



LA COMMUNICATION CLIENT

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : La communication comme outil de luxe
MODULE 2	Les 3 piliers de la communication (Verbal, Para-verbal, Non-verbal)
MODULE 3	L'art du premier contact (Les 20 premières secondes)
MODULE 4	La personnalisation absolue (L'usage du nom)
MODULE 5	Le langage corporel : Ce que le corps dit avant les mots
MODULE 6	La gestion de la voix (Ton, débit, volume)
MODULE 7	Les mots interdits et le vocabulaire de substitution
MODULE 8	L'écoute active : Comprendre avant de répondre
MODULE 9	La communication inter-services (Radio et Handover)
MODULE 10	Gérer une réclamation dès le parvis (Méthode LEARN)
MODULE 11	Communiquer au-delà de la barrière de la langue
MODULE 12	L'assertivité : S'affirmer face aux chauffeurs et prestataires
MODULE 13	La communication en situation d'urgence ou de crise
MODULE 14	Le "Small Talk" : L'art de la petite conversation
MODULE 15	La prise de congé : Le rituel du dernier mot
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Le client mécontent à l'arrivée
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le client bavard et la file d'attente
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Communication Hôtelière"

MODULE 1 : La communication comme outil de luxe

1.1. Plus qu'un échange, une émotion

Dans l'hôtellerie de luxe, la communication avec le client ne sert pas uniquement à transmettre une information. Elle sert à générer une émotion. Le Portier, étant le tout premier contact physique et verbal, a le pouvoir de transformer un client fatigué en un client rassuré et valorisé.

1.2. Le verbe comme signature

Le marbre, les lustres en cristal et les uniformes dorés ne suffisent pas à faire un grand hôtel. C'est la manière dont le personnel s'adresse aux clients qui définit le véritable luxe. Une communication maladroite sur le trottoir peut détruire instantanément les millions investis dans le décor.

MODULE 2 : Les 3 piliers de la communication

2.1. L'équation de Mehrabian

La communication face à face repose sur trois éléments fondamentaux. Le portier doit maîtriser chacun d'entre eux pour être parfaitement compris et apprécié.

2.2. Répartition de l'impact

- **Le Verbal (7%)** : Ce sont les mots que vous choisissez (le vocabulaire, les formules de politesse). Bien qu'ils ne représentent que 7% de l'impact émotionnel, le choix du mot juste est crucial dans le luxe.
- **Le Para-verbal (38%)** : C'est la façon dont vous dites les mots. Le ton de la voix, le volume, l'intonation, le débit de parole. Une voix douce et posée apaise ; une voix forte et rapide stresse.
- **Le Non-verbal (55%)** : C'est le langage corporel. La posture, le contact visuel, le sourire, la gestuelle des mains. Le corps parle bien avant que la bouche ne s'ouvre.

MODULE 3 : L'art du premier contact

3.1. Les 20 premières secondes

La règle des "4x20" (les 20 premières secondes, les 20 premiers gestes, les 20 premiers mots, les 20 centimètres du visage) dicte la réussite d'un accueil. Vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression.

3.2. Le protocole de salutation

1. **L'initiative** : C'est toujours au portier de saluer en premier, dès qu'il croise le regard du client (à environ 3 mètres).
2. **Le triptyque de l'accueil** : Un accueil parfait comprend le Temps, le Titre et la Bienvenue. *"Bonjour (Temps) Monsieur (Titre), bienvenue à l'Hôtel FAHO (Bienvenue)."*
3. **Le regard** : Le contact visuel doit être franc mais respectueux. Évitez de fixer intensément, mais ne fuyez jamais le regard.

MODULE 4 : La personnalisation absolue

4.1. Le pouvoir du nom

Le mot le plus doux à l'oreille d'un client est son propre nom. L'utiliser démontre que l'hôtel ne l'accueille pas comme un numéro, mais comme un invité attendu et reconnu.

