



ATTITUDE ET LANGAGE PROFESSIONNEL

Manuel de Formation Opérationnelle - Service Accueil
(Portier)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le Portier, miroir de l'établissement
MODULE 2	L'attitude physique de base : Ancrage et prestance
MODULE 3	Le sourire professionnel : Sincérité et dosage
MODULE 4	Les mots de bienvenue : Créer l'enchantement initial
MODULE 5	L'art de l'utilisation du nom : Le Graal du luxe
MODULE 6	Le langage à bannir absolument : Les familiarités
MODULE 7	La courtoisie en mouvement : L'ouverture des portes
MODULE 8	La gestion de l'attente avec diplomatie et tact
MODULE 9	L'attitude face aux plaintes sur le parvis
MODULE 10	La communication avec les chauffeurs : Fermeté et respect
MODULE 11	L'attitude bienveillante envers les enfants et les animaux
MODULE 12	L'accueil des VIPs : Discrétion et normalité absolue
MODULE 13	Le langage corporel de l'écoute active
MODULE 14	L'interdiction du "Non" : Formuler l'alternative positive
MODULE 15	La prise de congé : Le rituel du dernier souvenir
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le client agressif à l'arrivée
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le chauffeur de taxi bruyant
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Attitude & Verbe"

MODULE 1 : Le Portier, miroir de l'établissement

1.1. L'incarnation du standing

Le Portier (Doorman) n'est pas un simple agent qui ouvre une porte ; il est le maître de cérémonie de la première et de la dernière impression. Son attitude reflète directement le niveau de service que le client s'attend à trouver à l'intérieur. Si le portier est irréprochable, le client percevra l'hôtel comme prestigieux.

1.2. Le contrat de confiance

Dans l'hôtellerie de luxe, le client recherche un mélange de sécurité, de reconnaissance et de magie. L'attitude du portier crée ce sentiment de sécurité, tandis que son langage raffiné procure la reconnaissance. Chaque interaction verbale ou physique doit honorer ce contrat de confiance invisible dès que le client pose le pied sur le trottoir.

MODULE 2 : L'attitude physique de base

2.1. L'ancrage et la prestance

L'attitude professionnelle commence par le langage corporel. La présence du portier doit être rassurante et majestueuse. Un portier avachi détruit l'image de la façade de l'hôtel.

2.2. La check-list de la posture

- **L'ancrage au sol** : Les pieds sont légèrement écartés, stables. Il ne faut jamais se balancer d'un pied sur l'autre ni s'appuyer contre un mur, un poteau ou un véhicule.
- **Le dos et les épaules** : Le dos est droit, les épaules légèrement en arrière pour ouvrir le torse. Cela projette la confiance et l'autorité naturelle.
- **Les mains** : Le grand interdit est de mettre les mains dans les poches ou de croiser les bras. Les mains doivent être croisées derrière le dos ou jointes devant (selon le standard de l'hôtel), toujours prêtes à intervenir.

MODULE 3 : Le sourire professionnel

3.1. Le sourire qui s'entend

Le sourire est le mot de passe universel de l'hospitalité. Cependant, un sourire forcé ou exagéré peut paraître faux, voire inquiétant. Le sourire hôtelier est subtil, constant et bienveillant.

3.2. Sincérité et dosage

1. **Le regard souriant** : Un vrai sourire (sourire de Duchenne) implique les yeux. Si le regard reste froid, le sourire de la bouche sera perçu comme hypocrite.
2. **Le sourire de "Standby"** : Même lorsqu'aucun client ne s'adresse directement à lui, le portier doit garder une expression faciale détendue et un léger sourire ("half-smile"), prouvant qu'il est heureux d'être à son poste.
3. **L'adaptation** : Le sourire doit se modérer si le client est manifestement en deuil, très malade ou en grande détresse. L'empathie dicte la justesse de l'expression.

MODULE 4 : Les mots de bienvenue

4.1. Créer l'enchantement initial

Les premières paroles adressées au client qui sort de sa voiture donnent le "La" de son séjour. Elles doivent être prononcées avec une voix claire, posée et chaleureuse.

