



GESTION DE L'ARRIVÉE ET DU DÉPART

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil
(Portier)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Les deux moments de vérité du séjour
MODULE 2	Préparation de la zone d'accueil (Le Driveway)
MODULE 3	Phase d'Arrivée : L'anticipation visuelle des véhicules
MODULE 4	Phase d'Arrivée : L'ouverture de la portière et l'accueil
MODULE 5	Phase d'Arrivée : Extraction et contrôle des bagages
MODULE 6	Phase d'Arrivée : Le relais vers le Bagagiste et la Réception
MODULE 7	Coordination avec le Voiturier (Gestion des clés)
MODULE 8	Gestion des imprévus à l'arrivée (Pluie, trafic, stress)
MODULE 9	Phase de Départ : Anticipation et préparation logistique
MODULE 10	Phase de Départ : Appel et gestion des taxis / transferts
MODULE 11	Phase de Départ : Chargement sécurisé des bagages
MODULE 12	Le "Double Check" au moment du départ (Anti-oubli)
MODULE 13	La prise de congé : Les mots de la fin
MODULE 14	Gérer les flux massifs : Arrivées et départs de groupes
MODULE 15	Communication radio durant les pics d'activité
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : L'arrivée VIP non annoncée
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le départ précipité pour l'aéroport
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Cycle d'Excellence"

MODULE 1 : Les deux moments de vérité du séjour

1.1. L'Alpha et l'Oméga de l'hôtellerie

L'expérience d'un client dans un hôtel de luxe est encadrée par deux moments critiques : l'arrivée (Check-in) et le départ (Check-out). Le portier est le seul employé présent et actif lors de ces deux instants précis. Il est le metteur en scène du premier et du dernier souvenir.

1.2. La psychologie du cycle

À l'arrivée : Le client est souvent fatigué, désorienté et stressé par le voyage. Le rôle du portier est de le rassurer et de le décharger instantanément de ses contraintes matérielles.

Au départ : Le client est souvent pressé, soucieux de ne pas rater son vol ou son train. Le rôle du portier est d'assurer une fluidité logistique parfaite pour conclure le séjour sur une note de sérénité absolue.

MODULE 2 : Préparation de la zone d'accueil

2.1. Le "Driveway", la scène du Portier

Avant même qu'un véhicule n'approche, la zone de dépose-minute (le driveway) et le parvis doivent être dans un état de préparation irréprochable. Le portier en est le responsable direct.

2.2. Checklist de préparation

- **Propreté** : Le trottoir est balayé, les cendriers sont vidés, les cuivres des portes sont étincelants.
- **Équipement** : Les parapluies de l'hôtel sont prêts et accessibles, les chariots à bagages (birdcages) sont rangés à leur place sans encombrer l'entrée.
- **Fluidité** : Aucun véhicule (livraison, taxi en attente non autorisé) ne doit stationner devant la porte. L'espace doit être libre pour accueillir le prochain client.

MODULE 3 : Phase d'Arrivée :

L'anticipation visuelle

3.1. Ne jamais être pris au dépourvu

Un portier ne doit jamais être "surpris" par l'arrivée d'une voiture. Son regard doit balayer la rue et l'avenue en permanence pour anticiper chaque mouvement.

3.2. Le processus d'identification

1. **Repérage** : Identifier le type de véhicule (Taxi, VTC, Berline de l'hôtel, Voiture personnelle).
2. **Postionnement** : Dès que le clignotant est mis ou que la voiture ralentit vers l'entrée, le portier se positionne sur le trottoir, prêt à intervenir, le regard fixé sur la vitre passager.
3. **Communication radio** : Si un véhicule officiel ou une plaque VIP connue approche, le portier prévient immédiatement le hall : *"Arrivée imminente VIP à la porte."*

MODULE 4 : Phase d'Arrivée : L'ouverture et l'accueil

4.1. L'élégance du premier contact

L'ouverture de la porte du véhicule doit être fluide, élégante, et s'accompagner d'une salutation chaleureuse.