4.2. L'usage intelligent du nom

- **L'acquisition** : Le portier lit discrètement l'étiquette de la valise, écoute l'oreillette (transmission du voiturier), ou reconnaît un client habitué.
- **La formulation** : Toujours faire précéder le nom du titre de civilité : *"Bonjour Monsieur Dubois."* (Bannir l'utilisation du prénom, sauf demande expresse du client).
- **La fréquence** : Ne pas répéter le nom à chaque phrase, cela devient artificiel et oppressant. Utilisez-le à l'arrivée pour saluer, et lors de la prise de congé.

MODULE 5 : Le langage corporel

5.1. Ce que le corps dit avant les mots

Même immobile et silencieux, le portier communique. Sa posture indique au client s'il est alerte, fatigué, professionnel ou désinvolte.

5.2. Les signaux d'excellence

- **Ouverture** : Les bras ne doivent jamais être croisés sur la poitrine (signe de fermeture ou d'ennui). Gardez les mains derrière le dos ou le long du corps.
- **Stabilité** : Se tenir droit, le poids réparti sur les deux jambes. Ne pas s'adosser aux colonnes ni s'appuyer sur le pupitre.
- **L'effet miroir (Synchronisation)** : Adapter subtilement son langage corporel à celui du client. Face à un client pressé, vos gestes doivent être vifs et précis. Face à un client âgé, vos gestes seront plus lents et enveloppants.

MODULE 6 : La gestion de la voix

6.1. Le ton fait la chanson

À l'extérieur de l'hôtel, il y a souvent du bruit (circulation, ville). Le portier doit être entendu sans jamais avoir à crier.

6.2. Paramétrer sa voix

1. **Le Volume** : Il doit être suffisant pour couvrir les bruits de la rue, mais dès que le client est proche, la voix doit s'adoucir pour devenir confidentielle.
2. **Le Débit** : Parlez 10 à 20% plus lentement que dans votre vie privée. Un débit maîtrisé respire la confiance et la compétence.
3. **L'Intonation** : Souriez en parlant. Le sourire s'entend littéralement dans la voix (on l'appelle la "voix souriante"), il rend le timbre plus chaud et accueillant.

MODULE 7 : Les mots interdits et leurs alternatives

7.1. Le vocabulaire du luxe

Le langage familier ou les expressions "passe-partout" dégradent instantanément le positionnement haut de gamme de l'établissement.

7.2. Le dictionnaire de substitution

Familiarités (À BANNIR)	Standard Luxe (À UTILISER)
"Pas de problème" / "Y'a pas de souci"	"Avec grand plaisir, Monsieur." / "Certainement."
"OK" / "Ça marche"	"C'est parfaitement noté." / "Entendu, Madame."
"Quoi ?" / "Hein ?"	"Pardonnez-moi, pourriez-vous répéter ?"
"Patientez une seconde"	"Je vous prie de bien vouloir patienter un instant."

MODULE 8 : L'écoute active

8.1. Comprendre avant de répondre

La plus grande erreur en communication est d'écouter pour répondre, et non d'écouter pour comprendre. L'écoute active est la clé pour satisfaire un client.

8.2. Les techniques d'écoute

- **Le silence attentif** : Laissez le client terminer sa phrase sans jamais l'interrompre, même si vous connaissez déjà la réponse.
- **Les signes d'assentiment** : Hochez légèrement la tête et maintenez le contact visuel pour montrer que vous êtes pleinement engagé dans l'échange.
- **La reformulation** : *"Si je comprends bien, Monsieur, vous souhaitez que votre véhicule soit prêt devant l'entrée pour 14h00 précises ?"* Cela prouve votre écoute et évite les erreurs.

MODULE 9 : La communication inter-services

9.1. L'invisible fluidité

Le portier communique avec le client, mais aussi avec la réception, les bagagistes et la sécurité. Cette communication interne (Handover) doit être discrète et efficace.

