



L'ORIENTATION DES CLIENTS

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le Portier, boussole humaine de l'hôtel
MODULE 2	Cartographie mentale de l'Hôtel (Espaces intérieurs)
MODULE 3	Cartographie mentale de la Ville (Espaces extérieurs)
MODULE 4	La posture et la gestuelle d'orientation (Le geste ouvert)
MODULE 5	Orienter vers la Réception et le Lobby
MODULE 6	Orienter vers les points de vente (Restauration, Spa)
MODULE 7	Gérer les demandes d'itinéraires extérieurs
MODULE 8	La collaboration avec la Conciergerie (Le relais)
MODULE 9	L'utilisation des supports physiques (Cartes, parapluies)
MODULE 10	Gérer les personnes à mobilité réduite (PMR)
MODULE 11	Orienter les chauffeurs et les fournisseurs extérieurs
MODULE 12	Gérer les flux lors de grands événements (Séminaires)
MODULE 13	Sécurité : Orienter la clientèle en cas d'urgence
MODULE 14	Le vocabulaire de l'orientation (Les mots choisis)
MODULE 15	Les erreurs à éviter (Deviner, pointer du doigt)
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le client cherchant un restaurant en ville
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Gérer l'arrivée massive d'un congrès
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "L'Art de l'Orientation"

MODULE 1 : Le Portier, boussole humaine de l'hôtel

1.1. Le premier et le dernier repère

Le Portier (Doorman) est la figure la plus visible de l'établissement. Posté à l'extérieur ou sur le seuil, il est perçu par les clients, mais aussi par les passants, comme l'expert absolu du lieu. Il est la première personne à qui l'on demande son chemin, que ce soit pour trouver le check-in, le bar, ou la gare la plus proche.

1.2. La précision crée la sérénité

Un client qui arrive est souvent désorienté, fatigué par le voyage, ou stressé par un rendez-vous. La clarté et l'assurance avec lesquelles le portier l'oriente vont immédiatement faire chuter ce stress. Une orientation ratée ou floue génère de la frustration avant même que le client n'ait vu sa chambre.

MODULE 2 : Cartographie mentale de l'Hôtel

2.1. Connaître sa Maison sur le bout des doigts

Pour orienter parfaitement, le portier doit avoir une carte mentale 3D de l'hôtel. Il ne peut pas hésiter une seule seconde lorsqu'un client demande où se trouve un service.

2.2. Les points cardinaux internes

- **Les points vitaux** : Savoir exactement où se trouvent la Réception, la Conciergerie, les ascenseurs principaux, et les toilettes du lobby.
- **Les points de vente** : Connaître l'emplacement exact de chaque restaurant, du bar, du Spa, et de la salle de fitness.
- **Les espaces professionnels** : Connaître le nom et l'étage des salons de réunion (Business Center, Salle de Bal).
- **Les coulisses** : Savoir par où orienter discrètement un fournisseur, un coursier ou une livraison sans qu'ils ne traversent le lobby principal.

MODULE 3 : Cartographie mentale de la Ville

3.1. Le Portier comme ambassadeur local

Les questions posées au portier ne concernent pas que l'hôtel. Il doit connaître l'environnement urbain immédiat (le quartier) et les infrastructures majeures de la ville.

3.2. Les incontournables à mémoriser

1. **Transports** : Où se trouve la station de taxi la plus proche, l'arrêt de tramway, la gare ferroviaire, et combien de temps faut-il pour rejoindre l'aéroport.
2. **Urgences et Pratique** : Savoir situer la pharmacie de garde la plus proche, le distributeur de billets (ATM), et un bureau de tabac/presse.
3. **Loisirs de proximité** : Connaître les deux ou trois musées ou monuments situés à moins de 15 minutes à pied, ainsi qu'une rue commerçante célèbre.

MODULE 4 : La posture et la gestuelle d'orientation

4.1. L'élégance du geste ouvert

La façon dont vous montrez le chemin est aussi importante que la direction elle-même. Dans l'hôtellerie de luxe, le corps s'exprime avec raffinement.