4.2. Protocole d'ouverture de portière

- **Le geste** : Ouvrir la portière fermement, en accompagnant le mouvement jusqu'au bout pour éviter un retour.
- **La protection** : Placer la main libre au-dessus du cadre de la porte pour protéger la tête du client, particulièrement avec les véhicules bas.
- **La salutation** : Regarder le client dans les yeux et dire : *"Bonjour Monsieur, bienvenue à l'Hôtel FAHO."*
- **L'assistance** : Proposer le bras uniquement si la personne (âgée, à mobilité réduite) semble en avoir besoin.

MODULE 5 : Phase d'Arrivée : Extraction des bagages

5.1. Sécuriser les biens dès la rue

Pendant que le client sort de la voiture, l'attention du portier se tourne immédiatement vers la logistique des bagages, en coordination avec le chauffeur.

5.2. Les étapes de l'extraction

1. **L'habitacle** : Vérifiez toujours la banquette arrière et le plancher.
"Monsieur, avez-vous bien pensé à prendre votre téléphone et vos documents ?"
2. **Le coffre** : Aidez le chauffeur à décharger. Ne tirez pas les valises sur le pare-chocs. Soulevez-les fermement par la poignée.
3. **Confirmation** : Demandez confirmation au client : *"Nous avons bien deux grandes valises et une sacoche, est-ce exact ?"*

MODULE 6 : Phase d'Arrivée : Le relais vers la Bagagerie

6.1. La chaîne ininterrompue

Le Portier reste à l'extérieur. Il ne doit pas entrer dans l'hôtel avec les bagages. Il doit passer le relais à un bagagiste de manière fluide.

6.2. La procédure de "Handover"

- **Orientation du client** : Pendant que les bagages sont sortis, le portier indique l'entrée au client : *"Je vous en prie Madame, la réception se trouve juste en face. Mon collègue prend en charge vos valises."*
- **Transfert physique** : Le portier place les valises sur le chariot ou les confie directement au bagagiste.
- **Transfert d'information** : Le portier chuchote au bagagiste toute information utile captée (nom lu sur l'étiquette, valise endommagée, client pressé).

MODULE 7 : Coordination avec le Voiturier (Valet)

7.1. Gestion des voitures personnelles

Si le client arrive avec sa propre voiture, le ballet entre le Portier et le Voiturier doit être parfaitement synchronisé pour libérer l'espace rapidement.

7.2. Le "Valet Parking Protocol"

- **L'accueil conjoint** : Le Portier accueille le client et ouvre la portière, tandis que le Voiturier se place du côté conducteur.
- **Prise des clés** : Le Voiturier prend les clés, note les éventuels dommages du véhicule (Scratch report), et remet le ticket de parking au client.
- **Le départ du véhicule** : Le Portier assure la sécurité des piétons et des clients pendant que le Voiturier déplace la voiture vers le parking souterrain.

MODULE 8 : Gestion des imprévus à l'arrivée

8.1. Maintenir l'élégance sous la contrainte

La pluie, une avenue bloquée par la circulation ou un client extrêmement stressé testent la solidité du portier.

8.2. Les solutions d'urgence

- **Averse soudaine** : Déployer le grand parapluie de l'hôtel avant même que la voiture ne s'arrête. Couvrir le client de la portière jusqu'à la porte tournante.
- **Trafic bloqué** : Si le taxi ne peut pas accéder directement devant l'hôtel, le portier avance sur le trottoir, signale sa présence, et va chercher le client et ses bagages quelques mètres plus loin avec un chariot.
- **Paieement du taxi** : Si le client n'a pas la monnaie locale, le portier propose d'avancer la course via la "Petty Cash" (Caisse) de la réception pour éviter un stress inutile.

