



L'AIDE AUX BAGAGES

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le rôle du Portier dans le cycle des bagages
MODULE 2	L'anticipation et l'évaluation visuelle du véhicule
MODULE 3	Le premier contact et la proposition d'aide
MODULE 4	L'extraction depuis le véhicule (Coffres et Habitacles)
MODULE 5	Sécurité et Ergonomie : Les techniques de levage
MODULE 6	Gestion du nombre et intégrité des bagages (Double check)
MODULE 7	Le matériel : Maîtriser le chariot à bagages (Birdcage)
MODULE 8	Le chargement du chariot : L'art de l'empilage sécurisé
MODULE 9	L'étiquetage provisoire et la sécurisation visuelle
MODULE 10	Le transfert parfait (Handover) au Bagagiste
MODULE 11	Gérer les bagages spécifiques (Golf, Ski, Instruments)
MODULE 12	Bagages fragiles et gestion des objets de très haute valeur
MODULE 13	Gérer les dommages préexistants (Protection juridique)
MODULE 14	Le départ : Le protocole de chargement dans le véhicule
MODULE 15	Gérer le refus d'aide avec élégance et discrétion
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : La famille surchargée et le coffre bloqué
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le VIP pressé et le bagage abîmé en soute
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Logistique Extérieure"

MODULE 1 : Le rôle du Portier dans le cycle des bagages

1.1. Le Portier, initiateur de la chaîne

Bien que ce soit le bagagiste (Bellboy) qui transporte physiquement les effets personnels du client jusqu'à sa chambre, l'histoire commence et se termine avec le Portier. Placé sur le trottoir, le portier est le premier maillon de la chaîne logistique. Si l'extraction de la voiture est mal faite, toute la suite de l'expérience est compromise.

1.2. Une question de confiance immédiate

Les bagages contiennent l'intimité, les objets de valeur et la garde-robe du client. En acceptant de vous les confier sur le trottoir, le client fait un acte de confiance aveugle. Le portier doit démontrer par sa gestuelle, son assurance et sa délicatesse qu'il est digne de cette confiance dès la première seconde.

MODULE 2 : L'anticipation et l'évaluation visuelle

2.1. Scénariser l'approche

Le Portier ne découvre pas les bagages en ouvrant le coffre. Il doit avoir anticipé la charge de travail dès que le véhicule ralentit sur le "Driveway".

2.2. L'évaluation de la charge

- **Le type de véhicule** : Un taxi depuis l'aéroport (nécessite un grand chariot), une berline de fonction (souvent une simple mallette), un monospace familial (plusieurs chariots et assistance de collègues requis).
- **La posture du véhicule** : Un véhicule dont l'arrière est très affaissé indique une charge lourde dans le coffre.
- **Anticipation matérielle** : En fonction de cette évaluation visuelle, le portier signale discrètement à la loge de préparer un, deux chariots, ou l'assistance d'un bagagiste supplémentaire avant même que le client ne descende.

MODULE 3 : Le premier contact et la proposition d'aide

3.1. Ne jamais agir de force

Même si la procédure veut que l'hôtel s'occupe des bagages, le portier ne doit jamais arracher un sac des mains du client.

3.2. Formules d'assistance

1. **La salutation** : *"Bonjour Monsieur, bienvenue. Avez-vous fait bon voyage ?"*
2. **La proposition** : *"Permettez-moi de prendre en charge vos bagages."* ou *"Laissez-moi vous débarrasser de ces sacs."*
3. **L'exception des bagages à main** : De nombreux clients (surtout les femmes avec leur sac à main, ou les hommes d'affaires avec leur ordinateur) préfèrent conserver un article. Demandez : *"Souhaitez-vous conserver cette mallette avec vous ?"*. Si oui, n'insistez jamais.

MODULE 4 : L'extraction depuis le véhicule

4.1. Protéger le bagage et le véhicule

Le moment de sortir les valises du coffre du taxi est délicat. Les pare-chocs peuvent être sales ou fragiles, et le bagage est lourd.

