



RÉPONDRE AUX DEMANDES SIMPLES

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le Portier, premier informateur de l'hôtel
MODULE 2	Les 5 piliers de la réponse parfaite
MODULE 3	Les demandes d'orientation interne (Réception, toilettes)
MODULE 4	Les demandes liées au transport (Taxis, navettes)
MODULE 5	Les demandes de stationnement et de voiturier
MODULE 6	Les demandes de proximité (Pharmacie, DAB, presse)
MODULE 7	Maîtriser les horaires de base de l'établissement
MODULE 8	Les demandes liées à la sécurité et aux objets trouvés
MODULE 9	Que faire quand on ne connaît pas la réponse ?
MODULE 10	L'utilisation des supports d'information (Mémos, plans)
MODULE 11	La collaboration avec la Conciergerie (Le passage de relais)
MODULE 12	Gérer les requêtes multiples (Priorisation en affluence)
MODULE 13	Répondre aux passants (Non-résidents de l'hôtel)
MODULE 14	Le vocabulaire de courtoisie et d'assurance
MODULE 15	La conclusion de l'échange et la prise de congé
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le client pressé cherchant un distributeur
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le passant demandant à utiliser les toilettes
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "La Réponse Parfaite"

MODULE 1 : Le Portier, premier informateur

1.1. Le point de contact immédiat

Le Portier est souvent le premier, et parfois le seul employé avec qui un client (ou un visiteur) interagit avant même de franchir les portes de l'hôtel. À ce titre, il est considéré comme une mine d'informations immédiatement accessible, un "point d'information avancé".

1.2. L'enjeu de la réponse simple

Une demande "simple" (ex: "À quelle heure ferme le bar ?") ne demande pas une expertise de Concierge, mais elle exige une réponse immédiate, exacte et courtoise. La qualité et la rapidité de cette réponse forgent instantanément la confiance du client envers l'ensemble de l'établissement.

MODULE 2 : Les 5 piliers de la réponse parfaite

2.1. Structure de l'interaction

Chaque réponse, même la plus basique, doit suivre une structure comportementale qui reflète les standards du luxe.

2.2. Les 5 Piliers

- **L'Écoute active** : Cesser toute autre activité (ranger un chariot, balayer) et regarder le client dans les yeux.
- **La Clarté** : Une réponse courte, directe, sans jargon technique de l'hôtellerie.
- **L'Exactitude** : Ne jamais deviner. Une réponse fausse est pire qu'une réponse différée.
- **La Politesse** : Encadrer la réponse de "Monsieur/Madame" et de formules de courtoisie.
- **L'Anticipation** : Aller au-delà de la question (ex: si on demande un taxi, demander si le client a besoin d'un parapluie pour patienter).

MODULE 3 : Les demandes d'orientation interne

3.1. Les classiques du parvis

La majorité des demandes simples à l'arrivée concernent les besoins de base : où s'enregistrer, où déposer ses affaires, et où se rafraîchir.

3.2. Formules de réponse types

1. **La Réception** : *"La réception se trouve immédiatement sur votre droite en entrant, Madame. Permettez-moi de vous y accompagner."*
2. **Les Toilettes** : Ne dites pas "Au fond à gauche". Dites : *"Les commodités se situent au rez-de-chaussée, juste derrière les ascenseurs principaux."*
3. **La Bagagerie** : *"Si vous souhaitez laisser vos bagages, notre bagagiste va s'en charger immédiatement et vous remettra un reçu."*

MODULE 4 : Les demandes de transport

4.1. L'organisation des déplacements

Le trottoir est le domaine du portier. Les clients se fient entièrement à lui pour trouver un moyen de transport rapide et fiable.

4.2. Gérer les taxis et navettes

- **Demande d'un taxi immédiat** : *"Certainement Monsieur. Nous avons une station juste en face. Souhaitez-vous que je vous avance un véhicule immédiatement ?"*
- **Demande de navette aéroport** : *"Notre navette passe toutes les demi-heures. La prochaine est prévue pour 10h30. Je peux informer le chauffeur de votre présence."*
- **Temps de trajet** : Fournissez toujours une estimation honnête incluant le trafic : *"En ce moment, avec la circulation, comptez environ 40 minutes pour rejoindre l'aéroport."*

MODULE 5 : Stationnement et voiturier

7.1. Prise en charge du véhicule

L'arrivée en voiture personnelle génère toujours une question immédiate : "Où puis-je me garer ?" Le portier doit apporter une solution clés en main.

7.2. Répondre aux questions de parking

- **Le service voiturier** : *"Monsieur, vous pouvez laisser votre véhicule exactement ici. Notre voiturier va s'en charger et le garer dans notre parking sécurisé. Voici votre ticket."*
- **Le tarif** : Soyez transparent si le client pose la question : *"Le service de voiturier et de parking est facturé 25 euros par nuit, directement ajoutés à la facture de votre chambre."*
- **Stationnement temporaire** : *"Vous pouvez tout à fait stationner ici le temps de faire votre enregistrement et de déposer vos bagages."*

MODULE 6 : Les demandes de proximité urbaine

8.1. L'expert du quartier

Le portier doit connaître parfaitement le rayon de 500 mètres autour de l'hôtel pour répondre aux urgences pratiques des clients.

