



LA GESTION DES INFORMATIONS

Manuel de Formation Opérationnelle - Portier d'Hôtel

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction : Le Portier, Hub d'information de l'hôtel
MODULE 2	Les sources d'information internes (Briefing, Logbook)
MODULE 3	La maîtrise de l'information externe (Météo, Trafic, Événements)
MODULE 4	Confidentialité et vie privée : Le secret professionnel
MODULE 5	La gestion des informations d'arrivée VIP (Trace List)
MODULE 6	L'utilisation des outils technologiques (Tablette, Oreillette)
MODULE 7	La mémorisation visuelle et auditive (Noms et Visages)
MODULE 8	Le filtrage de l'information : Que dire et à qui ?
MODULE 9	La gestion des messages pour les clients (Plis, Colis)
MODULE 10	La tenue du registre du parvis (La Main Courante)
MODULE 11	La passation de consignes (L'art du Shift Handover)
MODULE 12	Gérer l'information en situation de crise (Discrétion)
MODULE 13	Protéger l'hôtel : Identifier les informations suspectes
MODULE 14	L'interaction avec les chauffeurs : Collecte de renseignements
MODULE 15	Les erreurs fatales en gestion d'information
MODULE 16	Cas Pratique FAHO N°1 : La fuite d'information évitée
MODULE 17	Cas Pratique FAHO N°2 : Le VIP voyageant incognito
CONCLUSION	Grille d'Évaluation "Gestion des Informations"

MODULE 1 : Le Portier, Hub d'information

1.1. Au centre de la circulation des données

Le Portier n'est pas qu'un préposé à l'ouverture des portes. Il est le point névralgique par lequel transitent toutes les informations entrantes et sortantes de l'hôtel. Il voit qui arrive, qui part, avec qui, et à quelle heure. Il est les "yeux et les oreilles" de l'établissement.

1.2. Le concept du "Gatekeeper" (Gardien)

En tant que "Gatekeeper", le portier doit collecter l'information pertinente pour améliorer le service (reconnaître un client), diffuser l'information nécessaire à ses collègues (annoncer une arrivée), mais aussi bloquer l'information confidentielle face aux personnes extérieures (paparazzis, curieux).

MODULE 2 : Les sources d'information internes

2.1. Se nourrir de l'intelligence de l'hôtel

Pour être performant, un portier ne peut pas commencer son service à l'aveugle. Il doit s'imprégner de la vie de l'hôtel avant même de prendre son poste sur le trottoir.

2.2. Les rituels de prise d'information

- **Le Briefing (Line-up)** : Réunion de 10 minutes avant la prise de poste. On y discute du taux d'occupation, des VIPs, et des événements du jour.
- **La "Function Sheet"** : Le document détaillant les banquets, séminaires et mariages du jour, avec les horaires et les salons dédiés.
- **Le Logbook (Cahier de liaison)** : Le portier doit lire les notes laissées par l'équipe du quart précédent (ex: "La porte tournante est bloquée", "Attention, manifestation prévue à 14h").

MODULE 3 : La maîtrise de l'information externe

3.1. Anticiper l'environnement du client

Le client s'attend à ce que le portier connaisse parfaitement le monde à l'extérieur des portes de l'hôtel. L'information externe permet de conseiller et de protéger le client.

3.2. Les données à actualiser quotidiennement

1. **La Météo** : Connaître les prévisions de la journée. Cela permet d'anticiper la sortie des parapluies ou de conseiller une tenue adaptée.
2. **Le Trafic et les Transports** : Être au courant d'une grève de train, d'un vol annulé, ou d'une rue barrée pour travaux afin de prévenir les clients en partance pour l'aéroport.
3. **L'Actualité locale** : Savoir si un marathon, une visite officielle ou un grand festival a lieu dans la ville.

MODULE 4 : Confidentialité et vie privée

4.1. Le secret professionnel absolu

Dans l'hôtellerie de luxe, la discrétion n'est pas une option, c'est une obligation légale et morale. Ce qui se passe à l'hôtel reste à l'hôtel.