4.2. Les étapes de l'extraction

- **Coordination avec le chauffeur** : Demandez au chauffeur de déverrouiller ou d'ouvrir le coffre. S'il aide, coordonnez vos mouvements.
- **La technique de levage** : **Ne tirez jamais** une valise sur le seuil du coffre. Vous risqueriez de rayer la voiture ou d'endommager la valise. Prenez-la par la poignée supérieure et soulevez-la franchement.
- **L'inspection de l'habitacle** : Une fois le client sorti, passez la tête dans l'habitacle (banquette arrière et sol) pour vérifier qu'un petit sac, un manteau ou un téléphone n'a pas été oublié. C'est le rôle fondamental du portier.

MODULE 5 : Sécurité et Ergonomie

(Techniques de levage)

5.1. Préserver votre corps

Un portier manipule des tonnes de bagages chaque année. Le mal de dos est le risque numéro un de la profession. Les techniques d'ergonomie sont obligatoires.

5.2. Les règles d'or du levage

- **Les genoux, pas le dos** : Pour soulever une charge posée au sol ou dans un coffre bas, pliez les genoux en gardant le dos bien droit. Utilisez la force de vos jambes pour remonter.
- **La charge près du corps** : Plus la valise est éloignée de votre corps, plus la tension sur vos lombaires est forte. Gardez la charge collée à vous.
- **La règle des 20 Kg** : Si une malle ou une valise dépasse votre capacité de portance confortable, **ne forcez pas**. Appelez un collègue pour un levage à deux personnes. Il n'y a aucune honte à travailler en équipe.

MODULE 6 : Gestion du nombre et intégrité des bagages

6.1. Le compte est bon

Rien n'est pire qu'une valise manquante parce qu'elle a été laissée sur le trottoir ou dans le coffre.

6.2. Le "Double Check" vocal

1. **Extraire** : Alignez les bagages sur le trottoir ou placez-les sur le chariot au fur et à mesure.
2. **Compter à haute voix** : Une fois le coffre vide, comptez devant le chauffeur et le client.
3. **Confirmer** : *"Monsieur, je compte bien deux grandes valises noires, une housse de costume et un vanity-case. Cela correspond-il à l'ensemble de vos effets ?"* Cette validation verbale protège l'hôtel en cas de réclamation ultérieure.

MODULE 7 : Le matériel : Utiliser le chariot (Birdcage)

7.1. L'icône de l'hôtel

Le chariot en laiton (souvent appelé Birdcage) est l'un des symboles visuels de l'hôtellerie de luxe. Il doit être manipulé avec une grâce absolue.

7.2. La maîtrise du chariot

- **L'état du chariot** : Il doit toujours être propre (cuivres brillants), avec un tapis immaculé. Le portier doit signaler si une roue grince ou bloque.
- **La conduite** : Un chariot se pousse à deux mains. Il ne se tire jamais (pour des raisons de sécurité et pour ne pas écraser les talons du client qui marche derrière).
- **Anticiper les pentes** : Les "Driveway" sont souvent en pente. Ne laissez **jamais** un chariot sans surveillance ou sans le bloquer physiquement, même pour une seconde.

MODULE 8 : Le chargement du chariot

(L'art de l'empilage)

8.1. Architecture logistique

Placer les bagages sur un chariot n'est pas un jeu de hasard. Un chariot mal chargé est inesthétique, instable, et risque de faire chuter un bagage sur le marbre du lobby.

8.2. Les règles de l'empilage sécurisé

- **La base lourde** : Les valises les plus grandes, les plus lourdes et les plus rigides (ex: coque dure) vont toujours en bas, posées à plat ou sur la tranche selon la place.
- **Les articles mous et fragiles** : Les sacs de voyage souples, sacs à dos et boîtes à chapeaux vont au-dessus de l'édifice.
- **Le crochet supérieur** : Les housses de vêtements (costumes, robes de mariée) se suspendent à la barre supérieure. Assurez-vous qu'elles ne traînent pas sur les roues.
- **La vue dégagée** : Ne chargez jamais un chariot au point de ne plus voir au-dessus. Si vous ne voyez pas devant vous, prenez un second chariot.

MODULE 9 : L'étiquetage provisoire et la sécurisation

9.1. Maintenir l'identité du bagage

S'il y a trois arrivées simultanées, les bagages peuvent très vite se mélanger. Le portier doit poser le premier jalon d'identification.