9.2. L'usage de la Radio (Talkie-Walkie)

- **Discrétion** : L'oreillette est obligatoire. Les clients ne doivent pas entendre les communications internes de l'hôtel.
- **Langage codé** : Utilisez les codes de l'hôtel. Ne dites pas "Le monsieur de la chambre 204 arrive avec un gros chien". Dites : *"Réception de Portier, arrivée imminente de M. Dubois avec un animal de compagnie."*
- **Transmission d'information (Handover)** : En passant le relais au bagagiste, transmettez les détails pertinents : *"La famille Dupont, 4 bagages. Ils semblent très fatigués par le vol."*

MODULE 10 : Gérer une réclamation dès l'entrée

10.1. Le paratonnerre de l'hôtel

Un client ayant passé un mauvais vol ou eu un différend avec son taxi arrivera furieux. Le portier doit désamorcer la situation grâce à la communication.

10.2. La Méthode L.E.A.R.N.

1. **L (Listen - Écouter)** : Laissez le client vider son sac sans l'interrompre.
2. **E (Empathize - Empathie)** : *"Je comprends parfaitement votre frustration face à cette situation avec le chauffeur."*
3. **A (Apologize - S'excuser)** : S'excuser pour l'inconfort (même si l'hôtel n'y est pour rien) : *"Je suis navré que votre arrivée ait été perturbée."*
4. **R (React - Réagir)** : *"Laissez-moi prendre vos bagages immédiatement pour vous éviter plus de stress."*
5. **N (Notify - Notifier)** : Prévenir la réception discrètement qu'un client "sensible" arrive.

MODULE 11 : Les clients internationaux

11.1. Au-delà de la barrière de la langue

Un portier croise des clients du monde entier. S'il ne parle pas la langue du client, sa communication non-verbale devient son outil principal.

11.2. Stratégies de communication internationale

- **Clarté maximale** : Si vous parlez anglais à un non-anglophone, utilisez des mots simples, parlez lentement (sans crier), et articulez.
- **Le langage universel** : Un grand sourire, une main sur le cœur pour remercier, un geste ouvert pour inviter à entrer sont compris dans toutes les cultures.
- **Ne jamais dire "Je ne comprends pas"** : Si la barrière est totale, souriez, faites un geste rassurant signifiant "un instant", et appelez un collègue ou un membre de la réception maîtrisant la langue.

MODULE 12 : L'assertivité face aux prestataires

12.1. Une main de fer dans un gant de velours

Le portier doit faire régner l'ordre sur le Driveway face aux chauffeurs de taxi, livreurs et VTC. Il doit savoir s'affirmer sans créer de conflit.

12.2. La communication assertive

- **Fermeté courtoise** : Ne dites pas *"Dégagez l'entrée"*. Dites *"Bonjour, je vous prie de bien vouloir avancer votre véhicule pour libérer l'accès à nos clients. Merci."*
- **Garder le contrôle** : Si un chauffeur s'énerve, ne montez jamais le ton. Restez calme, regardez-le fixement et répétez calmement votre consigne. Le calme déstabilise l'agressivité.
- **Respect mutuel** : Traitez les chauffeurs professionnels avec respect, ils seront vos meilleurs alliés en cas de besoin urgent d'un véhicule.

MODULE 13 : Communication en crise ou urgence

13.1. Être le pilier rassurant

En cas d'alarme incendie, d'accident ou de malaise sur le parvis, la communication du portier doit changer de registre pour devenir directive et protectrice.

13.2. Lexique de l'urgence

1. **Voix directive** : Le ton doit être posé mais ferme et puissant (sans hurler).
2. **Phrases courtes et claires** : *"Mesdames et Messieurs, veuillez vous diriger vers le point de rassemblement situé de l'autre côté de la rue."*
3. **Rassurer en continu** : *"L'équipe de sécurité est en charge, veuillez suivre mes indications, tout va bien se passer."* Le choix des mots empêche la panique.

MODULE 14 : L'art du "Small Talk"

14.1. La petite conversation qui crée le lien

Pendant qu'un client attend son taxi ou sa voiture, le silence peut être lourd. Le "Small Talk" (petite conversation) est l'art de meubler ce temps avec élégance.