4.2. Les règles d'or de la confidentialité

- **La présence** : Ne confirmez **jamais** à une personne extérieure (téléphone ou physique) qu'un client réside à l'hôtel sans l'accord explicite de la réception.
- **Le numéro de chambre** : Ne prononcez jamais un numéro de chambre à voix haute sur le parvis ou dans le hall. Écrivez-le, ou dites *"Votre chambre est prête"*.
- **La vie privée** : Les fréquentations, les horaires de sortie ou l'état (ébriété) d'un client ne doivent jamais faire l'objet de commérages, ni avec d'autres clients, ni à l'extérieur du travail.

MODULE 5 : La gestion des informations VIP

5.1. L'anticipation des arrivées majeures

Un client Very Important Person (VIP) ou un habitué (Repeat Guest) s'attend à être reconnu instantanément, sans avoir à décliner son identité.

5.2. L'exploitation de la Trace List

- **Le "Trombinoscope"** : Mémoriser les visages des VIPs attendus dans la journée grâce aux fiches fournies par la direction.
- **Les détails de la plaque** : Noter et mémoriser les plaques d'immatriculation des chauffeurs personnels des clients réguliers.
- **Le déclenchement du protocole** : Dès que le VIP est repéré à 50 mètres, le portier prévient la Direction : *"Code VIP 1 en approche"*.

MODULE 6 : L'utilisation des outils technologiques

6.1. La modernisation de la Loge

Le portier moderne ne travaille plus seulement avec un stylo et un carnet. Il est connecté au système d'information central de l'hôtel (PMS).

6.2. Les outils du Portier 2.0

1. **La Tablette (iPad)** : Permet de consulter en temps réel le statut des chambres, la liste des arrivées, et de déclencher des alertes pour les bagagistes.
2. **Les applications de messagerie interne** : Utilisation de logiciels comme "HotSOS" ou WhatsApp Business (sécurisé) pour communiquer sans bruit avec la conciergerie.
3. **L'Oreillette** : Toujours la garder à un volume bas pour entendre les informations de la réception sans alerter les clients.

MODULE 7 : La mémorisation visuelle et auditive

9.1. Le cerveau, premier disque dur

Malgré la technologie, la capacité du portier à retenir instantanément une information volatile (un visage, un nom, une voiture) reste sa compétence la plus impressionnante.

9.2. Techniques de mémorisation

- **L'association nom/visage** : Répétez le nom du client dans votre tête dès que vous l'entendez (ex: étiquette bagage), et associez-le à un détail physique marquant.
- **Le focus sur le véhicule** : Mémoriser la marque, la couleur et les 3 derniers chiffres de la plaque du client qui laisse sa voiture temporairement sur le parvis.
- **L'écoute flottante** : Être capable d'entendre ce qui se dit autour de soi tout en restant concentré sur sa tâche (ex: entendre le client dire à sa femme "j'ai oublié mon manteau au restaurant").

MODULE 8 : Le filtrage de l'information

8.1. Le mur de protection

Le portier est souvent approché par des personnes cherchant à obtenir des informations. Il doit agir comme un filtre intelligent.

8.2. Filtrer selon l'interlocuteur

- **Les journalistes / Paparazzis** : *"Je suis navré Monsieur, la politique de notre établissement nous interdit formellement de communiquer sur nos résidents."*
- **Les chauffeurs / Prestataires** : Ne donnez que l'information strictement nécessaire. Si un chauffeur VTC demande *"C'est qui la star qui arrive ?"*, répondez : *"C'est un client de l'hôtel que nous attendons."*
- **Les clients curieux** : *"Ce monsieur célèbre est-il là ?" -> "Notre établissement accueille de nombreuses personnalités, mais nous préservons leur intimité avec le plus grand soin."*

MODULE 9 : La gestion des messages et plis

9.1. La sécurisation des éléments physiques

L'information n'est pas que verbale. Le portier réceptionne souvent des plis confidentiels, des paquets ou des cadeaux pour les clients.