9.2. Le "Blank Tag" ou "Quick Tag"

1. **La sécurité immédiate** : Attachez rapidement une étiquette provisoire (souvent un simple fil avec une étiquette cartonnée) à la poignée principale de la plus grande valise du lot.
2. **Ce qu'il faut écrire** : Si le client ne passe pas encore à la réception, écrivez simplement au stylo le nom de famille (lu sur son étiquette personnelle) et le nombre total de pièces : "DUBOIS - 4 pièces".
3. **Séparation des lots** : Ne mélangez jamais les bagages de deux clients différents sur un même chariot. Une famille = un chariot (ou deux).

MODULE 10 : Le transfert parfait (Handover) au Bagagiste

10.1. Le passage de témoin

Le Portier n'entre pas dans le lobby. Il doit transmettre la charge de travail au Bagagiste de manière fluide pour que le client n'y voie qu'une seule et même équipe coordonnée.

10.2. La communication du Handover

- **Le relais visuel** : Le portier fait un signe au bagagiste posté à l'intérieur.
- **L'introduction** : *"Monsieur, je vous présente mon collègue qui va prendre soin de vos bagages pendant votre enregistrement."*
- **Le transfert des informations** : En aparté, le portier informe le bagagiste : *"Nom : Famille Dupont. Il y a 5 pièces en tout, dont un sac fragile au-dessus. Le client semble très fatigué."*
- **Le retour au poste** : Une fois le chariot transmis, le portier reprend instantanément son poste à la porte.

MODULE 11 : Gérer les bagages spécifiques

11.1. Objets hors normes

Les clients arrivent parfois avec des objets qui ne rentrent pas sur un chariot standard. Le portier doit savoir les manipuler sans hésitation.

11.2. Protocoles par objet

- **Clubs de Golf** : Les sacs de golf sont très lourds et instables. Ils se portent généralement à l'épaule ou sur un chariot spécifique. Il faut toujours placer le rabat sur les têtes de clubs pour éviter qu'ils ne s'entrechoquent.
- **Skis / Snowboards** : Les porter à l'horizontale (ou utiliser le chariot spécial longiligne). Attention aux portes vitrées tournantes !
- **Instruments de musique (Violoncelle, Guitare)** : Demandez toujours au client s'il souhaite que vous le preniez en charge. S'il accepte, portez-le à la main (jamais sur le chariot avec d'autres valises).

MODULE 12 : Bagages fragiles et haute valeur

12.1. Manipuler le luxe

Des boîtes à chapeaux Hermès, des mallettes d'ordinateurs, des housses de robes de soirée... Ces objets exigent une attention qui dépasse la simple force physique.

12.2. Les précautions absolues

1. **Les mallettes** : Demandez toujours l'autorisation. Si le client la confie, posez-la **à plat**, sur le dessus du chariot, jamais debout où elle pourrait tomber.
2. **Sacs en papier de boutiques de luxe** : À manipuler par le fond, pas seulement par les anses (qui peuvent craquer sous le poids).
3. **Le contact avec le sol** : Une règle d'or en hôtellerie : **Aucun bagage à main (sac à main, attaché-case) ne doit jamais être posé directement par terre**. Utilisez le chariot, un siège, ou gardez-le en main.

MODULE 13 : Gérer les dommages préexistants

13.1. Protéger l'hôtel des litiges

Les bagagistes sont souvent accusés à tort d'avoir cassé une roulette ou rayé une valise, alors que le dommage a eu lieu à l'aéroport ou dans le taxi.

13.2. Le constat d'arrivée

- **L'œil de lynx** : Le portier, en sortant la valise du coffre, doit immédiatement scanner la valise (roues, poignée télescopique, coque fendue).
- **La communication immédiate** : Si un dommage est constaté, il faut le dire **avant** de s'éloigner du taxi : *"Madame, je tenais à vous signaler que la poignée de cette valise rouge semble endommagée. L'aviez-vous remarqué lors de votre vol ?"*
- **Le transfert d'information** : Informer le bagagiste du dommage lors du handover pour que la consigne le note sur le ticket.

MODULE 14 : Le départ (Chargement dans le véhicule)

14.1. L'effet "Tetris"

Au moment du départ, le portier reçoit les bagages du bagagiste et doit les charger dans le coffre du taxi ou du véhicule personnel du client.