4.2. La règle du "Finger Pointing" (Interdit)

- **L'interdit absolu** : Il est strictement interdit de montrer une direction avec l'index (un seul doigt). Ce geste est considéré comme agressif, impoli ou familier dans de très nombreuses cultures.
- **Le Geste Ouvert** : Pour indiquer une direction, utilisez **la main entière, paume ouverte tournée vers le haut**, les doigts serrés, le bras tendu avec souplesse vers la destination.
- **Le regard** : Regardez le client dans les yeux, puis regardez brièvement la direction indiquée avec votre main, avant de reporter le regard sur le client pour s'assurer qu'il a compris.

MODULE 5 : Orienter vers la Réception et le Lobby

5.1. L'accueil des nouveaux arrivants

Dès que le client descend de voiture, le portier doit sécuriser ses bagages et l'inviter à pénétrer dans l'établissement pour la procédure d'enregistrement.

5.2. Les étapes de l'orientation initiale

- **Ouvrir la voie** : Le portier s'efface pour laisser passer le client en premier, tout en maintenant la porte ouverte.
- **La formule d'orientation** : *"Bienvenue Monsieur. Je vous invite à vous avancer, la réception se trouve juste en face de vous, sur votre droite."*
- **L'accompagnement (Escort)** : Si le portier n'est pas seul à l'extérieur et que l'affluence le permet, le standard ultime est d'accompagner physiquement le client en marchant 2 mètres devant lui, pour le remettre en mains propres au réceptionniste.

MODULE 6 : Orienter vers les points de vente

6.1. La bonne information au bon moment

Il ne suffit pas de savoir où est le restaurant, il faut savoir s'il est ouvert. Orienter un client vers un bar fermé génère une plainte immédiate.

6.2. Procédures pour les points de vente

1. **Vérification des horaires** : Le portier doit connaître les heures d'ouverture et de fermeture du Petit-déjeuner, du Spa et des restaurants.
2. **L'indication précise** : *"Le Restaurant Gastronomique se trouve au premier étage, Madame. Les ascenseurs sont au bout du couloir à votre gauche."*
3. **L'offre complémentaire (Cross-selling)** : Si le client demande le bar et qu'il est exceptionnellement fermé, proposez l'alternative : *"Notre bar principal ouvre à 17h, mais je vous invite à profiter de notre salon de thé dans le lobby qui sert actuellement d'excellents rafraîchissements."*

MODULE 7 : Gérer les demandes d'itinéraires extérieurs

7.1. Précision et sécurité

Lorsqu'un client sort de l'hôtel pour se promener, le portier est souvent le dernier employé sollicité pour obtenir une indication routière.

7.2. Les règles de l'itinéraire

- **Être concis** : Ne donnez jamais plus de 3 ou 4 étapes (ex: "Allez tout droit, prenez la deuxième à droite, puis la première à gauche"). Au-delà, le client oubliera.
- **Fournir des repères visuels** : Utilisez des bâtiments marquants : *"Tournez à droite juste après la pharmacie à la croix verte."*
- **Notion de temps et de sécurité** : Indiquez toujours le temps estimé (*"C'est à environ 10 minutes de marche"*). Si la demande concerne un quartier peu sûr la nuit, suggérez poliment de prendre un taxi, coordonné par vos soins.

MODULE 8 : La collaboration avec la Conciergerie

8.1. Le relais d'expertise

Le portier n'est pas un Concierge Clefs d'Or. Il doit savoir s'arrêter là où commence l'expertise complexe de la Conciergerie (réservations, plans détaillés, recommandations pointues).

8.2. Savoir passer la main (Handover)

- **La ligne de démarcation** : Une orientation simple (ATM, pharmacie) est gérée par le portier. Une demande complexe (trouver un bon restaurant de fruits de mer romantique et y réserver une table) nécessite le Concierge.
- **La phrase de transition** : *"Monsieur, pour vous garantir la meilleure table dans ce quartier, permettez-moi de vous présenter à notre Chef Concierge qui va s'occuper de votre réservation et vous imprimer un plan détaillé."*
- **L'accompagnement** : Conduisez le client jusqu'au bureau du Concierge et faites les présentations.

MODULE 9 : L'utilisation des supports physiques

9.1. Matérialiser l'orientation

Une explication verbale s'évapore ; un support physique reste dans la poche du client.