8.2. Les indispensables à connaître par cœur

1. **Le Distributeur Automatique (DAB/ATM) :** *"La banque la plus proche se trouve à 2 minutes à pied, juste au coin de la rue principale sur votre gauche."*
2. **La Pharmacie :** Connaître son nom, ses horaires, et savoir si elle est de garde.
3. **La Presse / Tabac :** Savoir orienter vers le bureau de tabac ou le kiosque à journaux international le plus proche.

MODULE 7 : Les horaires de l'établissement

9.1. La mémoire des services

Bien que le portier ne serve pas les petits-déjeuners, il doit connaître le rythme de vie de l'hôtel pour renseigner le client sans le renvoyer vers la réception.

9.2. Les horaires clés

- **Le Check-in / Check-out** : Savoir que les chambres sont garanties à partir de 15h00 et doivent être libérées à 12h00.
- **Le Petit-déjeuner** : *"Le petit-déjeuner est servi de 7h00 à 10h30 au restaurant principal."*
- **Le Spa / Fitness** : *"La salle de sport est accessible 24h/24 avec votre carte de chambre, et la piscine ferme à 22h00."*

MODULE 8 : Sécurité et objets trouvés

10.1. Rassurer et agir

Un client ayant perdu un objet arrive souvent paniqué. Le portier, étant à l'entrée, est souvent le premier contacté si l'objet a été oublié dans un taxi.

10.2. Procédures de réponse

- **Oubli dans un taxi** : *"Restez calme, Madame. Avez-vous un reçu ? Si oui, je vais appeler immédiatement la compagnie de taxi. Sinon, laissez-moi contacter la Réception pour déclarer l'objet."*
- **Assistance médicale (simple)** : Si un client demande un sparadrap ou de l'aspirine : *"Nous disposons d'une trousse de premiers secours à la réception. Permettez-moi de vous y accompagner."*
- **Objets trouvés sur le parvis** : Récupérez l'objet, informez le client que le lieu est sécurisé, et confiez l'objet au service de sécurité interne (Loss & Prevention).

MODULE 9 : Quand on ne connaît pas la réponse

9.1. L'honnêteté professionnelle

Il est humain de ne pas tout savoir. Dans le luxe, l'erreur n'est pas d'ignorer une information, mais de donner une mauvaise information ou de mentir.

9.2. Le protocole de la recherche

1. **L'Aveu courtois** : Bannir le "Je ne sais pas". Utiliser : *"C'est une excellente question Monsieur, je souhaite vous donner une information parfaitement exacte..."*
2. **La prise en charge** : *"...permettez-moi de vérifier cela instantanément avec mes collègues."*
3. **L'action** : Utiliser le talkie-walkie (discrètement) ou inviter le client à patienter 30 secondes le temps de consulter la réception ou le concierge. Ne le laissez pas dans l'incertitude.

MODULE 10 : L'utilisation des supports

10.1. Une aide visuelle et fiable

Pour répondre avec efficacité, le portier doit avoir à portée de main (dans son pupitre ou loge) les outils lui permettant de trouver l'information en quelques secondes.

10.2. Les outils du Portier

- **Le Mémo d'Ouverture** : Une fiche plastifiée mise à jour chaque saison avec les horaires exacts de tous les services de l'hôtel.
- **La Liste des Contacts Locaux** : Les numéros de la police, des urgences, de la pharmacie de garde et des compagnies de taxis partenaires.
- **La Météo** : Un affichage discret de la météo du jour pour répondre instantanément à la question : *"Fera-t-il beau cet après-midi ?"*

MODULE 11 : La collaboration avec la Conciergerie

11.1. Séparer l'information de l'expertise

Répondre à une demande simple est le rôle du portier. Répondre à une demande complexe est le rôle exclusif de la Conciergerie. Savoir quand passer le relais est fondamental.

11.2. L'art du Handover (Relais)

- **Demande Simple (Gérée par le portier) :** *"Où est la gare routière ?" -> Indication directe.*
- **Demande Complexe (Relais au Concierge) :** *"Quels sont les horaires des trains pour Casablanca, et pouvez-vous me prendre un billet ?"*
- **La Phrase de Relais :** *"Madame, pour vous assurer un service sur-mesure et organiser votre voyage, je vous invite à rencontrer notre Chef Concierge, juste à l'intérieur, qui se fera un plaisir de réserver vos billets."*

MODULE 12 : Gérer les requêtes multiples

12.1. Garder le contrôle dans le "Rush"

À certaines heures (12h00 pour les départs, 15h00 pour les arrivées), le portier peut être sollicité par 3 ou 4 personnes en même temps.