14.2. Les étapes du chargement parfait

1. **Vérification de la propreté** : Vérifier que le coffre du taxi n'est pas sale, mouillé, ou plein d'objets du chauffeur. Si c'est le cas, demander au chauffeur de nettoyer ou refuser le véhicule.
2. **L'ordre d'insertion** : Placer les valises les plus grosses et rigides au fond, contre les sièges arrière. Celles-ci formeront un mur de soutien.
3. **La fermeture** : Si le coffre est très plein, ne forcez jamais en claquant le hayon. Repositionnez les sacs.
4. **Confirmation finale** : *"Le chargement est terminé. Je vous confirme que vos 4 bagages sont à bord."*

MODULE 15 : Gérer le refus d'aide avec élégance

15.1. Respecter la volonté du client

Certains clients, par habitude, méfiance ou désir d'indépendance, refuseront que le portier touche à leurs bagages.

15.2. L'attitude adéquate

- **Ne jamais forcer** : Si le client dit "Non merci, je gère", retirez vos mains immédiatement avec le sourire. Ne dites jamais "C'est la procédure de l'hôtel".
- **Maintenir l'hospitalité** : L'aide physique est refusée, mais vous restez l'hôte.
"C'est parfaitement compris Monsieur. Je vous invite alors à me suivre, les portes de la réception sont juste ici."
- **Ouvrir la voie** : Précédez-le pour lui ouvrir les portes et facilitez-lui le chemin. Le service se transforme en escorte.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

La famille surchargée et le coffre bloqué

Contexte (Hôtel FAHO) : Une famille de 5 personnes arrive dans un grand taxi. Le coffre est rempli de 8 valises immenses, coincées entre elles. Le chauffeur peine à les sortir.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier accueille la famille, demande aux enfants de rester en sécurité sur le trottoir sous l'auvent.
2. Il appelle immédiatement par radio : *"Besoin de deux chariots à bagages d'urgence à la porte principale."*
3. Il ne tire pas violemment sur les valises coincées. Il demande au chauffeur d'abaisser les sièges arrière si nécessaire, et opère une extraction méthodique (en prenant les valises du dessus d'abord).
4. Il demande de l'aide à un collègue pour les valises dépassant 20 kg (règle de sécurité ergonomique). La famille n'a touché à rien et rentre dans l'hôtel les mains libres.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le VIP pressé et le bagage abîmé en soute

Contexte : Un acteur célèbre sort de sa berline en trombe. Son garde du corps ouvre le coffre. Le portier remarque immédiatement qu'une malle est fendue.

L'Action du Portier Expert :

1. Il n'interpelle pas le VIP qui est déjà en train de marcher vers l'entrée (il faut respecter son besoin de vitesse).
2. Il s'adresse au garde du corps ou à l'assistant resté près du coffre : *"Monsieur, je constate que cette malle a été sévèrement endommagée durant le transport. Souhaitez-vous que nous prenions une photo ici même pour vos assurances avant de la monter ?"*
3. Il sort la malle avec une infinie précaution pour ne pas l'aggraver, l'étiquette avec la mention "Damage noted on arrival" (Dommage noté à l'arrivée), et passe la consigne claire au bagagiste. L'hôtel est juridiquement protégé, et le VIP sera reconnaissant du niveau de détail.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

"Logistique Extérieure"

La confiance commence à la porte

Manipuler les bagages d'un client, c'est manipuler son confort. Un portier professionnel allie la force physique nécessaire à la tâche, la prudence ergonomique pour se protéger, et la délicatesse d'un majordome. Il est le point de départ d'une chaîne logistique qui doit être invisible et parfaite pour le client.

Checklist d'Aide aux Bagages

- [] Ai-je **anticipé visuellement** la charge avant l'ouverture du coffre ?
- [] Ai-je utilisé les bonnes **postures de levage** (genoux pliés, dos droit) ?
- [] Ai-je **inspecté l'intérieur** du véhicule après la descente du client ?
- [] Ai-je effectué un **Double Check** verbal du nombre de bagages avec le client ?
- [] Mon relais avec le bagagiste (Handover) a-t-il été **précis, informé et fluide** ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Logistique & Sécurité

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