



LA COORDINATION D'ÉQUIPE

Lien entre le Portier, la Réception et les Bagagistes

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le ballet de l'accueil
MODULE 2	L'organigramme du hall et les rôles de chacun
MODULE 3	L'anticipation des arrivées (La liste des VIPs)
MODULE 4	Le rituel de transmission (Handover) au bagagiste
MODULE 5	L'étiquetage et la sécurité des bagages sur le parvis
MODULE 6	L'escorte du client vers la réception
MODULE 7	La communication par radio (Protocoles Talkie-Walkie)
MODULE 8	Les codes verbaux et signaux non-verbaux discrets
MODULE 9	Gérer les flux lors d'arrivées massives (Groupes)
MODULE 10	Coordination lors du départ (Anticiper le Check-out)
MODULE 11	La gestion des bagages en attente et consignes
MODULE 12	La résolution de problèmes (Bagage égaré)
MODULE 13	Le relais avec la Réception : Transmettre l'intelligence
MODULE 14	Le Portier : Chef d'orchestre du trafic extérieur
MODULE 15	La synergie d'équipe : S'entraider avec justesse
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : Arrivée simultanée de taxis
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le départ précipité d'un VIP
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Coordination d'Équipe"

MODULE 1 : Le ballet de l'accueil

1.1. Une chaîne de service ininterrompue

L'accueil dans un hôtel de luxe s'apparente à un ballet parfaitement chorégraphié. Le client ne doit jamais percevoir les coutures entre les différents services. Le Portier représente le tout premier maillon de cette chaîne. S'il ne coordonne pas ses actions avec les bagagistes et la réception, c'est l'ensemble de l'expérience client qui se fissure.

1.2. L'importance de la fluidité

Un client qui doit répéter son nom au portier, puis au bagagiste, puis au réceptionniste, ressentira de la frustration. Une coordination réussie permet une transmission invisible des informations : le client est reconnu, attendu, et ses bagages sont pris en charge de manière fluide, comme par magie.

MODULE 2 : L'organigramme du hall

2.1. Qui fait quoi ?

Pour bien se coordonner, il est vital de comprendre les limites et les prérogatives de chaque rôle dans le département de la "Loge" ou du "Front Office".

2.2. Les périmètres d'action

- **Le Portier (Doorman)** : Son poste est à l'extérieur. Il ouvre les portes (véhicules et hôtel), gère le trafic sur le parvis, accueille le client et initie la chaîne d'information.
- **Le Bagagiste (Bellboy)** : Il gère la logistique physique. Il prend le relais du portier pour les bagages, les étiquette, les stocke, et les monte en chambre après l'enregistrement.
- **La Réception (Front Desk)** : Elle gère la partie administrative (Check-in, facturation). Elle s'appuie sur le portier et le bagagiste pour que le client arrive au comptoir détendu et sans fardeau.

MODULE 3 : L'anticipation des arrivées

3.1. Le Briefing et la liste des arrivées

Une bonne coordination commence avant même l'arrivée du client. Le portier ne doit pas être pris au dépourvu.

3.2. Préparer le terrain

1. **La lecture de la "Trace List"** : Chaque matin, le portier doit consulter la liste des arrivées VIP du jour, transmise par la réception.
2. **Identification des particularités** : Repérer les clients nécessitant une attention spéciale (handicap, très nombreux bagages, présence d'animaux de compagnie).
3. **Communication préventive** : Si le portier sait qu'un grand groupe arrive à 14h00, il s'assure avec le Chef Bagagiste que suffisamment de chariots sont disponibles et que le parvis est dégagé.

MODULE 4 : Le rituel de transmission (Handover)

4.1. Le passage de témoin

Le moment où le portier confie le client et ses bagages au bagagiste est crucial. Ce "Handover" doit être élégant et professionnel.

