particulière à ses enfants ou à son animal de compagnie.

10.2. L'approche spécifique

- **Les enfants** : Baissez-vous à leur hauteur (en pliant les genoux, gardez le dos droit) pour leur dire un mot gentil : *"Bienvenue jeune homme !"* Assurez-vous qu'ils s'éloignent de la circulation (Driveway) en les guidant avec les parents vers la porte.
- **Les animaux** : Proposez toujours de l'aide si le client sort avec une cage de transport. Si c'est un chien en laisse, ayez un mot aimable (*"Il est magnifique"*), mais ne cherchez pas à le caresser d'emblée pour des raisons de sécurité et d'hygiène.

MODULE 11 : Gérer les VIPs et les personnalités

11.1. Discrétion et efficacité absolue

L'arrivée d'une personnalité politique, d'un acteur ou d'un PDG très connu demande une gestion particulière de l'espace.

11.2. Le "Cordon Sanitaire"

1. **L'anonymat** : Ne montrez aucune surprise. Traitez le VIP avec le même respect qu'un autre client, sans familiarité et sans jamais demander de photo.
2. **La protection** : Si des curieux ou des paparazzis sont présents, le portier doit se positionner physiquement (mais sans agressivité) entre la foule et le client pour créer un couloir de passage.
3. **Le "Bypass"** : Accélérez le passage de la portière à l'intérieur. La réception prendra le relais pour une escorte directe en suite.

MODULE 12 : Filtrer l'entrée avec élégance

12.1. La sécurité polie

Le portier est le premier agent de sécurité de l'hôtel. Il doit empêcher les personnes non désirées (mendiants, vendeurs à la sauvette, personnes sous l'emprise de l'alcool) de perturber le lobby.

12.2. Le barrage diplomatique

- **L'intervention préventive** : S'interposer physiquement au milieu de la porte, de manière ferme mais souriante.
- **La phrase d'accroche** : *"Bonjour Monsieur, avez-vous une réservation au sein de notre établissement ou attendez-vous un résident ?"*
- **Le refus** : Si la personne n'a rien à faire là, restez poli mais ferme : *"Je suis navré, nos installations sont réservées à notre clientèle. Je vous souhaite une bonne journée."* En cas d'insistance, alertez discrètement la sécurité par radio.

MODULE 13 : Accueillir la clientèle extérieure

13.1. Les clients sans chambre

Une grande partie des clients qui franchissent la porte viennent uniquement pour le restaurant, un mariage, ou le Spa. L'accueil doit être tout aussi majestueux.

13.2. L'orientation immédiate

- **La question de découverte :** *"Bonjour Madame, bienvenue. Puis-je vous indiquer l'un de nos services ?"*
- **L'orientation claire :** Connaissez parfaitement l'emplacement des restaurants et des salons. *"Le restaurant gastronomique se trouve au fond du hall, sur votre droite. Bonne dégustation."*
- **Le passage de témoin :** Si possible, confiez le client à une hôtesse d'accueil ou un bagagiste dans le hall pour l'escorter.

MODULE 14 : L'attente active

14.1. La posture entre deux accueils

Le portier passe une grande partie de son temps à attendre qu'un véhicule approche. Cette attente ne doit jamais ressembler à de l'ennui.

14.2. Maintenir la prestance

1. **La posture de base** : Debout, bien droit, les mains croisées dans le dos ou devant soi, au centre de l'entrée ou sous l'auvent.
2. **L'interdiction des distractions** : Pas de téléphone portable, pas de mains dans les poches, pas d'appui contre le mur.
3. **L'observation (Scanning)** : Le regard du portier doit balayer l'avenue en permanence pour repérer les taxis approchant, observer l'attitude des passants, et être le premier à réagir.

MODULE 15 : La fluidité du "Driveway"

15.1. Le ballet des voitures

Le dépose-minute devant la porte principale (Driveway) doit toujours rester fluide. Un embouteillage crée du stress dès l'arrivée.

15.2. Gestion du trafic

- **L'action rapide** : Dès qu'un taxi a déposé son client et ses bagages, le portier l'invite poliment à avancer pour libérer la place : *"Merci beaucoup, bonne journée à vous."*
- **La collaboration avec le voiturier** : Si un client arrive avec sa propre voiture, le portier accueille le client pendant que le voiturier (Valet) prend les clés pour dégager le véhicule.
- **Aucun stationnement longue durée** : Ne permettez à aucun véhicule de bloquer l'entrée, même pour "juste 5 minutes", sans l'accord explicite du management.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Arrivée simultanée et complexe

Contexte (Hôtel FAHO) : Trois taxis arrivent en même temps. L'un contient un VIP reconnu, le deuxième une famille avec beaucoup de bagages, le troisième un client pressé sous la pluie.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier alerte immédiatement la loge par radio : *"Besoin de deux bagagistes à la porte, 3 arrivées simultanées."*
2. Il prend son parapluie, se dirige vers le VIP (priorité haute) et lui ouvre la porte, le salue par son nom et l'invite à entrer.
3. Il se tourne immédiatement vers le client pressé pour lui ouvrir la portière avec le parapluie.
4. Pendant ce temps, les bagagistes (arrivés en renfort) s'occupent de la famille et du déchargement massif des coffres. L'accueil est resté chaleureux et fluide malgré le pic d'activité.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le client indécis ou égaré

Contexte : Une personne descend d'une voiture, s'arrête devant la porte de l'hôtel, regarde son téléphone, semble confuse et bloque partiellement l'entrée.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier ne lui demande pas de s'écarter brutalement. Il s'approche avec un sourire bienveillant.
2. *"Bonjour Monsieur, puis-je vous renseigner ou vous aider à trouver votre chemin ?"*
3. Le client explique qu'il cherche un restaurant qui n'est pas dans l'hôtel.
4. Le portier, expert de son quartier, lui indique la bonne direction d'un geste précis, dégageant ainsi son entrée tout en rendant un service mémorable à un non-client, qui pourrait revenir un jour pour la qualité de l'accueil.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"L'Accueil Parfait"

Le sourire qui ouvre toutes les portes

L'accueil à l'entrée de l'hôtel est un art qui exige de l'endurance, de la grâce et une acuité visuelle permanente. Le portier est le gardien de l'expérience client. Sa capacité à transformer une arrivée chaotique (pluie, trafic, fatigue) en un moment de calme et de luxe est la véritable valeur ajoutée de son métier.

Checklist de la Réussite

- ☐ Ai-je capté le **regard du client et souri** avant même qu'il ne sorte de voiture ?
- ☐ Ai-je **ouvert la portière** en grand et protégé la tête du client ?
- ☐ Ai-je utilisé le **vocabulaire d'excellence** ("Bienvenue à l'Hôtel FAHO") ?
- ☐ Ai-je **inspecté le coffre** et les banquettes pour prévenir tout oubli ?
- ☐ Mon "Driveway" est-il resté **fluide et sécurisé** tout au long de mon shift ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme L'Art de Recevoir

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