9.2. Les outils à disposition

1. **La carte de visite de l'hôtel (Hotel Card)** : Remettez **systématiquement** une carte de l'hôtel au client qui part se promener.
"Voici l'adresse de l'établissement à présenter à votre chauffeur de taxi pour votre retour."
2. **Le plan de ville (City Map)** : Ayez toujours des mini-plans de ville à votre pupitre. Entourez l'hôtel, faites une croix sur la destination du client, et tracez le trajet avec un surligneur.
3. **Le parapluie** : Si le client se rend à un endroit proche et qu'il pleut (ou qu'il fait une chaleur extrême), offrez un parapluie (ou ombrelle) aux couleurs de l'hôtel pour l'accompagner dans son trajet.

MODULE 10 : Gérer les personnes à mobilité réduite (PMR)

10.1. Une orientation adaptée et inclusive

Un client en fauteuil roulant, avec une canne, ou simplement très âgé, ne peut pas emprunter les mêmes chemins (escaliers, portes lourdes) que les autres.

10.2. Anticiper les obstacles

- **Connaître les rampes** : Le portier doit savoir exactement où se trouvent les rampes d'accès pour éviter les marches du parvis.
- **L'ascenseur plutôt que l'escalier** : N'indiquez jamais le grand escalier à une PMR ou à des parents avec une poussette. Orientez-les directement et naturellement vers l'ascenseur.
- **Proactivité** : N'attendez pas qu'on vous le demande. Allez au-devant de la personne, ouvrez grand les portes adaptées, et si nécessaire, proposez l'aide d'un fauteuil roulant de courtoisie de l'hôtel.

MODULE 11 : Orienter les chauffeurs et fournisseurs

11.1. Gérer les flux techniques

Le portier est le gendarme de l'entrée. Il doit orienter les véhicules et les personnes extérieures pour ne pas saturer l'entrée des clients.

11.2. Protocoles d'orientation extérieure

- **Les Taxis / VTC** : *"Bonjour. Je vous prie d'avancer jusqu'à la ligne blanche pour libérer l'accès aux autres véhicules."*
- **Les Livreurs / Coursiers** : Ils ne doivent pas entrer par les portes de cristal. *"Bonjour Monsieur, les livraisons s'effectuent par l'entrée de service, située au bout du bâtiment sur votre droite. Le service de sécurité vous y accueillera."*
- **Garder le contrôle** : Le portier reste courtois mais extrêmement ferme. C'est lui qui dicte le stationnement devant l'hôtel.

MODULE 12 : Gérer les flux lors d'événements

12.1. Canaliser les foules

Lors d'un mariage, d'un séminaire d'entreprise ou d'un banquet, des dizaines de personnes qui ne dorment pas à l'hôtel arrivent en même temps.

12.2. L'organisation événementielle

1. **Le Briefing matinal** : Lisez la feuille d'événements du jour (Function Sheet). Vous devez connaître le nom de l'entreprise (ex: Séminaire L'Oréal) et le salon associé (ex: Salon Émeraude).
2. **La Signalétique** : Assurez-vous que les panneaux d'orientation (Chevalets) sont bien placés dès l'entrée.
3. **L'Accueil de groupe** : *"Bonjour Messieurs-Dames. Bienvenue. Le séminaire L'Oréal se tient au rez-de-chaussée. Veuillez suivre le couloir de gauche jusqu'au Salon Émeraude, nos hôtesse vous y attendent."*

MODULE 13 : Sécurité : Orienter en cas d'urgence

13.1. Le Portier, point de ralliement

En cas d'alarme incendie ou d'évacuation, le portier joue un rôle crucial car il se trouve à l'extérieur, vers le point de rassemblement.

13.2. Directives d'évacuation

- **Garder son calme** : La voix doit être forte, claire, mais sans panique. C'est l'autorité bienveillante.
- **Orienter vers l'extérieur** : Maintenir les portes ouvertes. *"Mesdames et Messieurs, veuillez évacuer l'établissement dans le calme. Dirigez-vous vers le parking extérieur sur votre droite, au point de rassemblement."*
- **Empêcher les entrées** : Le portier doit s'assurer que plus personne n'entre dans l'établissement tant que l'autorisation de sécurité n'a pas été donnée.

MODULE 14 : Le vocabulaire de l'orientation

14.1. Les mots qui rassurent

L'hôtellerie de luxe impose un vocabulaire précis, soutenu et engageant. Les indications vagues ou familières sont interdites.