4.2. Le vocabulaire d'accueil

Contexte	Ce qu'il faut dire
L'arrivée standard	"Bonjour Monsieur, bienvenue à l'Hôtel FAHO."
L'aide à la descente	"Permettez-moi de vous aider. Avez-vous fait bon voyage ?"
La prise en charge	"Laissez-moi m'occuper de vos bagages, je vous invite à vous diriger vers la réception."
Un retour à l'hôtel	"Bon retour parmi nous, Madame. J'espère que votre journée a été agréable."

MODULE 5 : L'art de l'utilisation du nom

5.1. Le Graal de la reconnaissance

Pour un client de luxe, entendre son propre nom est la preuve absolue d'un service haut de gamme. Cela transforme un hôtel en une "Maison".

5.2. Les techniques de collecte et d'usage

- **L'étiquette de valise (Luggage Tag)** : Le portier regarde discrètement l'étiquette pendant qu'il sort le bagage du coffre, puis se redresse : *"Bienvenue Monsieur Dupont."*
- **L'oreillette** : Le portier de nuit ou le voiturier a identifié la plaque d'immatriculation et souffle le nom dans l'oreillette avant que le client ne descende.
- **L'usage modéré** : Utiliser le nom une fois à l'accueil et une fois à la prise de congé. L'utiliser à chaque phrase devient lourd et artificiel. Toujours faire précéder le nom de "Monsieur" ou "Madame".

MODULE 6 : Le langage à bannir absolument

6.1. La ligne rouge des familiarités

Le vouvoiement est la règle d'or, même face à un enfant, même face à une personne de votre âge, même face à un habitué qui vous tutoie. La distance professionnelle protège votre prestige.

6.2. Lexique des interdictions

1. **Les tics verbaux** : Bannir "OK", "Ça marche", "D'accord", "Pas de problème", "Y'a pas de souci". Remplacer par : *"Certainement Monsieur", "Immédiatement Madame", "Avec plaisir"*.
2. **Les interjections** : Bannir "Euh", "Bah", "Hein ?", "Quoi ?". Remplacer par : *"Pardonnez-moi ?", "Pourriez-vous répéter s'il vous plaît ?"*.
3. **Les familiarités de groupe** : Ne jamais dire "Bonjour messieurs-dames" ou "Bonjour les jeunes". Dire : *"Bonjour Madame, bonjour Monsieur."*

MODULE 7 : La courtoisie en mouvement

7.1. L'élégance de l'ouverture des portes

L'attitude ne se limite pas à la parole ou à la station debout. Le mouvement du portier doit exprimer la déférence et le professionnalisme.

7.2. Les gestes de la courtoisie

- **L'effacement** : Ouvrir la porte d'un bras, et s'effacer physiquement pour laisser tout l'espace au client, en accompagnant d'un geste de la main opposée (main ouverte, paume vers le haut) pour indiquer l'intérieur.
- **La protection de la tête** : Lors de l'ouverture de la portière d'une voiture, le portier place sa main libre au-dessus de l'encadrement de la porte pour protéger la tête du client. C'est le geste signature des grands palaces.
- **Le silence du geste** : Une porte de voiture ou d'hôtel se ferme en l'accompagnant jusqu'au bout, **sans jamais la claquer**.

MODULE 8 : La gestion de l'attente avec diplomatie

8.1. Désamorcer la frustration

S'il pleut, qu'il y a un embouteillage et qu'un client attend son taxi sous l'auvent, le portier est la seule personne face à lui. Son langage doit calmer le stress.

8.2. Attitude et tact

- **Ne pas fuir** : Rester physiquement présent à côté du client. Un portier qui fuit le regard ou s'isole augmente la colère du client.
- **Rassurer par l'action** : *"Monsieur, le trafic est actuellement bloqué sur l'avenue, mais je suis en contact permanent avec la compagnie de chauffeurs. Je veille sur vous."*
- **L'invitation au confort** : *"Je vous invite à patienter au chaud dans notre lobby, je viendrai vous chercher personnellement dès que votre véhicule sera avancé."*

MODULE 9 : L'attitude face aux plaintes sur le parvis

9.1. Absorber le choc

Le client peut se plaindre au portier d'une expérience négative (taxi désagréable, problème en ville). Le portier doit pratiquer une écoute empathique.