12.2. Priorisation et communication

1. **Accuser réception (Acknowledge)** : Si vous parlez à un client et qu'un autre s'approche, établissez un contact visuel et faites un léger signe de tête pour lui montrer qu'il a été vu.
2. **Demander patience poliment** : *"Madame, je termine avec ce Monsieur et je suis immédiatement à votre entière disposition."*
3. **Réponses groupées** : Si le sujet s'y prête (ex: tout le monde attend un taxi), parlez au groupe de manière rassurante : *"Messieurs, trois véhicules ont été commandés et arriveront dans moins de 5 minutes."*

MODULE 13 : Répondre aux passants (Non-résidents)

13.1. L'hôtellerie face à la rue

Le portier est souvent abordé par de simples passants ou touristes qui ne résident pas à l'hôtel pour demander leur chemin.

13.2. Professionnalisme universel

- **L'Image de marque** : Traitez un passant avec le même respect qu'un client VIP. L'image de l'établissement en dépend. Un passant bien traité viendra peut-être prendre un verre au bar, ou réservera une chambre l'année suivante.
- **Clarté et brièveté** : Répondez avec précision mais sans bloquer l'accès à l'hôtel pour vos résidents.
- **Usage des installations** : Si un passant demande à utiliser les toilettes, respectez la politique de la Maison (généralement on l'autorise avec courtoisie en l'orientant vers les toilettes du lobby public).

MODULE 14 : Le vocabulaire de courtoisie

14.1. Le poids des mots

Une même information peut être perçue comme agressive ou très chaleureuse selon le choix des mots et le ton de la voix.

14.2. Le lexique des réponses

À bannir (Familiarités / Sécheresse)	À privilégier (Standard Luxe)
"C'est fermé."	"Le service est actuellement clos, mais il rouvrira à 19h00."
"Je ne sais pas."	"Permettez-moi de m'en assurer immédiatement pour vous."
"Non, y'a plus de place."	"Le parking est exceptionnellement complet, mais je peux vous orienter..."
"C'est à 10 balles/euros."	"Le tarif est de 10 euros, Monsieur."

MODULE 15 : La conclusion de l'échange

15.1. Fermer la boucle de service

Une réponse ne se termine pas simplement en donnant l'information. Il faut s'assurer que le client est pleinement satisfait avant de clore l'interaction.

15.2. La prise de congé

- **La vérification** : *"Est-ce que ces indications vous semblent claires, Madame ?"*
- **L'offre de suivi** : *"Puis-je faire autre chose pour vous aujourd'hui ?"*
- **La phrase finale** : *"Je vous souhaite une excellente journée/promenade/soirée."*
- **La reprise de poste** : Une fois le client parti, le portier reprend sa position neutre et son ancrage (voir Module Attitude).

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le client pressé cherchant un DAB

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client d'affaires sort de l'hôtel en marchant très vite. Il s'arrête devant le portier : "Vite, j'ai besoin d'un distributeur de billets !"

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier identifie l'urgence. Il ne fait pas de longue phrase d'accueil.
2. Il répond avec une gestuelle ouverte et une voix calme pour absorber le stress : *"Monsieur, le distributeur le plus proche est à 50 mètres. Sortez sur le trottoir, prenez à droite, c'est la banque au coin de la rue."*
3. Le portier reste attentif au retour du client. S'il le voit revenir, il lui tiendra la porte avec un mot bienveillant : *"Avez-vous trouvé facilement, Monsieur ?"*

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le passant demandant à utiliser les toilettes

Contexte : Une dame âgée, qui ne séjourne pas à l'hôtel, s'approche du portier avec l'air gêné. "Pardonnez-moi, je suis perdue en ville et je suis fatiguée, pourrais-je utiliser vos toilettes s'il vous plaît ?"

L'Action du Portier Expert :

1. Le portier ne demande pas si elle est cliente (la réponse est évidente et cela la mettrait mal à l'aise).
2. Il fait preuve de la célèbre "Hospitalité Hôtelière" : *"Je vous en prie Madame, soyez la bienvenue. Entrez, les commodités se trouvent juste sur votre gauche derrière la réception."*
3. Il ouvre la porte pour elle. L'hôtel FAHO gagne ce jour-là une réputation d'excellence humaine qui vaut plus que n'importe quelle campagne publicitaire.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

L'Art de la Réponse Parfaite

Répondre aux demandes simples est le socle du métier de portier. Une réponse exacte, donnée avec grâce et courtoisie, transforme une simple information logistique en un véritable moment d'hospitalité.

Checklist de l'Informateur

- ☐ Ai-je **écouté activement** (arrêt de l'activité, contact visuel) ?
- ☐ Ma réponse était-elle **exacte** (sans deviner ni utiliser d'approximations) ?
- ☐ Ai-je **passé le relais** au Concierge lorsque la question était complexe ?
- ☐ Ai-je utilisé des **formules de politesse** (Monsieur/Madame, Je vous en prie) ?
- ☐ Ai-je **proposé de l'aide supplémentaire** avant de prendre congé ?



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.