4.2. Les étapes d'un handover réussi

- **L'appel du regard** : Dès que le véhicule s'arrête, le portier établit un contact visuel avec un bagagiste libre pour l'appeler sans crier.
- **La présentation** : Le portier introduit le bagagiste au client : *"Monsieur Dubois, mon collègue Thomas va prendre soin de vos bagages pendant que je vous accompagne à la réception."*
- **Le transfert de responsabilité** : Le bagagiste confirme verbalement la prise en charge : *"J'ai bien vos trois bagages Monsieur, je m'en occupe."* Le client est ainsi totalement rassuré.

MODULE 5 : L'étiquetage et la sécurité des bagages

5.1. Ne jamais perdre la trace

Sur un parvis bondé, un bagage peut vite être confondu. La coordination exige une rigueur absolue sur la traçabilité dès la sortie du coffre de la voiture.

5.2. Les procédures de sûreté

- **L'extraction** : C'est le portier qui, idéalement, extrait les bagages du coffre (ou aide le chauffeur). Il annonce immédiatement le nombre à haute voix pour le bagagiste : *"Nous avons quatre pièces."*
- **L'étiquetage immédiat (Luggage Tag)** : Le bagagiste (ou le portier s'il est seul momentanément) accroche une étiquette d'identification sur la poignée avant même que le bagage n'entre dans l'hôtel.
- **Le comptage avec le client** : *"Monsieur, je vous confirme que nous avons pris en charge vos 4 valises. Voici votre talon."*

MODULE 6 : L'escorte du client

6.1. Accompagner plutôt qu'indiquer

Une fois les bagages sécurisés par le bagagiste, le client a les mains libres. Il doit maintenant être conduit vers la réception.

6.2. La coordination de l'escorte

1. **L'annonce à la réception** : Si possible (via une oreillette ou un geste), le portier signale à la réception qu'un client approche pour le check-in.
2. **Le guidage physique** : Le portier marche à quelques pas devant le client, ou à sa hauteur s'il s'agit d'un habitué, et le mène jusqu'au comptoir.
3. **La transmission** : *"Bonjour Marie (réceptionniste), Monsieur Dubois vient d'arriver. Ses bagages sont gérés par Thomas."* Le réceptionniste peut alors enchaîner de manière fluide.

MODULE 7 : La communication par radio

7.1. L'oreillette, outil stratégique

La radio permet à l'équipe du hall de communiquer à distance. Son utilisation doit obéir à des règles strictes pour éviter la cacophonie.

7.2. Les règles d'or du Talkie-Walkie

- **Brevity (Brevité)** : Les messages doivent être extrêmement courts. Le canal doit rester libre pour les urgences.
- **Clarity (Clarté)** : Pensez votre phrase avant d'appuyer sur le bouton. Articulez.
- **Format de l'appel** : Annoncer qui on appelle, puis qui appelle. *"Réception pour Portier."* Attendre la réponse (*"J'écoute"*) avant de transmettre le message.
- **La discrétion** : Le volume de l'oreillette doit être réglé pour que le client n'entende pas les échanges internes.

MODULE 8 : Les codes verbaux et non-verbaux

8.1. Se comprendre sans se parler

Devant le client, l'équipe ne peut pas tout dire à voix haute. Elle utilise des codes subtils pour se coordonner.

8.2. Le langage silencieux

- **Le hochement de tête** : Un léger signe de tête du réceptionniste vers le bagagiste signifie : *"Le check-in est terminé, tu peux monter les bagages en chambre."*
- **Le contact visuel** : Le portier croise le regard du voiturier et désigne un véhicule du menton pour demander qu'il soit avancé.
- **Les codes couleurs ou verbaux** : L'utilisation de mots convenus. Par exemple, dire *"Nous avons une arrivée classique"* peut signifier pour l'équipe qu'il s'agit d'un client standard, tandis que *"Nous accueillons une arrivée prioritaire"* prévient la réception d'un VIP non annoncé.

MODULE 9 : Gérer les flux lors d'arrivées massives

9.1. L'épreuve du Check-in groupé

L'arrivée d'un bus de tourisme ou de séminaire teste la solidité de la coordination. Le parvis peut vite devenir chaotique.