9.2. Procédure de réception des colis

1. **L'identification du porteur** : Demander au coursier pour qui est le pli et de la part de qui. Vérifier l'identité du coursier si le pli semble suspect.
2. **Le traçage** : Inscrire immédiatement le pli sur le registre (Logbook) avec l'heure, le destinataire et le nom du porteur.
3. **La transmission** : Confier le pli à la Conciergerie (ou Réception) pour qu'il soit remis en main propre au client ou monté en chambre. Ne jamais laisser un pli traîner sur le pupitre extérieur.

MODULE 10 : La tenue du registre du parvis

10.1. La Main Courante (Logbook)

Le registre du portier est un document légal et organisationnel. Il retrace l'historique complet de la journée sur le parvis de l'hôtel.

10.2. Ce qui doit être tracé

- **Les mouvements de véhicules** : Taxis commandés (avec numéro de la compagnie), navettes parties, voitures de courtoisie utilisées.
- **Les incidents** : Une égratignure constatée sur la voiture d'un client *avant* sa prise en charge par le voiturier, un client agressif, un objet trouvé.
- **L'exactitude** : Toujours noter l'heure exacte. En cas de réclamation (ex: "Le portier m'a fait rater mon avion"), ce registre protégera l'employé et l'hôtel.

MODULE 11 : La passation de consignes

11.1. L'art du "Shift Handover"

À la fin de son quart de travail (Shift), le portier ne peut pas simplement partir. Il doit transférer l'intelligence accumulée à son collègue de relève.

11.2. La check-list de relève

- **L'état du trafic et matériel :** *"Il manque deux chariots à bagages, et la rue derrière est bloquée par les pompiers."*
- **Les attentes en cours :** *"Le client de la 302 attend un Uber noir, plaque terminant par 45, il devrait arriver d'ici 5 minutes."*
- **Les points de vigilance :** *"Attention, un paparazzi rôde près du café d'en face."* Le collègue qui prend son poste doit avoir l'impression de ne jamais l'avoir quitté.

MODULE 12 : L'information en situation de crise

12.1. Canaliser l'information d'urgence

En cas de crise (malaise, incendie, agression), l'information doit circuler vite, mais sans créer de mouvement de panique parmi les autres clients.

12.2. Protocole de communication d'urgence

1. **Alerter sans alarmer** : Utiliser le code de sécurité interne à la radio.
Ex: *"Sécurité demandée d'urgence au parvis, Code Rouge"* (plutôt que "Au secours, il y a le feu !").
2. **Isoler l'incident** : Éloigner les curieux en donnant une consigne claire : *"Veuillez reculer s'il vous plaît pour laisser travailler les secours."*
3. **Protéger l'image** : Si des passants filment l'incident avec leurs téléphones, le portier (ou la sécurité) doit se positionner pour masquer la vue et protéger la dignité du client concerné.

MODULE 13 : Protéger l'hôtel

13.1. L'intelligence sécuritaire

Le portier est le premier rempart contre les intrusions ou les comportements suspects. Il doit collecter l'information liée à la sûreté.

13.2. Identifier le comportement suspect

- **L'observation** : Repérer une personne qui stationne depuis longtemps devant l'hôtel sans raison, ou quelqu'un qui prend des photos des caméras de sécurité.
- **La remontée d'information** : Ne pas intervenir seul. Contacter le responsable de la sécurité : *"Individu suspect, veste bleue, stationne au niveau des taxis depuis 20 minutes."*
- **Le bagage abandonné** : Si un bagage est laissé seul sur le parvis, c'est une alerte de sécurité majeure. Ne le touchez pas, isolez la zone et prévenez la Direction.

MODULE 14 : L'interaction avec les chauffeurs

14.1. Les chauffeurs : une source précieuse

Les chauffeurs de taxi ou VTC privés parlent souvent avec leurs clients pendant le trajet. Ils détiennent des informations utiles pour l'hôtel.