14.2. Le lexique du Portier

À bannir (Familiarités)	À privilégier (Standard Luxe)
"C'est par là."	"Je vous en prie, c'est dans cette direction."
"Au fond à gauche."	"Veuillez vous avancer au bout du couloir, ce sera sur votre gauche."
"Suivez-moi."	"Permettez-moi de vous accompagner."
"C'est loin, prenez un taxi."	"La distance est importante, souhaitez-vous que je vous avance un véhicule ?"

MODULE 15 : Les erreurs à éviter

15.1. Ce qui détruit l'expérience client

Certaines erreurs d'orientation peuvent avoir des conséquences désastreuses sur le séjour du client (retard à l'aéroport, restaurant fermé).

15.2. Les pièges classiques

- **L'Index pointé** : Nous le répétons : ne jamais pointer un lieu avec un seul doigt. Utilisez la main ouverte.
- **Le "Je ne sais pas" sec** : Si on vous demande une rue que vous ne connaissez pas, ne dites jamais juste "Je ne sais pas". Dites : *"C'est une excellente question Monsieur, permettez-moi de vérifier cela instantanément avec notre Concierge."*
- **L'approximation (Deviner)** : Ne donnez **jamais** une indication routière au hasard si vous n'êtes pas sûr à 100%. Il vaut mieux faire patienter le client 30 secondes pour vérifier un plan que de l'envoyer dans la mauvaise direction pendant 20 minutes.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le client cherchant un restaurant en ville

Contexte (Hôtel FAHO) : Un couple sort de l'hôtel à 19h30 et demande au portier : "Nous cherchons un bon restaurant traditionnel dans la Médina, savez-vous par où on y va ?"

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier ne se contente pas de donner une vague direction vers la Médina.
2. Il évalue la demande : c'est une demande de recommandation (rôle du Concierge) et d'orientation (rôle du Portier).
3. Il répond : *"Nous avons d'excellentes adresses à vous recommander. Avez-vous déjà une réservation ?"* (S'ils disent non) : *"Permettez-moi de vous introduire auprès de notre Chef Concierge qui va vous réserver la meilleure table et vous fournir un plan pour vous y rendre facilement."*
4. Si le couple sait déjà où aller, le portier sort un plan de ville, trace le trajet, l'estime à 15 minutes de marche, leur donne la carte de l'hôtel pour le retour, et leur souhaite une belle soirée avec le geste ouvert.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Gérer l'arrivée massive d'un congrès

Contexte : Deux bus arrivent simultanément à 8h30 pour un Congrès Pharmaceutique de 100 personnes. L'entrée de l'hôtel risque d'être totalement bloquée pour les clients individuels.

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier a lu sa fiche événement. Il sait que le congrès a lieu dans la Salle Diamant, accès par l'escalier gauche.
2. Il se positionne de manière visible, à l'extérieur, avant l'entrée principale.
3. Avec le bras tendu (main ouverte) et une voix portante mais courtoise, il canalise le flux : *"Bonjour à tous, bienvenue à l'hôtel FAHO. Pour le Congrès Pharmaceutique, je vous invite à passer par la porte de gauche et de descendre l'escalier vers le Salon Diamant."*
4. Cette déviation fluide permet de laisser l'axe central (tapis rouge et porte tournante) libre pour les autres clients de l'hôtel, garantissant l'ordre et le calme.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation "L'Art de l'Orientation"

La précision au service de l'accueil

Orienter un client ne se limite pas à lui indiquer un point A vers un point B. C'est l'accompagner mentalement, le rassurer, et anticiper ses besoins (carte, parapluie, taxi). Le portier est le Phare de l'hôtel : sa lumière doit être toujours claire, rassurante et constante.

Checklist d'Orientation Parfaite

- [] Ai-je utilisé **la main ouverte** (et jamais l'index) pour indiquer la direction ?
- [] Ai-je **accompagné physiquement** le client (lorsque l'activité le permettait) ?
- [] Ai-je utilisé un **vocabulaire choisi** ("Permettez-moi de vous indiquer..") ?
- [] Ai-je fourni un **support physique** (carte de l'hôtel, plan de ville) pour l'extérieur ?
- [] Ai-je su **passer le relais au Concierge** lorsque la demande dépassait mon rôle ?



Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Excellence de l'Accueil

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