9.2. Stratégie de groupe

1. **Séparation des flux** : Le portier dirige immédiatement le groupe de personnes vers un salon dédié ou un comptoir de réception spécifique, afin de ne pas bloquer l'entrée principale.
2. **Isolation des bagages** : Les bagagistes interviennent directement au cul du bus avec de grands chariots (Birdcages) pour isoler les dizaines de valises sur une zone de tri dédiée.
3. **Le rôle du portier** : Pendant ce temps, le portier continue d'assurer l'accueil des clients individuels, en gardant l'entrée principale dégagée.

MODULE 10 : Coordination lors du départ

10.1. Anticiper le Check-out

Le départ est la dernière impression. La fluidité doit être absolue pour que le client ne perde pas de temps en attendant sa voiture ou ses bagages.

10.2. La séquence de départ parfaite

- **L'alerte de la réception** : Le réceptionniste informe la loge : *"Check-out en cours pour la 412, M. Dupont."*
- **L'action des bagagistes** : Un bagagiste descend les bagages de la 412 et les place sur un chariot près de la porte.
- **L'action du portier** : Parallèlement, le portier appelle le voiturier par radio pour qu'il avance le véhicule de M. Dupont sur le parvis.
- **La convergence** : Lorsque M. Dupont sort, sa voiture est prête, le coffre ouvert, et le bagagiste charge déjà les valises. Le portier lui ouvre la portière.

MODULE 11 : La gestion des bagages en attente

11.1. Les consignes et attentes

Si la chambre n'est pas prête à l'arrivée, ou si le client veut se promener après son check-out, les bagages doivent être stockés. La coordination est indispensable pour éviter les vols ou les pertes.

11.2. Processus de consigne

- **Interdiction sur le parvis** : Le portier ne doit jamais laisser un bagage sans surveillance sur le trottoir. Il le fait immédiatement entrer.
- **La billetterie** : Le bagagiste remet au client un ticket de consigne (Left Luggage Ticket) à deux volets. Un volet reste sur le bagage, l'autre est pour le client.
- **Stockage sécurisé** : Les bagages sont mis en réserve (Luggage Room). Le portier doit pouvoir indiquer au client où récupérer ses affaires à son retour.

MODULE 12 : La résolution de problèmes

12.1. L'équipe face à la crise

Lorsqu'un bagage est introuvable ou qu'un taxi tarde, le client panique. L'équipe ne doit pas se renvoyer la balle, mais faire front commun.

12.2. Gérer le bagage égaré

1. **Ne jamais blâmer un collègue** : Ne dites pas *"C'est la faute du bagagiste."* Dites : *"Laissez-nous vérifier cela immédiatement pour vous."*
2. **Communication croisée** : Le portier vérifie le parvis et questionne le chauffeur de taxi (s'il est encore là). Le bagagiste vérifie la réserve et la chambre. La réception vérifie si le bagage n'a pas été envoyé par erreur dans une chambre homonyme.
3. **Tenir le client informé** : Le portier ou le chef de réception doit régulièrement rassurer le client sur l'avancée des recherches, même si elles prennent du temps.

MODULE 13 : Le relais avec la Réception

13.1. Transmettre "l'Intelligence"

Le portier récolte des informations précieuses lors de l'arrivée (humeur, fatigue, raisons du séjour). Transmettre cette "intelligence" à la réception permet une personnalisation exceptionnelle.

13.2. Les informations utiles à transmettre

- **L'état émotionnel** : *"Le client de la voiture noire semble très irrité par les embouteillages."* Le réceptionniste saura qu'il doit faire un check-in rapide et apaisant.
- **Le motif du séjour** : Si le client confie au portier qu'il vient fêter l'anniversaire de sa femme, le portier passe l'info. La réception pourra alors dire : *"Un très joyeux anniversaire à Madame !"* (Effet Wow garanti).
- **Les préférences logistiques** : *"Le client souhaite que l'on manipule cette mallette avec une extrême précaution."*

MODULE 14 : Le rôle du "Général" du parvis

14.1. Protéger l'espace de travail

Le portier est le maître du trottoir. Il doit coordonner les flux physiques pour que les bagagistes puissent faire leur travail en toute sécurité.