9.2. L'approche L.E.A.R.N. modifiée

1. **Écouter (Listen)** : Ne pas interrompre le client. Maintenir un contact visuel soutenu.
2. **Empathie (Empathize)** : *"Je suis navré d'entendre que vous ayez subi ce désagrément, Monsieur."*
3. **Action immédiate** : Ne pas se justifier. Si le client a froid, proposer un parapluie ou un abri. S'il est fâché contre un chauffeur, dire : *"Laissez-moi noter la plaque de ce véhicule pour remonter le problème immédiatement."*
4. **Relais** : Transmettre l'information à la Conciergerie pour un suivi VIP.

MODULE 10 : La communication avec les chauffeurs

10.1. Le maître du trottoir

Le portier doit faire preuve d'autorité sur le parvis de l'hôtel (Driveway) face aux chauffeurs de taxi ou VTC, mais toujours avec professionnalisme et respect.

10.2. Fermeté et respect

- **Pas de "Copinage"** : Garder une distance professionnelle avec les chauffeurs devant les clients. Ne pas s'appuyer sur la vitre de la voiture pour discuter de banalités.
- **Directives claires** : *"Bonjour. Pourriez-vous avancer de quelques mètres s'il vous plaît pour laisser la place à l'arrivée suivante ? Merci."*
- **Faire respecter le lieu** : Si un chauffeur klaxonne ou met la radio fort, intervenir avec tact : *"Je vous prie de baisser le volume, nos clients ont besoin de tranquillité."*

MODULE 11 : Attitude envers les enfants et les animaux

11.1. Séduire par l'attention

Un client est toujours extrêmement sensible à la façon dont on traite ses enfants ou ses animaux de compagnie. Cela génère un fort attachement à l'établissement.

11.2. Protocoles d'interaction

- **Avec les enfants** : Se baisser (plier les genoux en gardant le dos droit) pour être à leur hauteur. S'adresser à eux poliment : *"Bonjour jeune homme, bienvenue !"*. Ne jamais toucher un enfant ni lui offrir de bonbons sans l'accord visuel préalable des parents.
- **Avec les animaux** : Avoir un mot gentil (*"C'est un beau chien"*), mais ne jamais chercher à caresser l'animal d'emblée. Garder une distance de sécurité et respecter les règles d'hygiène (gants).

MODULE 12 : L'accueil des VIPs

(Discrétion et normalité)

12.1. L'anonymat garanti

Les célébrités, politiciens ou têtes couronnées viennent dans les hôtels de luxe pour retrouver de la normalité et de la protection.

12.2. L'attitude de marbre

1. **Zéro familiarité** : Le portier ne montre aucun signe d'étonnement, même s'il est fan absolu de la star.
2. **Interdictions absolues** : Demander une photo, un autographe, ou discuter de la vie privée du VIP sont des fautes lourdes passibles de licenciement immédiat.
3. **La protection** : S'il y a des paparazzis ou des curieux, le portier se positionne pour créer un barrage visuel et physique (sans agressivité) et dit simplement au client : *"Par ici Monsieur, je vous en prie."*

MODULE 13 : Le langage corporel de l'écoute active

13.1. Écouter avec tout son corps

Lorsque le client demande un renseignement au portier, l'attitude physique doit démontrer une disponibilité totale.

13.2. Les marqueurs de l'écoute

- **L'orientation** : Les épaules et le bassin du portier doivent être entièrement tournés vers le client.
- **Le hochement de tête** : Il prouve que le portier suit la conversation, accompagné d'un contact visuel respectueux.
- **La cessation d'activité** : Si le portier tenait un balai ou rangeait un chariot, il doit cesser immédiatement son mouvement, poser l'objet et accorder 100% de son attention au client.

MODULE 14 : L'interdiction du "Non"

(L'alternative positive)

14.1. Ne jamais bloquer le client

Dans l'hôtellerie de luxe, le mot "Non" est banni. Même si la requête du client est impossible (ex: garer sa voiture en plein milieu de l'entrée), le refus doit être transformé.