MODULE 9 : Phase de Départ :

Anticipation logistique

9.1. L'entonnoir du Check-out

Les départs sont souvent concentrés entre 10h00 et 12h00. Le Portier doit préparer la zone pour faire face à ce flux sortant.

9.2. Organisation de l'espace

1. **Disponibilité des Taxis** : À l'approche de 11h, le portier doit s'assurer visuellement que des taxis sont en attente à la station proche ou qu'ils maraudent dans la zone.
2. **Libérer le Driveway** : Les voitures en attente doivent être strictement alignées. Le Portier doit empêcher tout stationnement gênant pour permettre le chargement facile des coffres.
3. **Communication radio** : Maintenir le contact avec la Conciergerie :
"Combien de départs prévus dans les 30 prochaines minutes ?"

MODULE 10 : Appel et gestion des taxis / transferts

10.1. Le pouvoir du Portier sur le transport

C'est le Portier qui choisit et appelle le taxi pour le client. Il doit garantir un véhicule propre et un chauffeur respectueux.

10.2. Procédure d'embarquement

- **L'appel** : Sifflet ou signe de la main. Refuser tout taxi dont l'apparence extérieure est sale ou endommagée.
- **Instructions au chauffeur** : Le portier demande la destination au client (ex: "Aéroport Charles de Gaulle, Terminal 2F") et la transmet clairement au chauffeur pour éviter au client de s'en soucier.
- **Le transfert privé** : Si une limousine de l'hôtel est prévue, le portier s'assure qu'elle est garée devant l'entrée 10 minutes avant l'heure prévue.

MODULE 11 : Chargement sécurisé des bagages

11.1. L'ultime manipulation

Les bagages descendent de la chambre avec le bagagiste, mais c'est le portier qui supervise (et souvent effectue) le chargement dans le coffre du véhicule.

11.2. Règles de chargement

- **Protection** : Les valises rigides et lourdes sont placées au fond, les housses de vêtements ou sacs souples sur le dessus.
- **Ne rien forcer** : Si le coffre est trop petit, ne forcez pas la fermeture au risque de casser une valise. Informez le client et proposez de garder un sac à l'intérieur de l'habitacle si cela est confortable.
- **Visibilité** : Charger les bagages en présence du client ou en gardant un contact visuel clair avec lui.

MODULE 12 : Le "Double Check" au moment du départ

12.1. L'assurance anti-oubli

Oublier un manteau, un téléphone ou un bagage lors du départ gâche instantanément la fin du séjour. Le portier est le dernier filet de sécurité.

12.2. La vérification croisée

1. **Vérification Bagages** : Annoncer le compte à haute voix : *"Monsieur, je vous confirme que vos trois valises et votre mallette sont bien dans le coffre."*
2. **Vérification Personnelle** : Juste avant la fermeture de la portière, demander avec le sourire : *"Avez-vous bien avec vous votre passeport et votre téléphone ?"*
3. **Ticket de Consigne** : S'assurer que le client a bien remis tous ses tickets de consigne et que rien n'a été oublié dans la Luggage Room de l'hôtel.

MODULE 13 : La prise de congé : Les mots de la fin

13.1. Le souvenir durable

Le sourire et les mots du portier au moment où la voiture s'éloigne sont cruciaux. C'est l'image finale que le client emporte avec lui.

13.2. Le protocole de "L'Au Revoir"

- **Fermeture de la porte** : Pousser la porte du véhicule avec une force mesurée pour qu'elle se ferme du premier coup sans claquer bruyamment.
- **La formule de départ** : Se pencher légèrement vers la vitre baissée (ou parler avant la fermeture) : *"Au nom de toute l'équipe de l'Hôtel FAHO, je vous souhaite un excellent voyage de retour. Nous espérons avoir le plaisir de vous revoir bientôt."*
- **Le salut** : Rester sur le trottoir, droit, et faire un léger signe de tête ou de la main pendant que la voiture démarre.