14.2. Fluidifier le trafic

- **Empêcher le stationnement abusif** : Les taxis et VTC ne doivent pas bloquer l'accès aux chariots à bagages. Le portier doit faire avancer les véhicules.
- **Sécuriser les chariots** : S'assurer que la rampe d'accès est toujours libre d'obstacles pour permettre au bagagiste de rouler sans effort et sans risque de chute.
- **Protéger des intempéries** : S'il pleut fortement, le portier organise le stationnement pour que le coffre des voitures soit au plus près de l'auvent (Marquise) afin que le bagagiste ne mouille pas les valises.

MODULE 15 : La synergie d'équipe

15.1. S'entraider sans outrepasser son rôle

L'esprit d'équipe est vital, mais chacun doit tenir son poste. L'anarchie survient quand tous font le travail de l'autre.

15.2. Les limites de l'entraide

1. **Le poste avant tout** : Si un bagagiste est débordé, le portier peut l'aider à charger un chariot. MAIS, le portier ne doit jamais quitter le parvis pour monter un bagage en chambre, car l'entrée resterait sans surveillance.
2. **Le remplacement mutuel** : Si le portier doit s'absenter 5 minutes, il appelle obligatoirement un bagagiste pour "tenir la porte" à sa place. Le poste ne doit jamais être vide.
3. **L'uniformité du message** : Toute l'équipe (portiers, bagagistes, réception) doit donner la même information au client (ex: horaires du restaurant, politique du parking).

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

L'arrivée simultanée de 3 taxis

Contexte (Hôtel FAHO) : À 18h00, trois taxis arrivent en même temps avec des clients qui veulent faire leur check-in. Il pleut, et un seul bagagiste est présent dans le hall.

L'Action Coordonnée :

1. **Triage :** Le portier se concentre sur l'accueil humain avec des parapluies. Il fait entrer les clients au chaud.
2. **Appel :** Il prévient la réception par radio : *"Arrivée de trois taxis simultanés, j'ai besoin d'un bagagiste supplémentaire."*
3. **Gestion Logistique :** Le portier rassemble les bagages des 3 taxis sous l'auvent au sec. Le bagagiste n°1 s'occupe des valises du premier client. Le bagagiste n°2 (appelé en renfort) prend le relais pour les autres. La réception, prévenue, a ouvert un comptoir supplémentaire. La crise est évitée par la coordination.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le départ précipité d'un VIP

Contexte : Un client très important sort en trombe de l'ascenseur. Il a un avion à prendre dans 45 minutes et s'est réveillé en retard. Il va lancer ses clés à la réception et courir vers la sortie.

L'Action Coordonnée :

1. **L'Alerte :** La réception voit le client courir. Elle alerte immédiatement par radio : *"M. Martin, départ express, urgence aéroport."*
2. **Le Voiturier :** Entendant l'alerte, le voiturier court chercher la voiture sans attendre que le client soit dehors.
3. **Le Bagagiste :** Il est déjà posté avec les bagages que le client avait laissé en consigne la veille.
4. **Le Portier :** Il ouvre les portes en grand, rassure le client (*"Votre voiture avance Monsieur, vos bagages sont chargés"*). L'équipe a agi comme un seul homme en 30 secondes.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

La Force du Collectif

Un excellent portier seul ne peut rien faire. Son succès dépend de sa capacité à faire briller ses collègues bagagistes et réceptionnistes. La communication claire, l'anticipation et le respect mutuel sont les garants d'une fluidité parfaite pour le client.

Checklist de Coordination

- ☐ Ai-je **salué et appelé le bagagiste** par son prénom devant le client ?
- ☐ Ai-je **étiqueté ou compté** les bagages avec rigueur ?
- ☐ Mon utilisation du **Talkie-Walkie** est-elle brève, claire et discrète ?
- ☐ Ai-je transmis les **informations utiles** (humeur, besoins) à la réception ?
- ☐ Ai-je **maintenu mon poste** tout en facilitant le travail de mes collègues ?



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.