14.2. Formuler l'alternative

- **Mauvaise réponse** : "Non, vous ne pouvez pas vous garer ici, c'est interdit."
- **L'alternative positive** : *"Monsieur, afin de sécuriser votre magnifique véhicule, je vous propose que notre voiturier aille le stationner immédiatement dans notre parking privé couvert. Voulez-vous me confier vos clés ?"*
- **Le transfert** : Si le client demande une table dans un restaurant complet, ne dites pas non. Dites : *"Permettez-moi de contacter notre Chef Concierge qui va examiner toutes les solutions pour vous satisfaire."*

MODULE 15 : La prise de congé : Le rituel du dernier souvenir

15.1. L'ultime interaction

Le départ est le moment où le client fige son opinion sur le service de l'hôtel. L'attitude du portier doit sceller un souvenir parfait.

15.2. Les étapes du départ

1. **La vérification** : *"Monsieur Dubois, tout est en ordre dans le coffre. Avez-vous bien gardé votre passeport avec vous ?"*
2. **La fermeture délicate** : Pousser la porte de la voiture doucement jusqu'au clic, sans prendre élan.
3. **Le dernier regard** : Se pencher légèrement à la fenêtre : *"Au nom de toute l'équipe, je vous souhaite un excellent retour. Ce fut un plaisir de vous recevoir."*
4. **Le salut** : Rester droit sur le trottoir et faire un léger signe de tête pendant que la voiture démarre. Ne jamais tourner le dos à une voiture qui part.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le client agressif à l'arrivée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client sort de son véhicule, furieux contre le chauffeur de taxi pour un problème de monnaie, et s'adresse durement au portier : "Prenez ces valises tout de suite, je suis en retard, et payez ce chauffeur incapable !"

La Réaction du Portier :

1. Le portier ne se laisse pas contaminer par la colère. Il maintient une posture droite et calme.
2. Il répond avec une voix grave, lente et apaisante : *"Je comprends Monsieur. Allez immédiatement à la réception, laissez-moi régler cela pour vous."*
3. Il demande le montant au chauffeur, utilise la caisse de l'hôtel (Petty Cash) pour le régler, extrait les bagages avec précaution et transmet au bagagiste l'information : *"Client très stressé, faire un rooming express."* Le calme du portier a agi comme un coupe-feu.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le chauffeur de taxi bruyant

Contexte : Un chauffeur de VTC attend un client devant l'entrée avec la musique très forte, la fenêtre baissée, fumant une cigarette.

La Réaction du Portier :

1. Le portier ne crie pas de loin.
2. Il s'approche du chauffeur, se tient droit, les mains dans le dos, et maintient le sourire.
3. Il s'adresse à lui avec respect mais autorité : *"Bonjour Monsieur. Pour le confort de la clientèle de l'établissement, je vous serais reconnaissant de bien vouloir baisser votre musique et de ne pas fumer sous notre auvent. Merci beaucoup pour votre compréhension."*
4. Si le chauffeur refuse, le portier relève la plaque et prévient la Conciergerie de Blacklister ce chauffeur pour les futures courses, tout en restant impassible.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"Attitude & Verbe"

L'Aristocratie du Service

Le métier de portier est un rôle théâtral où la rigueur militaire de la posture rencontre l'élégance poétique du langage. La maîtrise absolue de ces deux éléments fait de ce professionnel la première et la plus belle vitrine de l'hôtellerie de luxe.

Checklist d'Excellence Quotidienne

- [] Ma **posture** est-elle droite, ancrée, les mains hors de mes poches ?
- [] Mon **sourire** est-il constant et mon regard capte-t-il les clients ?
- [] Ai-je utilisé un **vocabulaire soutenu** (sans "OK" ni "Pas de problème") ?
- [] Ai-je utilisé le **nom du client** pour personnaliser l'accueil ?
- [] Ai-je **fermé les portières** en douceur et adressé des **vœux de bon voyage** ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme L'Excellence Relationnelle

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