MODULE 14 : Gérer les flux massifs

(Groupes & Séminaires)

14.1. L'invasion du Driveway

L'arrivée ou le départ d'un groupe en bus privé ou d'une dizaine de taxis simultanés pour un séminaire demande une organisation militaire.

14.2. Action du Portier

- **Le Bus** : Faire stationner le bus légèrement en retrait pour ne pas bloquer l'entrée principale. S'il doit bloquer l'entrée, accélérer la montée/descente des passagers.
- **La zone de sécurité** : Créer un cordon humain avec les autres portiers/bagagistes pour sécuriser les dizaines de valises alignées sur le trottoir. Personne d'extérieur ne doit s'en approcher.
- **Rythme** : Travailler de manière industrielle mais toujours courtoise, en invitant les clients à patienter dans le hall plutôt que dans le froid sur le trottoir.

MODULE 15 : Communication radio

durant les pics d'activité

15.1. Le réseau d'information

Le portier ne peut pas gérer les arrivées et départs complexes s'il ne communique pas en temps réel avec la loge (Bagagerie) et la Réception.

15.2. Phrases types à la radio

1. **Demande de renfort** : *"Loge pour Porte principale, j'ai besoin de deux bagagistes pour une arrivée familiale massive, merci."*
2. **Annonce de départ** : *"Voiturier pour Porte, la Porsche de M. Dubois est avancée, le client peut sortir."*
3. **Gestion de l'attente** : *"Réception pour Porte, le taxi de Madame Dupont arrivera dans 5 minutes, merci de la faire patienter au chaud."*

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

L'arrivée VIP non annoncée

Contexte (Hôtel FAHO) : Une berline aux vitres teintées s'arrête brutalement. Aucune information n'a été transmise par la réservation. Une célébrité en descend.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier ne montre aucune surprise. Il s'avance avec la même prestance que pour n'importe quel client.
2. Il ouvre la porte, protège la tête : *"Bonjour, bienvenue à l'Hôtel FAHO."*
3. Il active instantanément sa radio (discrètement) : *"Code VIP en approche vers la réception."*
4. Il se place en "bouclier" léger pour éviter que des curieux sur le trottoir ne s'approchent, le temps que le VIP franchisse les portes tournantes. Il gère ensuite les bagages avec le chauffeur dans le calme absolu.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le départ précipité pour l'aéroport

Contexte : Un client sort de l'hôtel en courant. Il crie qu'il va rater son vol. Aucun taxi n'est présent devant l'hôtel.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier absorbe le stress. Il demande au client de rester sous l'auvent.
2. Il s'avance sur la chaussée, utilise son sifflet et fait des grands gestes pour intercepter un taxi qui passe dans l'avenue.
3. Si aucun taxi ne passe, il informe immédiatement la Conciergerie par radio pour commander un VTC d'urgence ou utiliser la voiture de fonction de l'hôtel (House Car).
4. Une fois le véhicule là, il charge les bagages en 10 secondes, donne l'instruction au chauffeur : *"Aéroport Terminal 2, urgence vol, prenez l'autoroute."* Il ferme la porte, sécurisant ainsi le départ du client.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation "Cycle d'Excellence"

Maître de la première et de la dernière impression

L'arrivée et le départ sont les deux piliers de l'hospitalité. Le Portier, par son anticipation à l'arrivée et sa rigueur logistique au départ, garantit que le séjour du client est encadré par un sentiment de perfection, de sécurité et d'élégance.

Checklist "Gestion des Arrivées et Départs"

- [] Ai-je **anticipé visuellement** l'approche de chaque véhicule ?
- [] Ai-je **protégé la tête du client** lors de chaque ouverture de portière ?
- [] Ai-je inspecté systématiquement la **banquette et le coffre** pour éviter les oublis ?
- [] Ai-je assuré un **relais fluide et informé** avec les bagagistes (Handover) ?
- [] Ai-je formulé des **vœux de bon voyage** professionnels à chaque départ ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Le Cycle du Client

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