14.2. Les sujets maîtrisés

- **Les sujets sûrs (Safe topics)** : Le confort du séjour, la beauté de la ville, la météo, les événements culturels locaux, le temps de vol.
- **Les sujets interdits (Danger topics)** : La politique, la religion, l'argent, les questions trop intimes (ex: "Vous êtes mariés ?"), ou les problèmes internes de l'hôtel.
- **La lecture du client** : Si le client regarde sa montre, tape sur son téléphone ou répond par monosyllabes, cessez le Small Talk immédiatement. Il souhaite le silence.

MODULE 15 : La prise de congé

15.1. Le dernier mot

La dernière impression est celle que le client emportera chez lui. La communication de départ doit être aussi chaleureuse, voire plus, que celle d'arrivée.

15.2. Les standards du départ

- **Validation du séjour** : *"J'espère que votre séjour parmi nous a été excellent, Monsieur."*
- **Aide finale** : *"Voici votre véhicule. Avez-vous besoin d'une bouteille d'eau pour le trajet ?"*
- **La formule de congé** : *"Au nom de toute l'équipe, nous vous souhaitons un très bon voyage de retour. Au plaisir de vous revoir à l'Hôtel FAHO."*
- **L'accompagnement visuel** : Ne tournez jamais le dos à la voiture qui s'éloigne. Suivez-la du regard avec un léger sourire jusqu'à ce qu'elle quitte le parvis.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

Le client mécontent à l'arrivée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client sort de son taxi sous une pluie battante. Il a été éclaboussé par une voiture et arrive furieux devant vous : "C'est un scandale cette ville, regardez mon costume !"

L'Action Communicative du Portier :

1. **Non-verbal** : Le portier s'approche immédiatement avec un grand parapluie, le visage soucieux et empathique.
2. **Verbal** : Il n'essaie pas de justifier ou de minimiser. Il applique LEARN : *"C'est effectivement très contrariant Monsieur, je suis sincèrement désolé de ce désagrément."*
3. **Anticipation** : *"Laissez-moi prendre vos affaires. Je vais immédiatement demander à notre service pressing de prendre soin de votre veste dès votre arrivée en chambre. Suivez-moi au chaud."* Le client, pris en charge et écouté, se calme immédiatement.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le client bavard et la file d'attente

Contexte : Un client habitué très sympathique vous raconte ses vacances pendant qu'il attend son taxi. Pendant ce temps, une voiture s'arrête derrière avec de nouveaux clients qui ont besoin d'aide pour décharger.

L'Action Communicative du Portier :

1. Le portier ne coupe pas brusquement la parole à l'habitué, et ne l'ignore pas non plus.
2. **Assertivité douce** : Il sourit, fait un léger signe de tête d'assentiment et dit : *"C'est une histoire fascinante Monsieur Dubois. Permettez-moi une petite seconde de m'assurer de l'accueil de ces arrivants, et votre taxi devrait être là."*
3. **Handover / Action** : Il se dirige vers la voiture, accueille brièvement (*"Bienvenue, un bagagiste arrive de suite"*), appelle un collègue en renfort via radio, et revient faire patienter M. Dubois sans casser le lien.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

Le Verbe Hôtelier

La communication du portier est un art d'équilibriste : il doit être présent mais pas envahissant, courtois mais pas familier, chaleureux mais toujours respectueux. Ce sont ses mots et son sourire qui transforment la façade d'un bâtiment en un lieu de vie exceptionnel.

Checklist de Communication Parfaite

- [] Ai-je **souri avec les yeux** et maintenu un contact visuel franc ?
- [] Ma **posture** était-elle ouverte, droite et stable ?
- [] Ai-je éliminé tous les **mots familiers** ("OK", "Pas de souci") de mon vocabulaire ?
- [] Ai-je utilisé le **nom du client** de manière pertinente ?
- [] Ai-je pratiqué **l'écoute active** sans interrompre le client ?



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.