14.2. Collecter l'information à l'arrivée

- **L'accueil du chauffeur** : En ouvrant la porte, un bref échange avec le chauffeur ("*Tout s'est bien passé ?*") peut vous apprendre que le client a été malade en voiture ou qu'il a perdu son téléphone.
- **L'humeur du client** : Le chauffeur peut glisser : "*Il est très pressé*" ou "*Ils viennent pour une lune de miel*".
- **L'action** : Le portier saisit cette information pour adapter son accueil et transférer ce précieux renseignement à la réception.

MODULE 15 : Les erreurs fatales

15.1. Ce qui détruit la confiance

Une mauvaise gestion de l'information peut entraîner des plaintes graves, voire des poursuites judiciaires (violation de la vie privée).

15.2. À ne faire sous aucun prétexte

1. **Annoncer un nom à voix haute** : Ne criez jamais *"Le taxi de Monsieur Spielberg est avancé !"*. Allez voir le client discrètement.
2. **Laisser le registre ouvert** : La tablette ou le cahier (Logbook) ne doit jamais être lisible par les clients ou les passants.
3. **Faire confiance à un inconnu** : Remettre une valise ou un pli à une personne affirmant être "l'assistant du client" sans avoir vérifié cette information auprès de la réception.

MODULE 16 : Cas Pratique FAHO N°1

La fuite d'information évitée

Contexte (Hôtel FAHO) : Un journaliste insistant s'approche du portier avec un billet de 50 euros. "Je sais que le joueur de football de l'équipe nationale est ici. Dans quelle chambre est-il ? Je veux juste une photo."

L'Action de l'Expert en Information :

1. **Intégrité absolue :** Le portier refuse fermement mais courtoisement l'argent. Le secret professionnel n'a pas de prix.
2. **Le Filtrage :** *"Monsieur, je vous remercie, mais nous ne donnons jamais d'informations sur nos résidents. Je vous prie de bien vouloir dégager l'entrée de l'hôtel."*
3. **Le Transfert :** Le portier prévient immédiatement la sécurité et la direction de la présence de la presse, afin que le joueur soit escorté par une porte dérobée (entrée de service) lors de son départ.

MODULE 17 : Cas Pratique FAHO N°2

Le VIP voyageant incognito

Contexte : Lors du Briefing matinal, le portier a été informé qu'un grand acteur arrivait sous le pseudonyme "Monsieur Dupont" pour rester incognito.

L'Action de l'Expert en Information :

1. **Mémorisation :** Le portier reconnaît l'acteur à sa descente de voiture malgré ses lunettes de soleil.
2. **Confidentialité :** Le portier ne l'appelle surtout pas par son vrai nom. Il s'approche discrètement : *"Bonjour Monsieur Dupont, bienvenue à l'Hôtel FAHO. Nous vous attendions."*
3. **Coordination :** Il annonce à la radio (oreillette) : *"Arrivée de Monsieur Dupont"*. L'équipe, briefée le matin, sait exactement de qui il s'agit et le traite en VIP absolu sans jamais éveiller les soupçons des autres clients présents dans le hall.

CONCLUSION : Grille d'Évaluation

La Gestion Parfaite de l'Information

La valeur d'un hôtel de luxe réside dans l'attention portée aux détails. L'information est le carburant de cette attention. Le Portier, en collectant, protégeant et distribuant l'information avec intelligence, garantit une expérience client fluide, personnalisée et hautement sécurisée.

Checklist de la Gestion de l'Information

- [] Ai-je pris connaissance du **Briefing** et de la liste des VIPs avant mon service ?
- [] Ai-je protégé la **vie privée** des clients en ne divulguant ni nom ni chambre ?
- [] Ai-je été **discret à la radio** pour ne pas gêner l'expérience client ?
- [] Mon **Logbook / Main courante** est-il à jour avec les horaires exacts ?
- [] Lors de ma fin de service, ai-je fait un **Handover complet** à mon collègue ?



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.